Наблюдательного Совета «Приорбанк» ОАО

1.	Брайт Хельмут	Директор по корпоративным финансам Райффайзен Банк Интернешнл АГ
2.	Вагенляйтнер Роберт	Исполнительный директор, руководитель подразделения по управлению проектами и безопасности Райффайзен Банк Интернешнл АГ
3.	Грюль Мартин	Член Правления, главный финансовый директор Райффайзен Банк Интернешнл АГ
4.	Кадушко Николай Лукьянович	Независимый директор
5.	Капустин Алексей Николаевич	Начальник отдела международного массового банкинга, продаж и дистрибуции Райффайзен Банк Интернешнл АГ; Советник АО Райффайзенбанк
6.	Каттингер Ренате	Независимый директор
7.	Крёгер Харальд	Председатель Правления Райффайзен Центробанк
8.	Лоттерсбергер-Рошитц Герда	Старший региональный менеджер стран СНГ Райффайзен Банк Интернешнл АГ
9.	Ляхов Александр Андреевич	Генеральный директор государственного производственного объединения «Белоруснефть» - генеральный директор республиканского унитарного предприятия «Производственное объединение «Белоруснефть», Республиканское унитарное предприятие «Производственное объединение «Белоруснефть»
10.	Ярмош Зоя Петровна	Независимый директор

Правление

Председатель:

Сергей Костюченко

Заместители Председателя:

Владимир Дедюль
Вадим Матюшкин
Бернд Розенберг
Андрей Иванкевич

Вступление

В 2019 году «Приорбанк» ОАО продемонстрировал устойчивое развитие по всем основным направлениям деятельности, укрепив свои позиции на локальном рынке как надежного финансового института с устойчивой ресурсной базой и оптимальным качеством кредитного портфеля.

В бизнесе с корпоративными клиентами Приорбанк продолжил фокусироваться на комплексном банковском обслуживании, предлагая клиентам широкую продуктовую линейку и качественную информационно-консультационную поддержку.

Успешно развивалось сотрудничество с малыми и средними предприятиями. Количество привлеченных клиентов увеличилось на 1,9 тыс. в результате развития альтернативных каналов привлечения, а также проведения «умной» рекламы и акций для новых клиентов. Результатом проведенной работы стал рост кредитного портфеля клиентов малого и среднего бизнеса на 21% и увеличение ресурсной базы на 24%.

Банк активно сотрудничал с международными финансовыми институтами: для финансирования крупных предприятий и предприятий малого и среднего бизнеса было привлечено более 65 млн. долларов США.

Драйвером инноваций, а также роста объемов бизнеса, стал Розничный бизнес. Кредитный портфель физических лиц увеличился на 40% или 247 млн.руб. Количество выпущенных кредитных карт выросло на 51% до 111 тыс., что позволило Приорбанку выйти на 1е место на рынке с долей более 30%.

Продуктовая линейка пополнилась депозитом с гибкими условиями размещения вклада, что дало возможность клиенту самому конструировать депозит. В 2019 году на базе искусственного интеллекта реализован проект «Транзакционная скоринговая карта», который в значительной степени усовершенствовал процесс выдачи кредита.

Приорбанк занимает лидирующие позиции на рынке по дистанционному обслуживанию физических лиц, развивает и совершенствует систему дистанционного банковского обслуживания. В 2019 году основное внимание было уделено активному продвижению мобильного приложения Prior Online среди клиентов банка. В результате активных мероприятий численность пользователей мобильного приложения выросла на 88,5 тыс. или 40% и составила 309 тыс. клиентов. Доля оформленных в электронных каналах кредитов и кредитных карт составила 5,3%, дебетовых карт - 15%. Были запущены сервисы Apple Pay, Samsung Pay, Garmin Pay, которые позволили осуществлять операции по картам с помощью мобильного телефона. Более 62% всех операций по картам банка совершаются онлайн, что подтверждает качество предоставляемых сервисов.

В 2019 году продолжено внедрение инициатив по созданию современной и удобной для клиентов атмосферы банковского обслуживания, диджитализации отделений и повышению их эффективности. Большинство отделений оборудовано Wi-Fi, системой электронной очереди, электронными мониторами валютных курсов. Приорбанк подготовил к открытию новое отделение цифрового формата в г.Гродно, формат которого позволяет клиентам самостоятельно оформлять и управлять услугами и сервисами банка. Отделение оснащено компьютерами самообслуживания, комфортной зоной переговоров с возможностью онлайн консультации посредством Skype.

В целях повышения эффективности деятельности банка систематически проводилась работа по оптимизации действующих бизнес процессов. В 2019 году начал работу новый кассовый центр с высокоскоростной счетно-сортировочной техникой, позволивший улучшить цикл оборачиваемости наличных денег и снизить длительность операции по пересчету денег в 7 раз.

По итогам года внедрена технология интеллектуальной обработки неструктурированных данных на бумажном носителе или в электронном виде с возможностью последующей обработки роботом. Продолжилась тенденция на использование искусственного интеллекта в контакт-центре: с июня 2019 г. на голосовом канале приветствует и распознает запросы клиентов виртуальный консультант, обученный сообщать клиентам баланс карточки и информировать о проблемах в обслуживании информационных систем.

В 2019 году продолжилась работа по улучшению качества кредитного портфеля. Жесткий риск-подход при кредитовании клиентов, действующая в банке система раннего выявления некачественной задолженности и постоянная работа с проблемными кредитами позволили поддерживать качество кредитного портфеля на высоком уровне.

В 2020 году перед Приорбанком стоят сложные задачи. Однако накопленный нами многолетний опыт работы на финансовом рынке страны, эффективная система менеджмента и высококвалифицированный персонал, постоянное стремление к инновациям позволят нам успешно справиться с намеченными целями и обеспечить эффективное развитие банка в 2020 году.

В заключение хотелось бы выразить искреннюю благодарность всем нашим клиентам и партнерам, всем сотрудникам банка за вклад в развитие банка в 2019 году.

Председатель Правления
«Приорбанк» ОАО С.А. Костюченко

Макроэкономическая среда

Денежно-кредитная политика, инфляция и валютный курс

В 2019 г. Национальный банк продолжил сдерживать денежное предложение, создавая условия для умеренного прироста широкой денежной массы - около 12% в годовом выражении. В свою очередь, Министерство финансов ограничивало льготное финансирование государственных предприятий реального сектора экономики, исполнив расходы бюджета сектора государственного управления по статье «национальная экономика» на 95,9% от годового плана при том, что доходы бюджета не исключали возможность финансировать такие расходы в полном объеме - годовой профицит бюджета

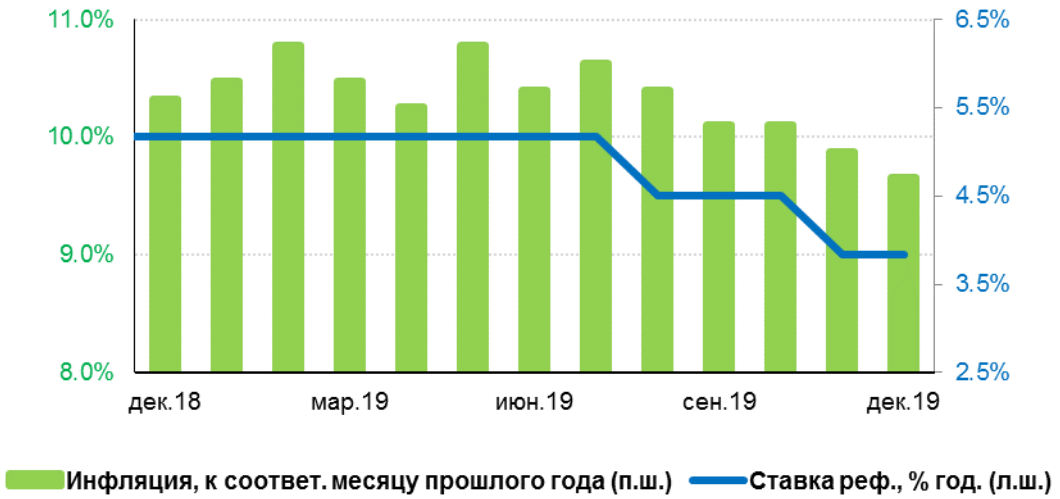
в 2019 г. превышал плановое значение, составив к завершению периода BYN 3,5 млрд.

Процентная политика Национального банка в завершившемся году способствовала поддержанию баланса между необходимостью стимулирования экономической активности, с одной стороны, и сдерживанием интенсивности инфляционных процессов, с другой стороны. Учитывая указанные задачи, Национальный банк в прошедшем году уменьшил значение ставки рефинансирования в два этапа – в целом с 10,0% до 9,0% годовых. Под влиянием этих действий регулятора стоимость кредитных ресурсов в национальной валюте для юридических лиц сроком до 1 года уменьшилась с 11,13% до 10,63% годовых, а для физических лиц - с 9,13% годовых до 7,79% годовых соответственно.

К завершению 2019 г. индекс потребительских цен относительно декабря 2018 г. увеличился на 4,7%, что меньше установленного Национальным банком целевого показателя на год 5,0% г/г. Наиболее значительный рост цен в прошедшем году был зафиксирован в секторах «потребительские услуги» - на 6,9% и «продовольственные товары» - на 4,3%.

Сохраняющийся в 2019 г. низкий темп инфляции, умеренное денежное предложение, значительно более высокое значение процентных ставок депозитов в белорусских рублях по сравнению с валютными депозитами, последовательное снижение уровня административного регулирования внутреннего валютного рынка в завершившемся году стали предпосылками повышения заинтересованности населения и юридических лиц к сбережениям и расчетам в белорусских рублях, являлись значимыми факторами поддержки курса национальной валюты относительно валют, составляющих валютную корзину.

Динамика ставки рефинансирования и индекса потребительских цен

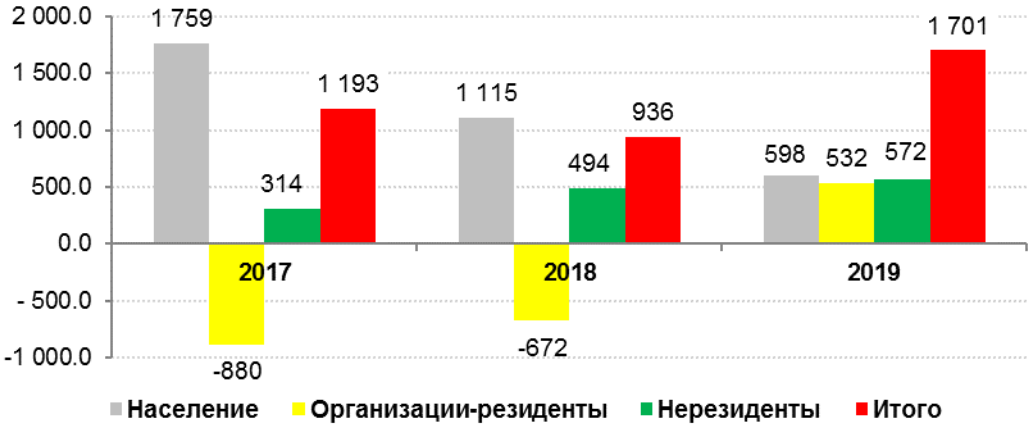


Источник: Национальный статистический комитет РБ, Национальный банк РБ

В то же время изменение условий поставки нефти из России, так же, как и сокращение объемов рефинансирования внешнего долга из российских источников, в 2019 г. не оказало существенного давления на валютный курс белорусского рубля. Для компенсации сократившихся поступлений валюты в связи с указанными обстоятельствами, Министерством финансов республики были привлечены дополнительные ресурсы на международном финансовом рынке и в Китае.

Значимую поддержку стабильности внутреннего валютного рынка в прошедшем году, как и в нескольких предшествующих годах, оказывала чистая продажа валюты населением и юридическими лицами. Особенностями этого внутреннего источника валюты в 2019 г. стали уменьшение объема чистой продажи со стороны физических лиц до USD 0,6 млрд. (против USD 1,1 млрд. в 2018 г.) и формирование чистой продажи со стороны юридических лиц-резидентов в объеме USD 0,5 млрд. (против чистой покупки USD 0,7 млрд. в 2018 г.). В свою очередь, чистая продажа валюты юридическими лицами-нерезидентами по итогам 2019 г. увеличилась до USD 0,6 млрд. в сравнении с USD 0,5 млрд. годом ранее.

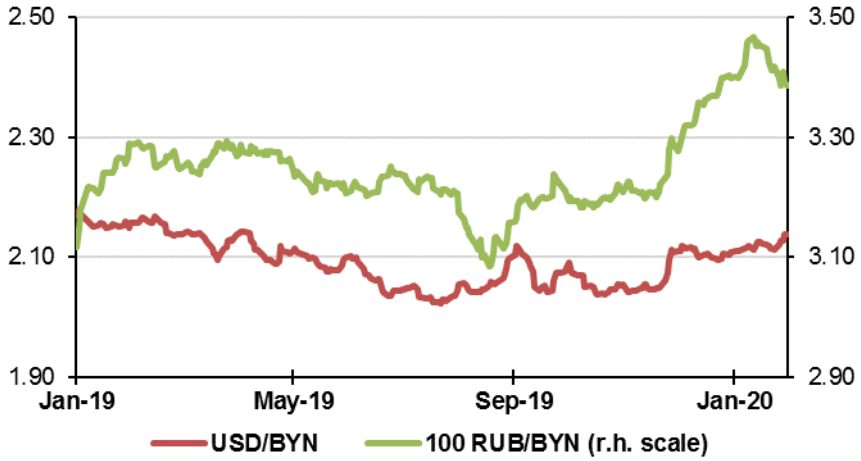
Сальдо покупки-продажи иностранной валюты, млн. USD



Источник: Национальный банк РБ

В целом, итогами умеренной девальвации стоимости белорусского рубля в течение 2019 г. стали ослабление национальной валюты к российскому рублю на 9,36% до 3,4043 100RUB/BYN при укреплении к евро на 4,89% до EUR/BYN 2,3524 и укреплении к доллару США на 2,60% до USD/BYN 2,1036 в сравнении с показателями от 31 декабря 2018 г.

Динамика обменного курса

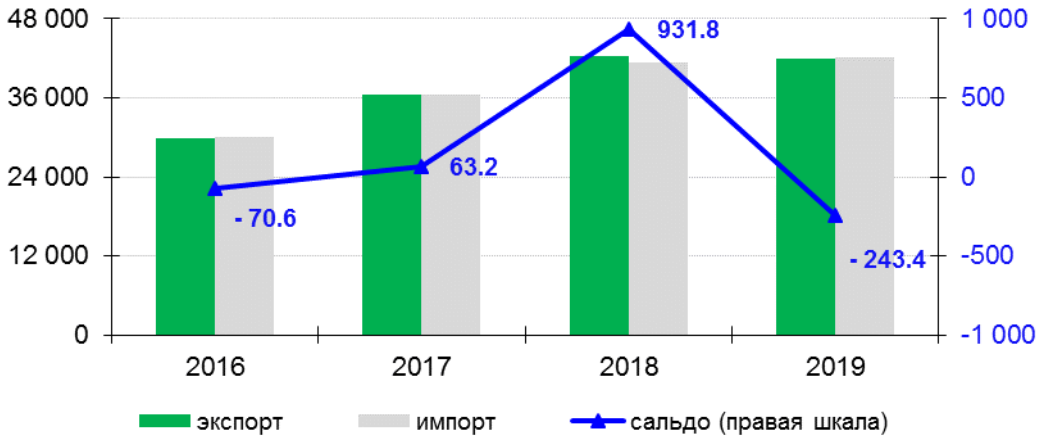


Источник: Национальный банк РБ

Внешняя торговля

В 2019 г. сальдо внешней торговли товарами и услугами сложилось отрицательным в размере USD 0,24 млрд. в сравнении с положительным сальдо по USD 0,93 млрд. по итогам предшествующего года. Сальдо внешней торговли товарами в 2019 г. также было отрицательным - USD 4,08 млрд. (в сравнении с отрицательным сальдо USD 2,50 млрд. в 2018 г.). В то же время, результат внешней торговли услугами в 2019 г. был положительным в размере USD 3,83 млрд. (в сравнении с профицитом USD 3,43 млрд. к завершению 2018 г.).

Внешняя торговля товарами и услугами, млн. USD



Источник: Национальный банк РБ

Росту дефицита внешней торговли товарами в 2019 г. способствовали сокращение экспорта товаров на 3,3% до USD 32,31 млрд. при увеличении импорта товаров на 1,3% до USD 36,39 млрд.

Наибольший прирост импорта товаров в 2019 г. был сформирован увеличением потребительских непродовольственных товаров (на 12,3% или USD 0,69 млрд.), а также сырья и комплектующих, за исключением энергетических товаров (на 3,4% или USD 0,5 млрд.). В свою очередь, инвестиционный импорт машин и оборудования в 2019 г. против 2018 г. увеличился 3,9% или USD 0,16 млрд.

В 2019 г. основным внешнеэкономическим партнером оставалась Российская Федерация с долей в общем обороте товаров 49,2%. При этом экспорт в РФ за 2019 г. увеличился на 4,5% относительно 2018 г. до USD 13,59 млрд., тогда как импорт из России сократился на 2.8% до USD 21,98 млрд. Снижению импорта из России в прошлом году способствовали проблемы поставки загрязненной нефти в 1 – 2 кв. 2019 г. В тоже время стоимостные объемы экспорта в Россию увеличились по всем группам товаров, за исключением энергетических промежуточных товаров. Наиболее значимое увеличение экспорта в Россию в 2019 г. было зафиксировано по следующим товарным группам: сыры, масло, молоко и молочная продукция – на 20,4% - 46,9%, автомобили, вагоны и их части – на 82,6% - в 3,7 раза.

Золотовалютные резервы

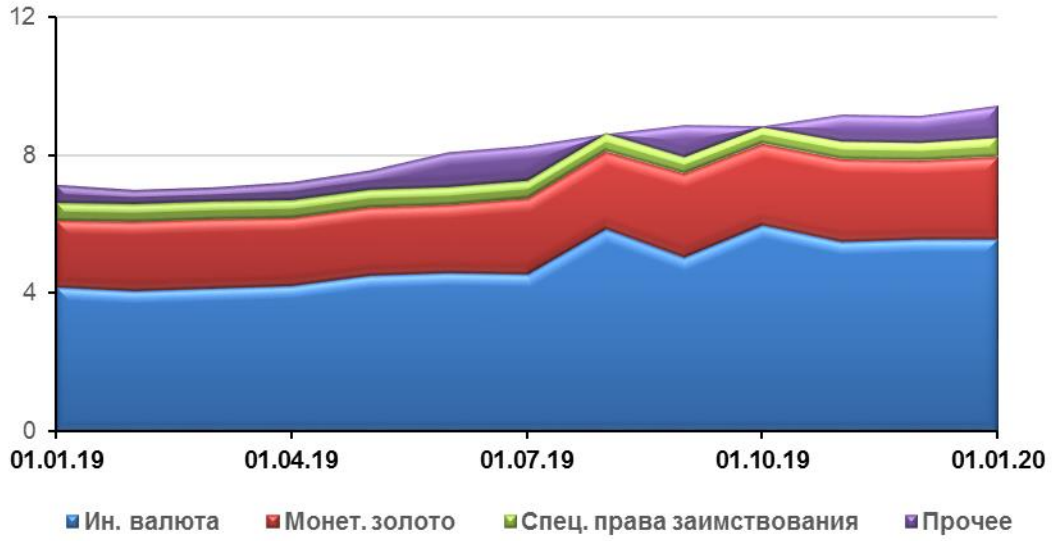
За 2019 г. объем золотовалютных резервов увеличился на USD 2 235,9 млн. или на 31,2% к показателю от 01.01.2019 г. и составил USD 9 393,5 млн. по состоянию на 01.01.2020 г.

Наиболее значимыми источниками пополнения резервов в минувшем году являлись налоги и пошлины от внешнеэкономической деятельности, а также покупка валюты на внутреннем рынке.

Дополнительные валютные средства для пополнения золотовалютных резервов поступали от размещения на внутреннем рынке валютных облигаций Министерства финансов и размещения государственных еврооблигаций на международном финансовом рынке. Позитивное влияние на состояние золотовалютных резервов республики в 2019 г. также оказывало увеличение стоимости монетарного золота на мировом рынке.

В соответствии с Основными направлениями денежно-кредитной политики на 2020 г. объем международных резервных активов на 1 января 2021 г. с учетом погашения Правительством Республики Беларусь и Национальным банком внутренних и внешних обязательств в иностранной валюте должен составить не менее USD 7,3 млрд.

Золотовалютные резервы по стандартам МВФ, USD млрд.



Источник: Национальный банк РБ

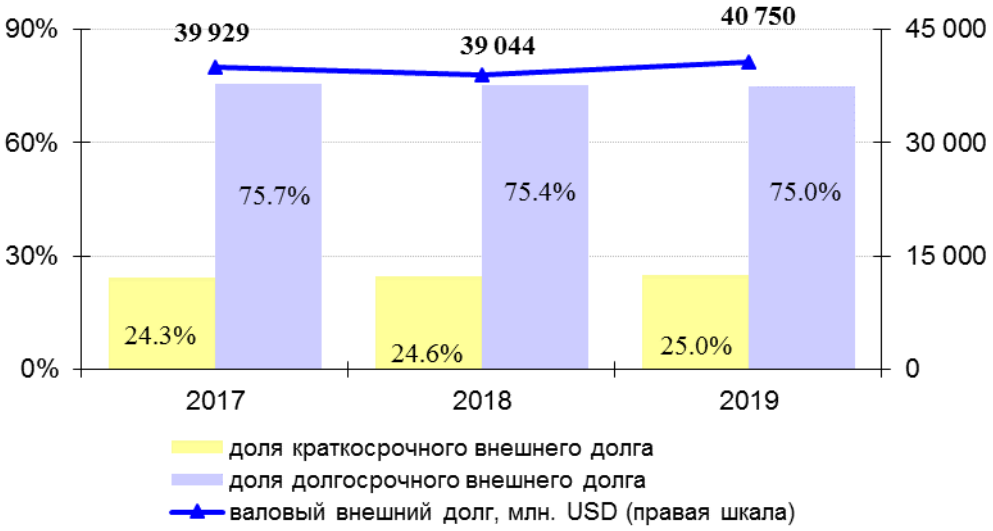
Внешний долг

Валовой внешний долг Беларуси на 1 января 2020 г. составлял USD 40,8 млрд. или 64,5% от ВВП. В сравнении с показателем на 01 января 2019 г. валовой внешний долг увеличился на 3,7% или USD 1,5 млрд., в расчете на душу населения валовой внешний долг увеличился до USD 4,33 тыс. против USD 4,15 тыс. на 01.01.2019 г.

На 01 января 2020 г. распределение долгосрочных и краткосрочных обязательств в общем объеме внешнего долга оценивалось в значениях 75,0% и 25,0% соответственно, тогда как в начале завершившегося года доля долгосрочных обязательств составляла 75,8%, доля краткосрочных обязательств – 24,2%.

Объем долгосрочного внешнего долга к 01.01.2020 г. увеличился на 2,7% или USD 0,8 млрд. до USD 30,6 млрд. по сравнению с 01.01.2019 г. Краткосрочный внешний долг, в свою очередь, также продемонстрировал рост на 7,0% или USD 0,7 млрд. к уровню на 01.01.2019 г. до значения USD 10,2 млрд.

Структура валового внешнего долга Республики Беларусь по срокам погашения



Источник: Национальный банк РБ

В течение 2019 г. на обслуживание валового внешнего долга было направлено USD 6,4 млрд. (10,1% ВВП или 15,2% экспорта товаров и услуг), в том числе на погашение основного долга потрачено USD 4,9 млрд., на платежи по процентам – USD 1,4 млрд.

За 2019 г. внешний госдолг Беларуси увеличился на 1,4% и на 01.01.2020 составил USD 17,3 млрд. В 2019 г. были привлечены внешние государственные займы в объеме USD 1,64 млрд. (USD 2,35 млрд. в 2018 г.). Основными источниками привлеченных ресурсов стали кредиты Правительства и банков России – USD 0,73 млрд., кредиты банков Китая USD 0,64 млрд., ресурсы от размещения еврооблигаций – USD 0,15 млрд.

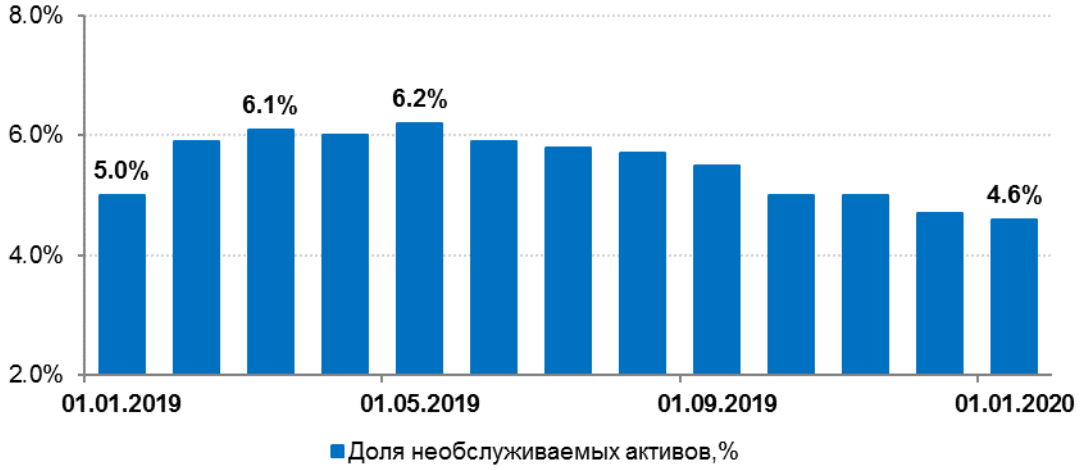
Для погашения внешнего государственного долга в 2019 г. использовано USD 1,51 млрд. в сравнении с USD 1,99 млрд. в 2018 г. Основными выплатами в завершившемся году стали выплаты платежи в счет погашения задолженности Правительству и банкам России – USD 0,63 млрд., банкам Китая – USD 0,45 млрд., Евразийскому фонду стабилизации и развития – USD 0,35 млрд.

Банковский сектор

Низкая интенсивность роста инфляции, замедление экономической активности в промышленном секторе, значительный спрос населения на банковские ресурсы в условиях повышения реальных доходов населения свыше 6,0% г/г, умеренная девальвация национальной валюты – эти внешние к банкам факторы оказывали значимое воздействие на динамику показателей развития банковского сектора Беларуси в 2019 г. С другой стороны,

взвешенный риск-анализ, понимание текущего финансового состояния и ближайших перспектив в белорусском корпоративном сегменте стимулировали банки к реализации мероприятий, направленных на повышение качества кредитного портфеля. Результатом усилий банков в этом направлении стало снижение доли необслуживаемых активов в активах, подверженных кредитному риску с 6,2% в первом полугодии 2019 г. до 4,6% к завершению прошедшего года.

Доля необслуживаемых активов, в % от активов, подверженных кредитному риску



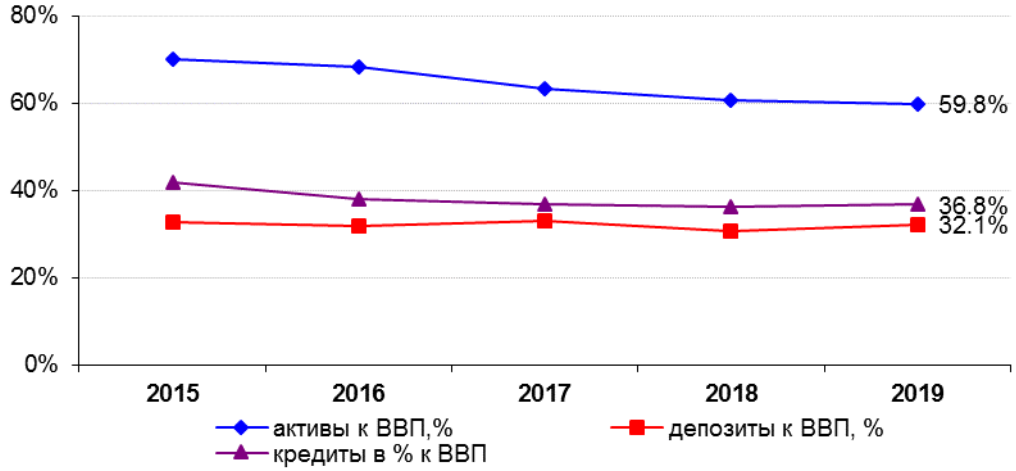
Источник: Национальный банк РБ

Несмотря на ограничение Национальным банком предельной кредитной задолженности заемщиков-физических лиц в зависимости от уровня доходов, объем рублевых кредитов населения в 2019 г. увеличился на 22,2% до BYN 14,1 млрд. Активность юридических лиц в получении банковского кредитования в прошедшем году была ниже и зависела от наличия у предприятий достаточного объема валютных активов. Наибольшую заинтересованность в валютных средствах проявляли юридические лица частного сектора, спрос которых позволил увеличить кредитный портфель банков в валюте на 12,8% до USD 4,2 млрд., тогда как государственные коммерческие предприятия повысили объем рублевого валютного портфеля в своем сегменте на 8,1% до BYN 5,5 млрд.

В 2019 г. Национальный банк продолжал мероприятия, направленные на повышение объема использования национальной валюты в экономике страны. В результате активы в национальной валюте за прошедший год увеличились на 17,8% до BYN 38,96 млрд. Активы в иностранной валюте за 2019 г. сократились на 0,5% до значения USD 18,7 млрд. Доля активов в иностранной валюте по сравнению с показателем предыдущего года

уменьшилась с 55,1% на 01.01.2019г. до 50,3% на 01.01.2019 г. соответственно.

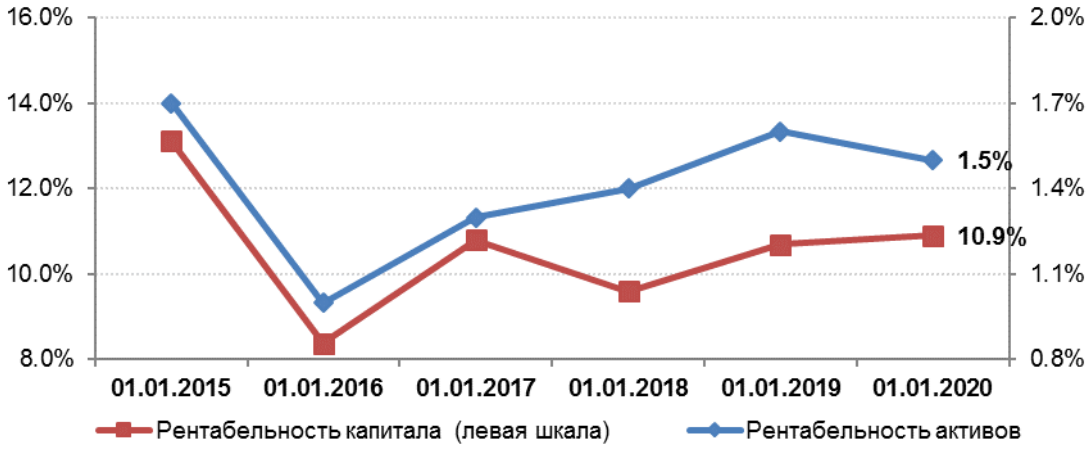
Активы банков, депозиты и кредиты к ВВП, %



Источник: Национальный банк РБ

В свою очередь, пассивы банков за 2019 г. увеличились на 6,3%, при этом пассивы в национальной валюте выросли на 18,4% до BYN 38,9 млрд., пассивы в валюте уменьшились на 0,9% до эквивалента USD 18,8 млрд. В 2019 г. объем привлеченных банками средств резидентов в белорусских рублях увеличился на 24,1% до BYN 24,5 млрд., привлечение валютных ресурсов от белорусских субъектов экономики сократилось на 0,2% до эквивалента USD 13,8 млрд.

Динамика рентабельности активов и капитала, %



Источник: Национальный банк РБ

В 2019 г. прибыль банков в сравнении с предшествующим годом увеличилась на 7,2% до BYN 1,2 млрд. При этом рентабельность

нормативного капитала повысилась до 10,9% против 10,7% в 2018 г., рентабельность активов снизилась до 1,5% в сравнении с 1,6% годом ранее.

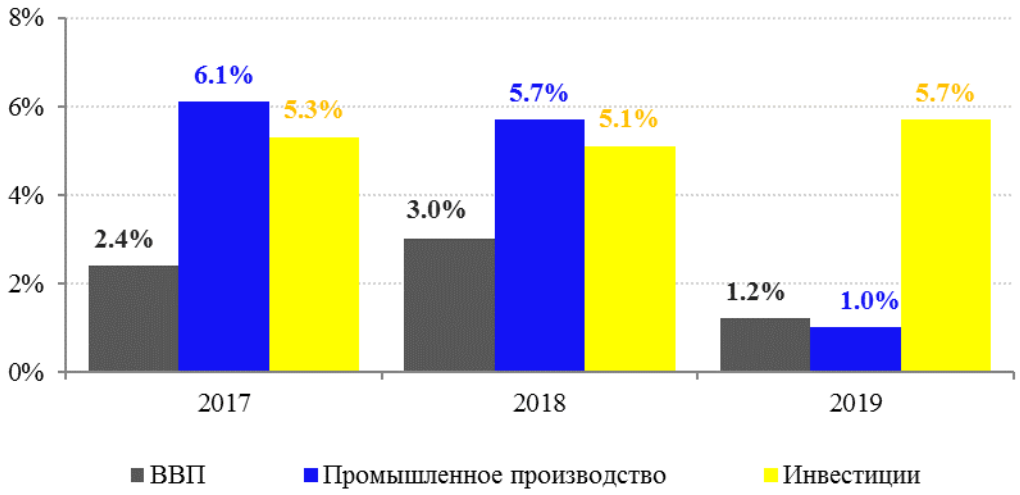
Внутренний валовый продукт

ВВП в реальном выражении к завершению 2019 г. увеличился на 1,2% в сравнении ростом на 3,0% по итогам 2018 г.

Объем промышленного производства за прошедший год демонстрировал слабый рост в сравнении с 2018 г. - 1,0% и составил BYN 113,5 млрд. (в предшествующем году рост производства составил 5,7% г/г). При этом максимальный прирост объема промышленного производства в 2019 г. зафиксирован в производстве транспортных средств (автобусы, грузовые автомобили, вагоны, велосипеды) - на 18,4%, а также в металлургическом производстве (сталь, прокат готовый, трубы, прутки, котлы стальные) - на 9,8%, тогда как наибольшее сокращение показателя наблюдалось в производстве машин и оборудования (тракторы, самосвалы, оборудование для сельского хозяйства) – на 7,4%. В свою очередь, лидеры белорусского экспорта развивались со следующими показателями: нефтеперерабатывающая промышленность сократилась на 5,2%, в то время как химическая промышленность повысила объем производства на 1,3% г/г.

В 2019 г. продолжился рост инвестиций в основной капитал - на 5,7% г/г до BYN 27,85 млрд. (в 2018 г. увеличение на 6,0% г/г), при этом наибольший прирост состоялся в сегменте инвестиций в приобретение машин и оборудования (на 11,18% г/г), тогда как повышение объема инвестиций в строительно-монтажные работы было более умеренным (на 5,7% г/г). Доля инвестиций в основной капитал в общем показателе ВВП к завершению 2019 г. увеличилась до 21,1% в сравнении с 20,4% объема ВВП в 2018 г.

Темпы роста ВВП, промышленного производства и инвестиций в основной капитал



Источник: Национальный статистический комитет РБ

В 2019 г. темп роста реальных денежных доходов населения несколько снизился по сравнению с 2018 г., значение показателя за прошедший год составило 6,3% против 8,0% в 2018 г.

Несмотря на замедление роста в промышленном секторе, сохраняющийся рост доходов, снижение инфляции и стоимости кредитных ресурсов белорусских банков для населения в 2019 г. продолжало поддерживать внутренний спрос, способствовало увеличению розничного товарооборота, хоть и более медленными темпами в сравнении с предшествующим годом, на 6,4% г/г. (в 2018г. – увеличение 8,4% в годовом выражении).

Корпоративная деятельность. Малый и средний бизнес.

Корпоративный бизнес

В 2019 году Приорбанк подтверждает имидж стабильного банка с высоким уровнем сервиса. Благодаря использованию системы персонального менеджмента и широкой филиальной сети количество активных корпоративных клиентов превысило 1900.

Основные результаты деятельности:

- активная работа с клиентской базой, с выделением отдельного фокуса на сегмент Mid-Market и международные группы;
- увеличение объемов некредитного дохода (FX-операции, зарплатные проекты, активизация продаж облигаций, выпускаемых «Приорбанк» ОАО);
- активизация работы по приему выручки через Терминалы самообслуживания

- активное развитие Digital Banking (Internet Banking 2, Mobil Banking)
- внедрение системы мгновенных платежей 24/7/365

На постоянной основе банк продолжает расширять продуктовую линейку для клиентов банка используя новейшие технологии Digital Banking.

Основные достижения в развитии бизнеса (новые банковские продукты):

- продвижение и выпуск новой корпоративной карточки Visa Business Platinum
- внедрен новый продукт "Индивидуальное доверительное управление денежными средствами для юридических лиц
- утвержден продукт "Подтвержденный покрытый аккредитив с размещением средств в иностранном банке»
- усовершенствован лимитный подход при кредитование корпоративных клиентов (внедрен упрощенный финансовый анализ).

«Приобанк» уделяет большое внимание развитию партнерских отношений для улучшения качества сервиса своим клиентам. Активно реализуются и работают программы по финансированию с Европейским банка развития и реконструкции.

В кредитовании сохранён существующий объем кредитного портфеля приемлемого качества, с учетом взвешенного риск подхода.

Факторинг

«Приорбанк» ОАО предлагает самый широкий среди банков РБ перечень факторинговых продуктов: с правом и без права регресса, двухфакторные модели, факторинг в рамках Указа Президента №534 «О содействию развития экспорта товаров (работ, услуг)».

Банк сотрудничает по двухфакторным моделям факторинга с Российской Федерацией, Польшей, Германией, Литвой, Турцией.
В 2019г. запущена в промышленную эксплуатацию web версия ПО, созданного совместно банком и СООО «Системные технологии». Уровень автоматизации процесса не имеет аналогов в РБ.

123 клиента банка пользуются факторинговыми продуктами, заключено 144 договора. Объем выплаченного финансирования за 2019г. составил 225,0 млн.EUR. Прирост объемов факторинга за 2019г. составил 30%.

Проектное и структурное финансирование

Традиционным для банка остается поддержка инвестиционных проектов предприятий, как частной, так и государственной формы собственности, финансирование проектов по строительству недвижимости (в том числе торговых объектов в сегментах продуктового ритейла).

Приорбанк активно продолжает финансировать предприятия нефтехимического комплекса и добывающей промышленности.

В 2019 году «Приорбанк» ОАО продолжил вести активную работу с международными клиентами. Несмотря на высокую конкуренцию со стороны других белорусских банков, «Приорбанк» ОАО смог не только сохранить, но и нарастить объемы бизнеса с крупнейшими интернациональными группами компаний, представленными как в РБ, так и за рубежом.

Малый и средний бизнес

В 2019 году работа с предприятиями малого и среднего бизнеса была направлена на повышение качества обслуживания, оптимизацию и совершенствования технологических процессов. Результатом такой работы стало увеличение количества привлеченных клиентов на 59%, существенный прирост объема кредитования по линии кредитования ОАО «Банк развития Республики Беларусь» (сумма заключенных договоров составила 21,7 млн. BYN).

Произошел рост количества кредитующихся клиентов на 17% за счет таргетированных предложений кредитов и регулярных CRM-кампаний.

В 2019 году большое значение придавалось привлечению новых клиентов. Достижению цели способствовало внедрение контекстной рекламы в сети интернет, акций для новых клиентов, централизованного открытия счетов клиентам, обратившимся через сайт/контакт-центр, проведения CRM кампаний, развития альтернативах каналов привлечения (запуск Агентских соглашений). За 2019 год доля привлеченных клиентов через сайт выросла в 2 раза.

Новые технологии, внедрение которых повлекло за собой положительную результативность в развитии бизнеса с МСП клиентами за 2019 год:

- Создан функционал «Электронные договоры» для подписания кредитных и депозитных договоров в Интернет-банке для юридических лиц с помощью ЭЦП.

- Запущена технология подтверждения операций «М-код» в Мобильном приложении для юридических лиц.
- Реализована возможность заполнения анкет-заявок на кредиты в Интернет-банке ЮЛ.
- В 2019 году Приорбанк предоставил возможность стартап-клиентам зарегистрировать свой бизнес бесплатно в совершенно новом сервисе BitOffice в несколько кликов: заполнить онлайн-форму заявки, получить документы с инструкциями и отправьте ее на регистрацию.
- С августа 2019 был организован новый канал сервиса для клиентов МСП - кредитный центр в ЦО. Целью данного проекта является централизация процесса кредитования клиентов МСП и как результат повышение скорости принятия решения о финансировании клиента.

Работа с физическими лицами

Финансовые итоги года

Одним из основных направлений работы с частными клиентами в 2019 году стало дальнейшее увеличение активной клиентской базы физических лиц за счет привлечения новых клиентов на кредитное и зарплатное обслуживание, а также использование эффективных программ по удержанию действующих клиентов. В целом общее количество клиентов в 2019 году по сравнению с предыдущим годом выросло на 5,9% или 45,9 тыс и составило 776,1 тысяч, при этом количество активных клиентов за прошлый год выросло на 7,4% или 48,7 тыс и составило 705,9 тыс клиентов.

Существенное внимание в 2019 году уделялось внедрению новых платежных сервисов для держателей платежных карточек таких как Apple Pay, Samsung Pay и Garmin Pay. Наряду с этим в 2019 году дальнейшее развитие получили дистанционные каналы продаж банковских продуктов. Так, клиентам была предложена возможность выпуска виртуальной карточки, реализована витрина специальных предложений в мобильном приложении и Интернет-банке.

В 2019 году для обеспечения выполнения показателя валового дохода Приорбанк значительно увеличил объемы кредитования физических лиц на фоне дальнейшего снижения маржи по кредитам на рынке финансовых услуг. Так, прирост кредитного портфеля в национальной валюте в 2019 году составил 41% по сравнению с 2018 годом. В результате доля процентных доходов по активам увеличилась с 33% до 38% в общей структуре доходов.

Также в 2019 году Приорбанк активно привлекал новых клиентов предлагая комплексное банковское обслуживание, что позволило увеличить количество активных пакетов на 8.6% или на 38,6 тыс. до 488 тыс. и увеличить комиссионные доходы за сервисное обслуживание пакетов услуг на 18,5%.

В условиях существующей длительной избыточной ликвидности в иностранной валюте в 2019 году продолжилось снижение процентных доходов по пассивам.

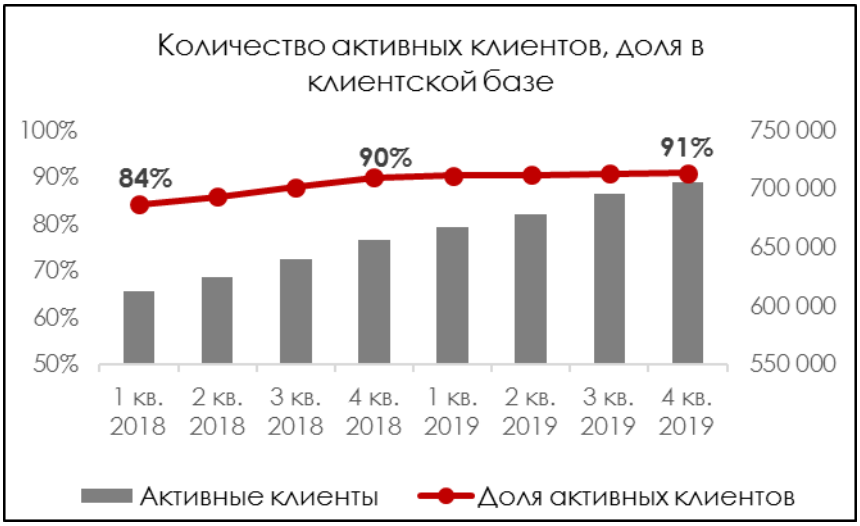




В 2019 году рост объем валютно-обменных операций, совершаемых в СДБО и по платежных карточкам, составил 28% по сравнению с 2018 годом, что было обусловлено использованием гибкой системой курсообразования в зависимости от канала совершения операций. В результате доходы по указанным валютно-обменным операциям выросли на 21%.

CRM – Работа с действующими клиентами в 2019 году

В 2019 году деятельность CRM была ориентирована на увеличение доли активных клиентов. В результате их доля составила 91% от общего количества клиентов.



По итогам 2019 года было проведено более 700 кампаний и все клиенты Приорбанка были вовлечены в персонализированные CRM коммуникации.

Более 60% клиентов были охвачены предложениями банковских продуктов и услуг.

Для максимизации клиентской удовлетворенности и эффективности бизнеса в рамках клиентоориентированной стратегии был внедрен проект Next Best Action – Наилучшее предложение для клиента. В рамках проекта при помощи современных технологий машинного обучения были разработаны 19 математических моделей, целью которых является подбор продукта или услуги, которая максимально соответствует профилю клиента в определенный момент времени. Основными целями проекта являются повышение клиентской удовлетворенности и вовлеченности, увеличение продаж, сокращение расходов за счет миграции клиентов в цифровые каналы обслуживания. Основными каналами продвижения являются Контакт центр и отделения банка.

Для увеличения количества клиентов с наличием предодобренных предложений на кредитные продукты и для получения дополнительной возможности кредитования зарплатных клиентов был внедрен транзакционный скоринг, который позволяет строить удобные и быстрые процессы кредитования для существующих активных клиентов банка на основе анализа их транзакционного поведения.

В конце года был разработан и внедрен способ коммуникации с клиентами в интернет-банке и мобильном приложении. Интерактивный виджет сделал просмотр персональных предложений и сообщений для клиента более удобным и доступным, а эффективность коммуникации с клиентами значительно возросла.

Большое внимание было уделено увеличению финансовой грамотности наших клиентов, регулярно проводилось информирование клиентов о безопасном использовании сервисов и карточек.

Стратегической целью остается увеличение доли активных пользователей мобильного приложения. Активность CRM была также направлена на продвижение электронных каналов и на обучение клиентов пользованию сервисами.

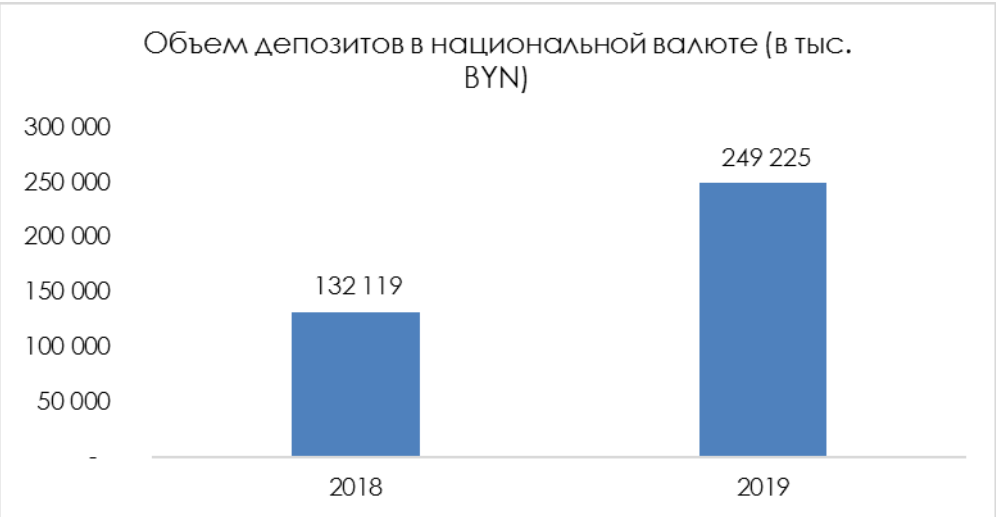


Депозиты и счета частных клиентов

По итогам 2019 года прирост депозитов в национальной валюте составил 89%. Положительная динамика обусловлена привлекательными условиями размещения (высокие ставки, удобные сроки), а также активной маркетинговой поддержкой и доверием клиентов к банку.

Банк предлагал развернутую линейку вкладов с условием отзывного либо безотзывного размещения денежных средств в период действия договора.

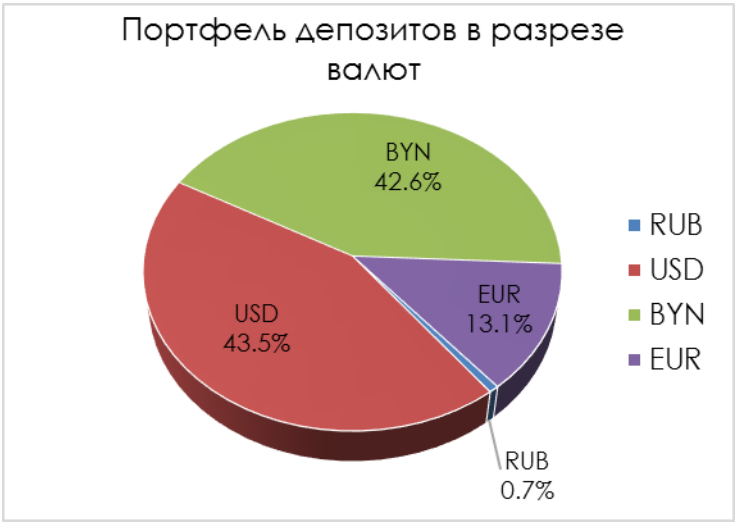
За 2019 год доля безотзывных депозитов в структуре рублевого портфеля увеличилась с 76,5% до 90%.



В 2019 году банк придерживался консервативного подхода по процентным ставкам по вкладам в иностранной валюте, в результате чего, объем портфеля срочных депозитов в иностранной валюте уменьшился на 23%.



По итогам 2019 года банком сформирована диверсифицированная структура депозитного портфеля по видам валют, доля вкладов в белорусских рублях достигла 42,6%.



Инвестиционные продукты

Приорбанк продолжил рост активов клиентов, находящихся в доверительном управлении. За 2019 год сумма денежных средств, переданных клиентами в управление банку, выросла на 99% до 55,7 млн. евро. Сегодня Банк занимает ведущие позиции на рынке доверительного управления денежными средствами в Республике Беларусь.



В 2019 году Приорбанк активно занимался внедрением на рынок Республики Беларусь уникальных инвестиционных продуктов. В марте 2019 года стартовали продажи нового продукта – сертификатов Raiffeisen Centrobank. С конца марта по декабрь 2019 года в сертификаты были размещены средства клиентов Приорбанка на общую сумму 12 млн EUR. В 2019 году активно велась работа по предложению простых и структурных облигаций Raiffeisen Bank International.

В дальнейшем планируется предложение новых инструментов для инвестирования, а также внедрение прогрессивных технологических разработок в процессы доверительного управления.

Кредиты

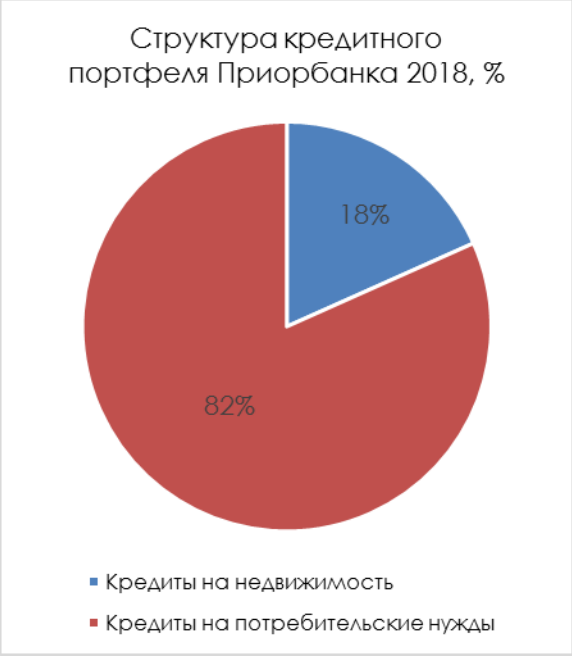
По результатам 2019 года Приорбанк сохранил второе место среди банков Республики Беларусь по объему потребительского кредитования физических лиц и улучшил свои позиции по совокупному объему кредитов, предоставленных физических лицам, переместившись с третьего на второе место. Основными факторами, способствовавшими высокому результату, являлись активное продвижение кредитных продуктов среди новых и существующих клиентов банка, развитие сотрудничества с компаниями-застройщиками и агентствами недвижимости, а также с дилерами автомобилей.

За 2019 год прирост кредитного портфеля физических лиц составил 40%. Основными продуктами, за счет которых происходило увеличение кредитного портфеля, по-прежнему являлись кредиты на потребительские нужды, кредитные карточки и кредиты на недвижимость.



За прошедший год объем кредитов, предоставленных физическим лицам на приобретение/строительство недвижимости, увеличился на 83,9%. При этом, доля кредитов недвижимость в портфеле Приорбанка возросла до 24%.





В течение всего 2019 года Приорбанк продолжал предлагать своим клиентам-держателям кредитных карт услугу «Перевод в рассрочку» - возможность воспользоваться деньгами с кредитной карты на короткий срок на максимально выгодных условиях.

Также в течение года все большим спросом среди клиентов стала пользоваться рассрочка по кредитной карте в торговых сетях Республики

Беларусь. К концу 2019 года банк расширил сеть до 280 организаций-партнеров, в которых можно совершать покупки по кредитной карте под 0,01% годовых.

Платежные карточки

Приорбанк по итогам 2019 года укрепил свои позиции в общей эмиссии банковских платежных карточек на рынке Республики Беларусь, поднявшись с 5-го места на 3-е. Прирост по результатам года составил 14%, а общая эмиссия – 1 232 270 штук.

Также по результатам 2019 года Приорбанк продолжает оставаться лидером на рынке потребительского кредитования, выпустив за прошлый год более 35 тыс. (+46%) кредитных карточек.

Доля безналичных расчетов по операциям с карточками в течение 2019 года составила 58%, что превышает средний показатель по рынку. Лидирующие позиции Приорбанк занимает по совокупному обороту операций по карточкам - по итогам 2019 года Приорбанк занимает 2-е место с общим оборотом в 12,7 млрд. руб. из которых 7,4 млрд. руб. – операции безналичной оплаты товаров и услуг и 5,3 млрд. руб. – операции снятия наличных денежных средств. При этом безналичные расчеты в сети Интернет составляют 12% от общего оборота платежей.

В июле 2019 года Приорбанк представил всем клиентам виртуальную карточку без физического носителя, которую можно мгновенно выпустить в Интернет-банке и в мобильном приложении Prior Online. Карточка выпускается сроком действия на 4 года в любой из валют – USD, EUR, BYN и RUB. По состоянию на конец 2019 было выпущено более 15 000 карточек.

Продолжая развивать современные платежные инструменты в качестве альтернативы банковским карточкам, Приорбанк в сентябре 2019 года представил бесконтактные платежные браслеты на базе карточек Visa Classic, доступные в 4-ех фирменных цветах. С помощью браслета можно оплачивать в одно касание покупки, счета в кафе, магазинах, аптеках или проезд в метро. Родители могут оформить браслет ребенку, для которого он станет отличным способом учиться финансовой грамотности.

В период времени с сентября по декабрь 2019 года Приорбанк анонсировал своим клиентам инновационные технологии – платежные сервисы Samsung Pay, Apple Pay и Garmin Pay. Для того, чтобы начать рассчитываться смартфоном или носимым устройством, необходимо привязать любую платежную карточку Visa или Mastercard Приорбанка. Безналичные платежи стали ещё более мобильными и безопасными. В рамках запуска новых технологий, совместно с партнерами были проведены маркетинговые

кампании и акции. По состоянию на конец 2019 года к сервисам подключилось более 58 тыс. карточек.

В течение всего года клиенты Приорбанка-держатели банковских платежных карточек принимали активное участие в национальных кампаниях и акциях, проводимых платежными системами Visa International, MasterCard Worldwide и БЕЛКАРТ на рынке Республики Беларусь.

Второй год подряд Приорбанк совместно с платежной системой Visa стал спонсором фестиваля «Рок за Бобров». Для держателей карточек банка были проведены рекламные игры и акции, реализовывались билеты со скидкой, а также предоставлялись скидки на фестивале при оплате карточкой Visa с использованием бесконтактной технологии.

Сеть устройств

Несмотря на активное развитие системы дистанционного банковского обслуживания (СДБО), Приорбанк модернизирует и оптимизирует сеть своих устройств – банкоматов (АТМ) и инфокиосков (ПСТ). По состоянию на конец года эквайринговая сеть банка составила 355 АТМ (доля на рынке – 8%) и 216 ПСТ (доля на рынке – 7%).

Устройства обладают широким функционалом в части проведения операций с наличными денежными средствами и осуществления приема платежей. В АТМ Приорбанка доступна возможность осуществления переводов с любой карточки белорусского банка на любую карточку белорусского банка. Для держателей карточек любого банка доступна возможность смены ПИН-кода и осуществления платежей за мобильную связь, а для держателей платежных карточек Банка – возможность установления электронного ПИН-кода (Е-ПИН).

Премиальное обслуживание физических лиц

В 2019 году Приорбанк изменил подходы к определению сегмента премиальных клиентов и предложил премиальное обслуживание всем клиентам, оформившим новый пакет сервисов Премиум: Premium Direct или Premium Prime.

Новые пакеты сервисов включили в себя привилегии не только для самого клиента, но и для членов его семьи: дополнительные карты, совместные посещения бизнес-залов аэропортов по программе Lounge Key, общий учет расходов. Наполнение пакетов сервисов соответствует стилю жизни премиальных клиентов: путешествия, инвестирование денежных средств на международных рынках. Для обеспечения удобства и высокой скорости

решения задач клиента была реализована возможность осуществлять многие банковские операции дистанционно как для клиентов Premium Direct, так и для клиентов Premium Banking.

Клиенты получили возможность получать полный комплекс премиальных сервисов и не платить за пакет при условии выполнения критериев: оплата покупок картами банка, поддержание остатков на текущих счетах в белорусских рублях или инвестирование через услугу доверительного управления денежными средствами свыше определенной суммы.
В 2019 Приорбанк существенно увеличил количество премиальных клиентов – на 34%.

Обслуживание клиентов в Контакт-центре

В 2019 году общее количество обращений клиентов в Контакт-центр по всем каналам увеличилось на 11% и достигло более 1 млн. 490 тысяч.

В 2019 г. количество входящих звонков увеличилось на 2,8% по сравнению с 2018 годом и составило 90% обращений от общего объема обращений по всем каналам. Основной рост произошел за счет звонков в поддержку юридических лиц на 24%. Доля обращений от юридических лиц увеличилась и составила 14% в 2019 году.

Средний уровень обслуживания клиентов в Контакт - центре в 2019 году составил 77%/ 60 сек, что означает, что 77% от поступивших звонков и чатов были обслужены операторами в течение первых 60 секунд. В обслуживании клиентов премиального сегмента был достигнут уровень обслуживания 87%/60 сек.

Доля цифровых каналов в 2019 году увеличилась на 4,8% по сравнению с 2018 годом, наиболее используемым каналом стал чат в Интернет – банке, где было обработано 94 тысячи обращений клиентов. 21 марта 2019 появился новый канал взаимодействия с клиентами через мессенджеры Viber и Telegram. Использовать его клиенты могут в мобильном приложении и на корпоративном сайте. В течение года операторы Контакт-центра обработали более 40 тысяч обращений клиентов через мессенджеры.

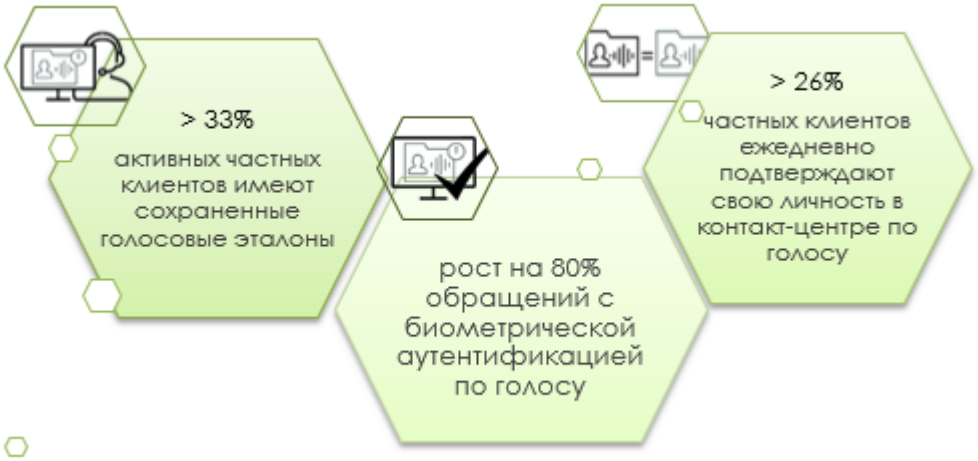
В 2019 году на 80% увеличилось количество обращений клиентов через социальные сети Facebook, Twitter и ВКонтакте, количество обработанных постов и комментариев составило более 9000 обращений. Более 8000 тысяч поступивших обращений было обработано по электронной почте. Более 23

000 тысяч исходящих смс-сообщений было отправлено клиентам по их просьбе.



В течение 2019 года на входящих звонках было записано более 75 тысяч голосовых эталонов частных клиентов банка. В настоящих момент более 33 % активных клиентов банка используют голосовую биометрию для подтверждения своей личности в Контакт-центре. Количество обращений, в которых клиенты воспользовались услугой биометрической аутентификации по голосу, выросло в 2019 году почти на 80% по сравнению с 2018 годом. Каждый четвертый позвонивший в Контакт-центр клиент успешно подтвердил свою личность по голосу.

Контакт – центр в течение года улучшил свои позиции как центр продаж продуктов и услуг банка частным клиентам. Количество продаж продуктов физическим лицам в 2019 году увеличилось на более чем 11% по сравнению



с
2018 г. Самым продаваемым продуктом стала кредитная карточка. Рост продаж кредитных карточек составил 44,6% по сравнению с 2018 годом. В 2019 Контакт-центром было продано на входящих и исходящих звонках более 24 тысяч кредитов. Это на почти на 15% больше, чем в 2018 году. В 2019 году в приоритете был рост продаж кредитов и текущих счетов на входящих звонках. В результате на входящих звонках в 2019 году было продано кредитов в 2,5 раз больше чем в 2018 году. Уровень конверсии на входящих вырос до 2,4%.

Показатели удовлетворенности – одни из ключевых показателей эффективной работы с клиентами. Показатель доли контактов, решенных с первого обращения (FCR) в Контакт-центре остается стабильным на уровне 85% на протяжении 2018- 2019 годов. По завершению звонка и чата клиенту предлагается пройти опрос удовлетворенности, как он оценивает решение своего вопроса оператором Контакт- центра. Доля клиентов, переключенных на опрос удовлетворенности после звонка или чата выросла на 30% в 2019г. по сравнению с 2018г, при этом доля клиентов, оценивших работу оператора в 2019 осталась неизменной на уровне 22%. Положительным результатом является снижение уровня неудовлетворенности клиентов на 25% при одновременном росте удовлетворенности клиентов до 74% в 2019 году.

В 2019 Контакт-центр продолжил реализовывать проект по централизации звонков юридических лиц по вопросам расчётно-кассового обслуживания в Контакт-центре. Звонки 15 Минских ЦБУ и 15 региональных ЦБУ были переведены на обслуживание в Контакт-центр. Количество обслуженных за год звонков юридических лиц превысило 215 тысяч. В 2020 году Контакт-центр планирует продолжить взаимодействовать с ЦБУ по следующим направлениям: централизует звонки по РКО регионов, продолжит принимать нагрузку по сопровождению кредитных операций микро и малых клиентов ЮЛ.

26 февраля 2019 произошёл запуск единого виджета Онлайн-Помощника на корпоративном сайте и на сайте Интернет-банка как инструмента поддержки клиентов банка – физических лиц в режиме 24/7, в котором клиент сможет самостоятельно выбрать канал связи с банком на основании данных о его доступности: звонок, заказ обратного вызова, чат или письмо по электронной почте.

С июня 2019 г. в Контакт-центре на голосовом канале приветствует и распознает запросы клиентов новый сотрудник - виртуальный консультант по имени ВИК. В настоящее время он распознает речь клиента, классифицирует причину обращения и переводит звонок на оператора, который имеет навыки и доступ для обработки звонка именно с данной причиной. Были разработаны и внедрены 11 диалоговых сервисов

самообслуживания клиентов без перехода звонка на оператора: баланс карточки, перевыпуск карточки, отключение услуги смс-информирования, пополнение карточки, закрытие карточки, оповещение клиента об аварийной ситуации. В течение 2020 года Контакт-центр планирует внедрение самообслуживания с аутентификацией клиентов по голосу: чистка неверных попыток пин-кода, установка, восстановление и смена пин-кода, блокировка карточки, суммы текущей задолженности и основного долга по кредитам и др. В планах также запуск чат – бота для поддержки клиентов в мессенджерах и чате на корпоративном сайте, в ИБ и МБ.

Отделения банка

По состоянию на 1 января 2020 года сеть отделений Приорбанка состояла из 83 точек продаж, в том числе: 30 центров банковских услуг (ЦБУ) и 53 удаленных рабочих мест ЦБУ.

В 2019 году Приорбанк продолжил внедрение инициатив, направленных на создание современной, цифровой и удобной для клиента атмосферы во время обслуживания в банке. Концепция нового формата отделений направлена на усиление имиджа «цифровой искушенности» банка.

В 2019 году были реконструированы два региональных отделения:

- кассы заменены на устройства для самообслуживания;
- обновленный формат отделений предоставляет возможность клиентам самостоятельно управлять личными финансами, а также подавать заявки на наиболее востребованные продукты и услуги онлайн.

В течение 2019 года был завершен проект “Разработка и внедрение стандартов качества обслуживания”. Соблюдение стандартов качества контролируется сотрудниками Центрального офиса с использованием звукозаписывающего оборудования. Мероприятия проекта позволили улучшить показатель удовлетворенности клиентов - NPS в 2019 году.

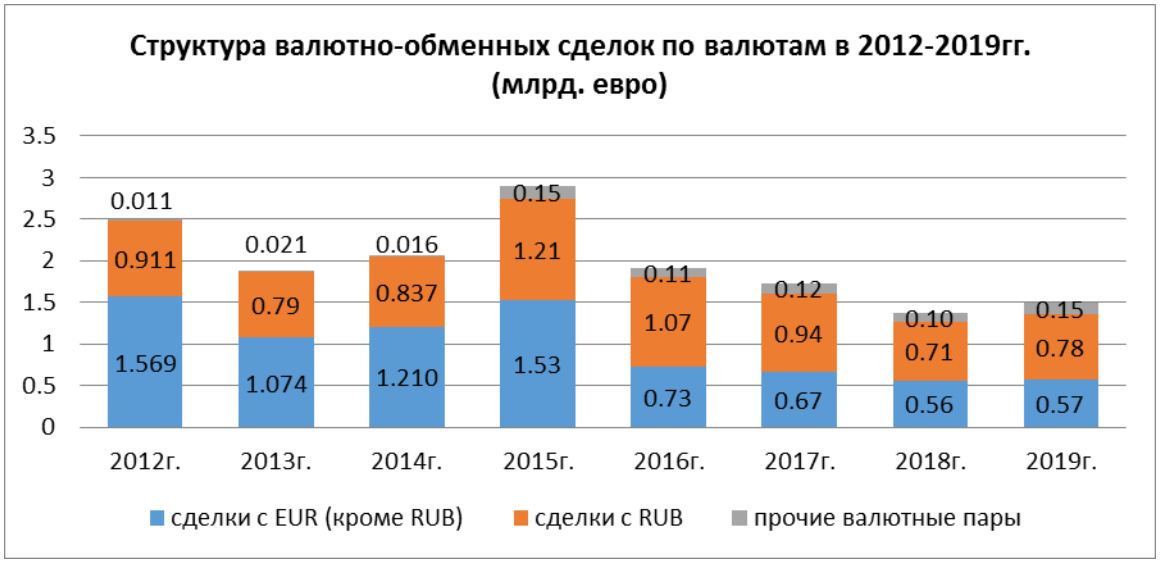
Казначейские операции. Операции с ценными бумагами.

Операции на внешнем рынке

На внешнем рынке Приорбанк совершает валютно-обменные операции и операции по привлечению и размещению денежных средств с широким кругом надежных контрагентов для регулирования своей валютной и ликвидной позиции.

Взвешенный подход к управлению валютной позицией, обеспечивающий минимизацию валютных рисков позволил достичь в 2019 году всех

запланированных целей. При этом, объём межбанковских валютно-обменных операций в 2019 году увеличился на 9,5% до 1,5 млрд евро.



Банк, как и в предыдущие годы, размещал избыточную ликвидность в иностранной валюте преимущественно на межбанковском рынке нерезидентов. В 2019 году среднедневной объём размещений практически не изменился по сравнению с 2018-м и составил 226 млн. долларов США, однако, наметившаяся тенденция к падению процентнтных ставок по долларам США, значительно понизила доходность данных операций.

Операции на внутреннем денежном рынке в национальной валюте с банками – резидентами

Ликвидность банковской системы в национальной валюте в 2019 году пребывала в положительной зоне. Доходность операций на межбанковском рынке плавно снижалась и находились в пределах 10,2% - 9,2% годовых. Национальный банк Республики Беларусь на протяжение года проводил политику смягчения денежно-кредитной политики: ставка рефинансирования была снижена с 10% до 9% годовых, ставка по однодневным кредитам с 11,5% до 10% годовых. Стоимость постоянно доступных инструментов изъятия ликвидности находилась на уровне 8,5%- 8% годовых.

Для регулирования ликвидности банковской системы Национальным банком регулярно проводились аукционы по размещению краткосрочных облигаций и привлечению депозитов на аукционной основе. Стоимость изъятия избыточной ликвидности колебалась незначительно в диапазоне 9,98-9,5%; и снижалась до 7,16% годовых в декабре 2019 года.



Доходы от размещения средств в национальной валюте на межбанковском рынке в 2019 году превысили 1 703 тыс. руб., расходы составили 1 760 тыс. руб.

Операции на рынке ценных бумаг с фиксированной доходностью

В прошедшем году "Приорбанк" ОАО активно инвестировал в экономику государства приобретая облигации Министерства финансов и Национального Банка.

За 2019 год банк приобрел облигаций НБ РБ в национальной валюте на сумму 6,2 млрд. рублей, в иностранной валюте - 81,1 млн. долларов США. Кроме того, банк активно работал с ценными бумагами на международных рынках. Так, в отчетном периоде, банком приобретались облигации федерального Правительства США в объеме более 69 млн. долларов США.

В результате, финансовый результат от данных операций за год составил более 21,5 млн. белорусских рублей.

Приорбанк остался одним из ведущих игроков на биржевом рынке ценных бумаг. Согласно рейтингу участников биржевого рынка ценных бумаг, составляемого БВФБ, Приорбанк по итогам 2019 года находился на 6 месте по количеству заключенных сделок (8 в 2018 году) и на 10 месте по объему заключенных сделок (8 в 2018) из 62 участников рынка

Казначейские продукты

В 2019 году прирост объема валютно-обменных операций «Приорбанк» ОАО с субъектами хозяйствования на внебиржевом валютном рынке составил 11,3% и достиг 15,5 млрд. рублей, что позволило банку улучшить свои позиции на внебиржевом рынке покупки-продажи иностранной валюты и захватить долю 13,1%.

Приорбанк продолжает развивать и активно продвигать сервис Интернет-банк Торговая площадка, который предоставляет клиентам возможность совершать валютно-обменные операции в режиме онлайн по актуальным рыночным курсам, что способствовало увеличению количества клиентов Банка на 8,1% по сравнению с предыдущим годом, активных клиентов сервиса Интернет-банк Торговая площадка - на 85,2%, а объема заключенных посредством Интернет-банка валютно-обменных сделок - на 29%.

Активный интерес клиентов банка к страхованию валютных рисков в условиях значительной волатильности курсов валют обеспечил рост количества форвардных сделок, на 61%.

По итогам 2019 года “Приорбанк” ОАО увеличил среднемесячный объем привлеченных в депозиты денежных средств юридических лиц на 24% относительно 2018 года до 548,2 млн. рублей.

В 2019 г. вырос интерес клиентов к облигациям “Приорбанк” ОАО, для удовлетворения спроса дополнительно был организован 32 выпуск облигаций Приорбанка объемом 150 млн. рублей. Количество сделок с облигациями Приорбанка в прошлом году почти в 2 раза превысило показатель 2018 года, достигнув 1253 сделок. Общий объем заключенных сделок в 2019 году составил 1365,3 млн. рублей.

В 2019 году объем заключенных сделок с облигациями сторонних эмитентов вырос более чем в 2 раза до 24,5 млн. рублей.

Управление ликвидностью

Ликвидная позиция “Приорбанк» ОАО в 2019 году сохранялась на достаточном уровне. Банком выполнялись нормативные требования Национального банка и международных стандартов в области ликвидности.

Приорбанк использовал стратегию сбалансированного управления ликвидностью посредством одновременного управления и активами, и пассивами банка.

Ликвидность в национальной валюте характеризовалась следующими показателями:

- рост клиентской ресурсной базы на 477 млн. руб. или 45% (с 1051 млн. руб. /на начало года до 1528 млн. руб. на конец года);
- рост кредитного портфеля на 244 млн. руб. или 19% (с 1292 млн. руб. до 1536 млн. руб.);
- проведение гибкой процентной политики в области формирования пассивов и активов банка (изменение трансфертных цен с целью оптимизации стоимости привлеченных ресурсов и доходности активных операций).

В 2019 году Приорбанк повышал эффективность процессов управления ликвидностью. Совершенствовались действующие модели управления, что позволило банку оптимально адаптироваться к изменяющейся ситуации на рынке.

Международная деятельность

«Приорбанк» ОАО уделяет особое внимание международному бизнесу своих клиентов. Будучи хорошо финансируемым институтом, банк поддерживает клиентов в освоении новых рынков и в развитии их международных отношений.

Приорбанк является участником Глобальной программы финансирования торговли Международной финансовой корпорации (МФК) и Программы содействия торговле Европейского банка реконструкции и развития (ЕБРР), что может стать надежной основой для ведения внешнеторгового бизнеса любого клиента.

Банк предлагает ряд продуктов с уникальными условиями, такие как Соглашение о финансируемом участии в рисках совместно с ЕБРР и Raiffeisen Bank International AG (RBI). Это позволяет клиентам упростить доступ к инструментам финансирования и получать кредиты по привлекательным ценам. Компании, которые уже используют данный продукт, отметили его положительный экономический эффект. Принимая во внимание успешную историю сотрудничества с ЕБРР, Приорбанк намерен снизить кредитный риск посредством нефинансируемого Соглашения о разделении рисков, подписанного в 2019 году, и предоставить дополнительные средства клиентам в предстоящие годы. Учитывая превосходный опыт финансирования малого и среднего бизнеса в рамках проекта ЕБРР, Приорбанку удалось запустить новую линию для кредитования МСП в локальной валюте, которая поможет удовлетворить возрастающие потребности бизнеса.

В течение 2019 года банк тесно взаимодействовал с локальными и международными страховыми компаниями. Среди продуктов, которые пользовались успехом у клиентов - депозиты, обмен валют, работа с

ценными бумагами, ведение текущих счетов, а также выпуск карточек и зарплатные проекты.

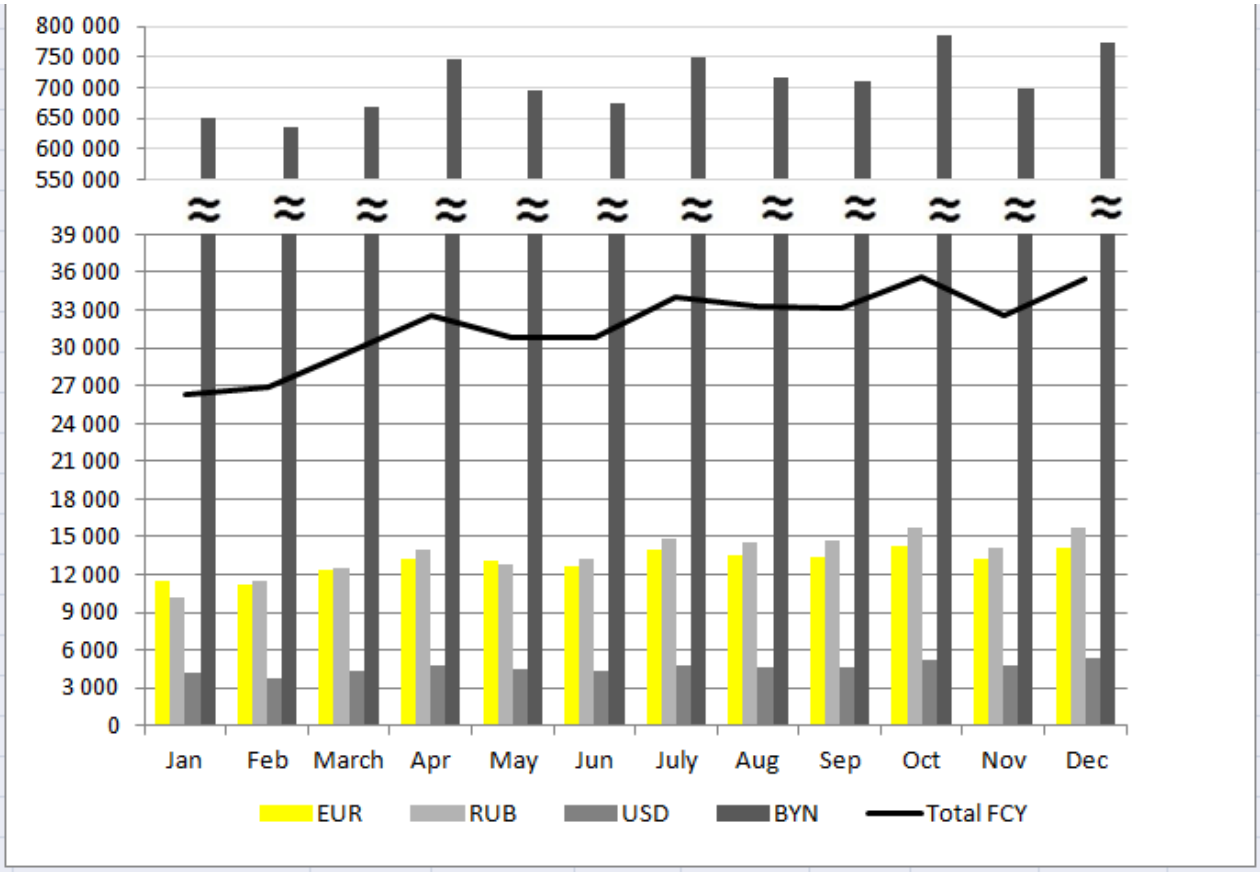
Благодаря многолетнему опыту сотрудничества с RBI, ЕБРР, МФК, Голландским банком развития (FMO), Экспортно-кредитным банком АКА и институтами развития Азии, мы можем предложить нашим клиентам наиболее эффективные способы поддержки и сопровождения международного бизнеса.

Корреспондентские отношения

Одной из наших основных целей всегда являлось предоставление продуктов и услуг лучшего качества по разумным ценам в сочетании с высокой скоростью и комфортом. Существующая корреспондентская сеть и тесная интеграция в международные клиринговые системы позволяют Приорбанку направлять платежи во всех основных валютах в любое место назначения.

Мы постоянно работаем над повышением эффективности платежей, в том числе по снижению операционных издержек, а также использованию новейших информационных технологий. С другой стороны, безопасность корреспондентских отношений обеспечивается соответствием международным и местным стандартам в процедурах «Знай своего клиента» и мерам по борьбе с отмыванием денег. Дополнительное внимание уделяется странам, имеющим значительные объемы торговли с Беларусью, таким как Россия, Германия, Польша, Австрия, Украина, Китайская Народная Республика, США и Англия. В 2019 году объем обработанных банком как международных, так и внутренних платежей составил порядка 9 млн., увеличившись на 8% за год. Приорбанк сохранил свою рыночную долю по всем исходящим платежам из Беларуси на уровне около 19%.

Динамика исходящих платежей в 2019 году



Рыночная доля			
	2017	2018	2019
Payments in BYN, %	10,27	10,30	10,32
Payments in FCY, %	18,39	18,03	18,72

Управление рисками. Кредитный портфель банка.

Система управления рисками в банке

Целями организации системы управления рисками банка являются:

- повышение эффективности и результативности финансовой и иной хозяйственной деятельности банка путем снижения либо предотвращения влияния негативных факторов;
- эффективное управление рисками и капиталом, соответствующее риск-профилю банка, характеру и объемам осуществляемых банковских операций и иной деятельности и обеспечивающее его финансовую надежность;
- обеспечение достаточного уровня нормативного капитала для выполнения требований Национального банка Республики Беларусь;
- поддержание разумного уровня риска путем хеджирования, секьюритизации, диверсификации и увеличение доходности.

Ежегодно для выполнения этих целей банком разрабатывается и утверждается Наблюдательным Советом Стратегия управления рисками «Приорбанк» ОАО. В соответствии с этим основополагающим документом определяются меры для достижения оптимального соотношения риска и доходности, устанавливается толерантность банка к основным видам банковских рисков:

- стратегическому,
- кредитному,
- рыночному,
- риску ликвидности,
- операционному,
- репутационному.

Организация управления рисками «Приорбанк» ОАО основывается на опыте и принципах группы RBI и полностью соответствует требованиям НБ РБ. В дополнение к требованиям регулятора внутренние методики управления рисками «Приорбанк» ОАО учитывают характер, масштаб и сложность бизнес-процессов банка и соответствующих им рисков. «Приорбанк» ОАО использует продвинутые подходы в управлении рисками и обеспечивает планирование капитала для покрытия рисков с учетом стрессовых условий.

Стратегический риск

В основе общей системы управления рисками любого коммерческого банка лежит оценка этого вида риска**.** Для оценки уровня стратегического риска риск-менеджментом разрабатывается многофакторная модель, позволяющая оценить возможности капитала банка компенсировать потери, возникающие под воздействием различных видов шока.

Кредитный риск

Банк осуществляет непрерывное управление кредитными рисками, включая идентификацию, оценку, разработку мер по их минимизации и контроль как в рамках конкретных сделок, так и в целом на уровне портфеля. Кредитный риск является наиболее сложным и наиболее значимым в управлении банком видом риска, поэтому кредитный риск-менеджмент играет важнейшую роль в части определения качества активов банка, принятия решений, направленных на обеспечение устойчивого функционирования, а также оказания прямого влияния на финансовые результаты деятельности коммерческого банка по итогам отчетного периода.

В риск-менеджменте особое внимание уделяется фактору концентрации риска, возникающей в результате неравномерного распределения задолженности. Управление концентрацией риска осуществляется путем установления лимитов на одного клиента и группу взаимосвязанных

клиентов, а также путем установления лимитов отраслевой, валютной и прочей концентрации. Банк осуществляет регулярный мониторинг таких рисков, лимиты пересматриваются не реже одного раза в год.

Оценка кредитных сделок клиентов осуществляется на основе их кредитной истории, финансового состояния, параметров сделки и качества предлагаемого обеспечения. Управление кредитным риском реализуется посредством регулярного анализа способности существующих и потенциальных клиентов выполнить свои финансовые обязательства, а также через изменение кредитных лимитов в случае необходимости, разработки минимизирующих риски структур финансирования и управления кредитным портфелем в целом в рамках утвержденных Кредитных политик.

Кредитный риск-менеджмент применяет дифференцированные подходы для оценки рисков контрагентов, поэтому критерии финансирования определяются индивидуально по каждому сегменту клиентов. Так, классификация риска дефолта корпоративных и средних предприятий осуществляется на базе рейтингового подхода, малых клиентов и физических лиц – с использованием скоринговой модели оценки. Соответствующие рейтинги регулярно пересматриваются, обновляются и проходят валидацию.

Рыночный риск

Рыночный риск управляется и контролируется путем установления системы лимитов и проведения регулярного стресс-тестирования для валютного риска, товарного риска, процентного риска торгового и банковского портфелей с использованием практик, предложенных Базельским комитетом.

Риск ликвидности

Банком осуществляется управление активами с учетом ликвидности, производится ежедневный мониторинг будущих денежных потоков и ликвидности. Для оценки фактической потребности банка в ликвидных средствах проводится мониторинг ликвидности с помощью методов гэп-анализа, метода показателей ликвидности, резерва ликвидных средств и стресс-тестирования. В рамках развития управления рисками банком внедрен процесс мониторинга и управления новыми коэффициентами ликвидности, предложенными Базелем III.

Операционным риск

С целью минимизации операционных потерь, а также совершенствования системы управления операционным риском банком осуществляется мониторинг операционных инцидентов, а также иных событий, негативно повлиявших на работу банка, осуществляется сбор и анализ ключевых

индикаторов риска, производится оценка подверженности банка операционному риску на базе стресс-тестирования, оценка операционного риска в аутсорсинге. Банк постоянно совершенствует корпоративную культуру понимания операционного риска и методов по недопущению операционных потерь.

Репутационный риск

По причине того, что деловая репутация в современных рыночных условиях является одним из важнейших конкурентных преимуществ любого коммерческого банка, банк предпринимает комплекс мер с целью поддержания качественной оценки его деятельности со стороны клиентов и контрагентов, учредителей (акционеров), участников финансового рынка, органов государственной власти и местного самоуправления, банковских союзов (ассоциаций) и других организаций.

Принципы организации управления рисками, организационная структура

Основополагающим организационным принципом управления рисками является четкое разделение бизнес-подразделений и подразделений риск-менеджмента на всех уровнях (включая Заместителей Председателя Правления).

Правление банка организовывает систему управления рисками и обеспечивает выполнение банком целей и задач, установленных Наблюдательным советом в данной области, утверждает локальные нормативные правовые акты банка, разработанные во исполнение Стратегии управления рисками «Приорбанк» ОАО и регламентирующие политику, методики и процедуры управления рисками, а также порядок принятия решений, взаимодействия подразделений, распределения и делегирования полномочий в процессе управления рисками, обеспечивает их эффективное применение на практике.

Банк обеспечивает постоянное участие органов управления в организации и функционировании системы управления рисками, а также четкое распределение полномочий по управлению рисками и ответственности между Наблюдательным Советом, Комитетом по рискам, Правлением, иными коллегиальными органами и должностными лицами банка, подразделениями по управлению рисками, подразделениями, генерирующими риски, и взаимодействие между всеми указанными участниками процесса управления рисками.
Процессы управления рисками в банке постоянно совершенствуютс. Разработка новых подходов к управлению рисками ведется как на уровне банка, так и на уровне группы RBI. Разработанные на уровне группы RBI

подходы и методики способствуют внедрению в Банке новейших международных практик управления рисками.

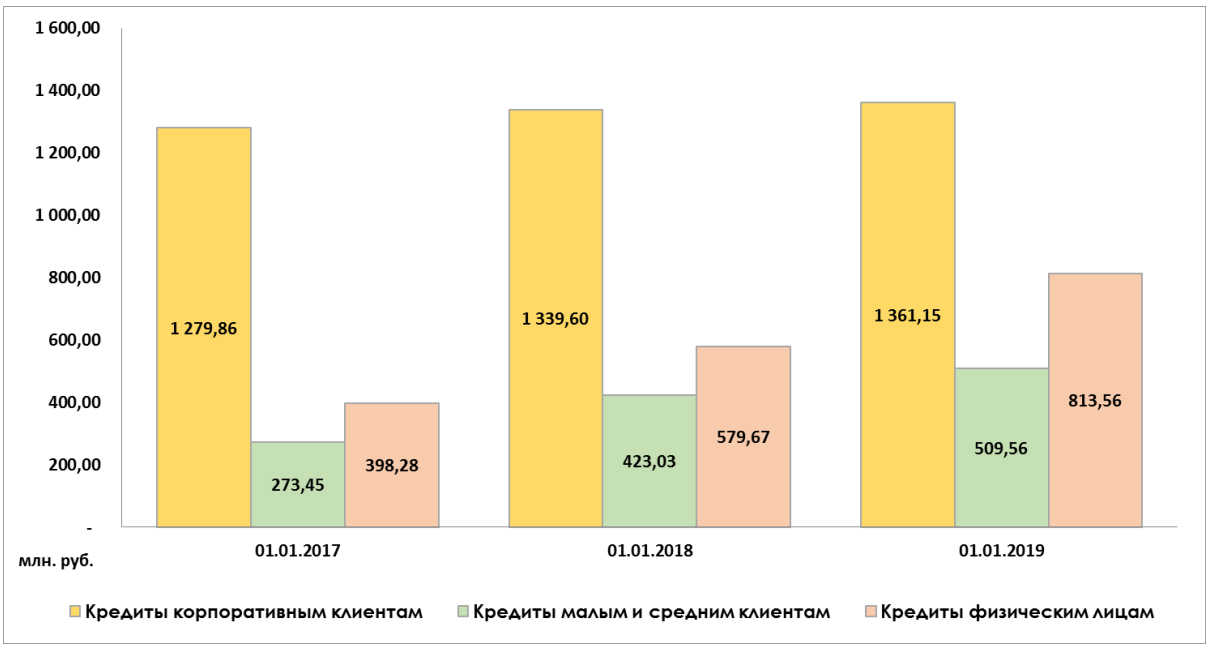
Развитие кредитного риск-менеджмента в 2019 году

2019 год характеризовался в целом стабильной макроэкономической ситуацией, при сохранении влияния отдельных внешних и внутренних негативных факторов.

Учитывая глобальные вызовы и тенденции развития банковского бизнеса, «Приорбанк» ОАО» в 2019 году продолжил совершенствование систем управления кредитным риском по следующим направлениям:

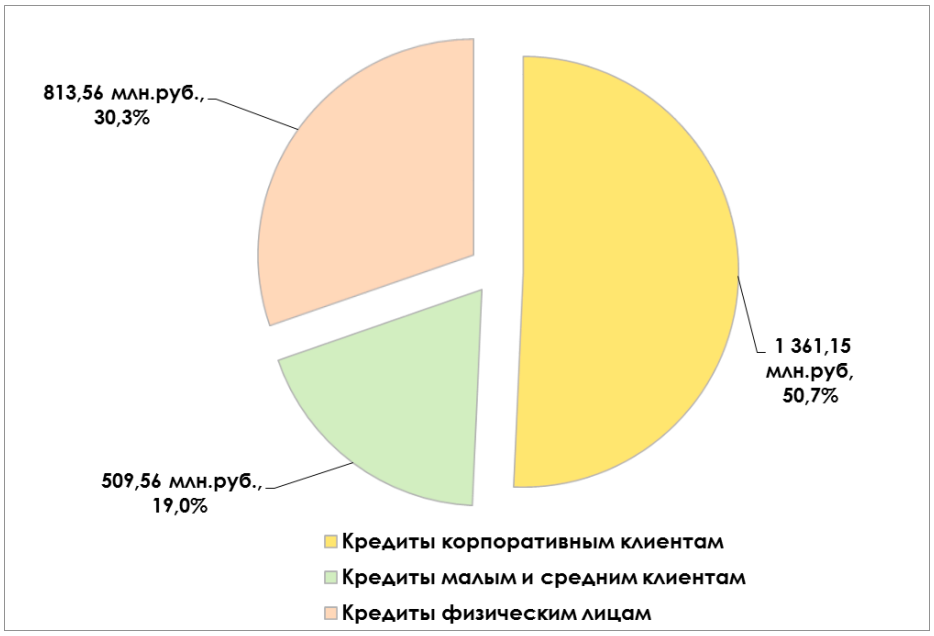
- обеспечение улучшения и постоянный анализ качества кредитного портфеля, оперативное реагирование на изменение ситуации в совокупности с более активной работой с проблемной задолженностью на ранних стадиях просроченной задолженности, в т.ч. реструктуризации; применение новых инструментов в работе с проблемной задолженностью на более поздних этапах работы;
- дальнейшая оптимизация кредитного процесса для сегментов юридических лиц с фокусом на повышение эффективности (в том числе дальнейшая стандартизация продуктов, сокращение документооборота, оптимизация/автоматизация отдельных бизнес-процессов и т.д.);
- пересмотр/обновление целевых уровней принятия риска в отраслях, прочие портфельные цели;
- обеспечение соблюдения требований кредитных политик, регулярный анализ кредитополучателей и надлежащее реагирование в части пересмотра лимитов финансирования, адаптации условий финансирования. Особое внимание – заемщикам из циклических отраслей, кредитованию в иностранной валюте с мониторингом клиентов с повышенным валютным риском, долгосрочному инвестиционному финансированию;
- дальнейшее совершенствование системы по предотвращению неправомерных действий по кредитным сделкам для юридических лиц с основным фокусом на предотвращение и идентификацию неправомерных действий;
- развитие ИТ-поддержки реализации задач управления рисками.

Динамика кредитного портфеля «Приорбанк» ОАО



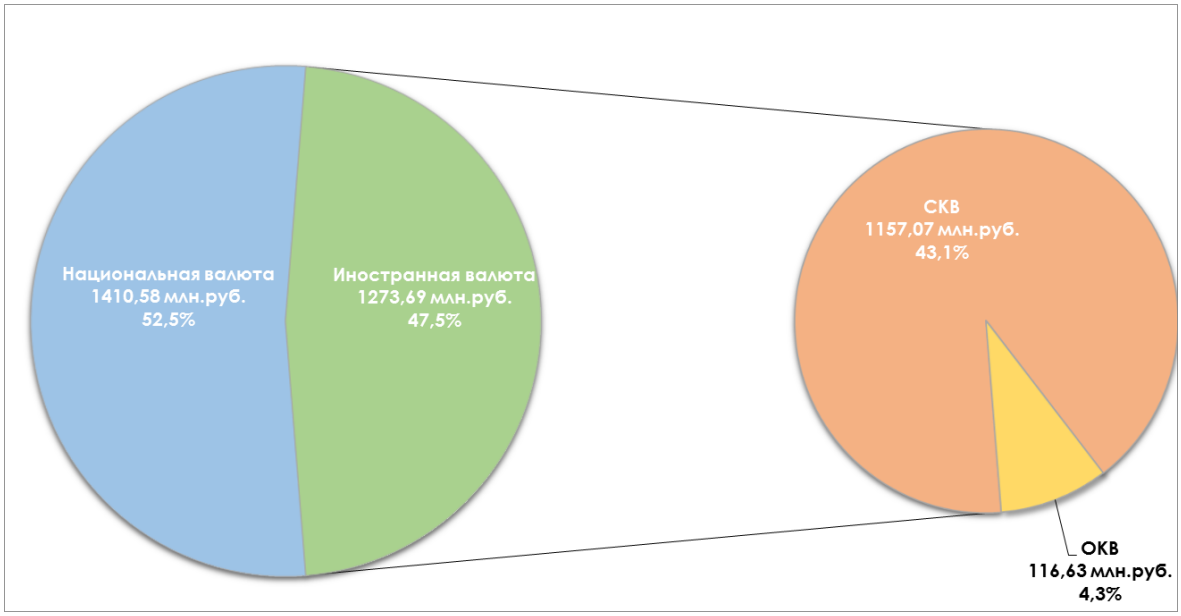
В 2019 году, по сравнению с 2018 годом, прирост кредитного портфеля в сегменте юридических лиц и ИП (корпоративные, малые и средние клиенты) составил 6,1%, физических лиц – 40,3 % (в 2018 году, по сравнению с 2017 годом, прирост составлял 13,5% и 45,5%, соответственно). Одними из основных факторов прироста выступили стабильная макроэкономическая ситуация и дальнейшее снижение стоимости заемных средств, а также внедрение новых продуктов и повышение эффективности кредитного процесса.

Структура кредитного портфеля «Приорбанк» ОАО по типам клиентов



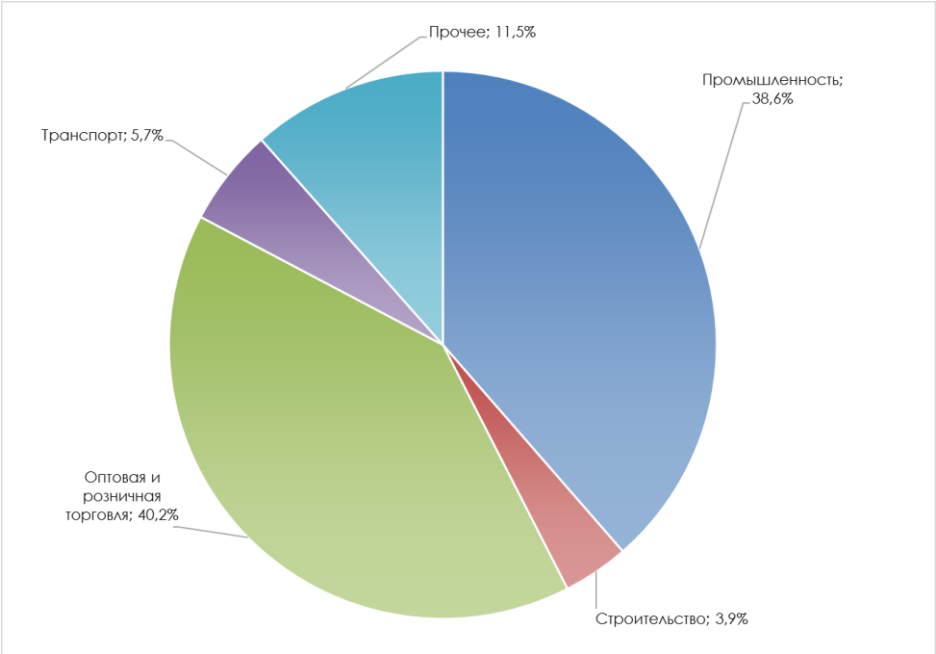
В связи с более активным ростом розничного сегмента, в структуре кредитного портфеля «Приорбанк» ОАО произошли соответствующие изменения: доля портфеля юридических лиц и ИП в структуре кредитного портфеля банка по состоянию на 01.01.2020 составила 69,7%, снизившись на 5,6 процентных пункта, в сравнении с началом 2019 года; соответственно, доля портфеля физических лиц в структуре кредитного портфеля банка по состоянию на 01.01.2020 выросла на 5,6 процентных пункта, в сравнении с началом 2019 года.

Кредитный портфель "Приорбанк" ОАО в разрезе валют



Доля финансирования клиентов в иностранной валюте продолжает снижаться и, в сравнении с началом 2019 года, уменьшилась на 2,6 процентных пункта. Данный факт связан с повышением привлекательности заимствований в национальной валюте из-за снижения процентных ставок по кредитам в белорусских рублях. В структуре портфеля иностранной валюты также произошли изменения в части увеличения доли ограниченно конвертируемых валют.

Кредитный портфель юридических лиц и индивидуальных предпринимателей в разрезе секторов экономики



Отраслевая структура кредитного портфеля осталась прежней. В кредитном портфеле юридических лиц и индивидуальных предпринимателей на начало 2020 года преобладает задолженность клиентов таких секторов экономики, как оптовая и розничная торговля (40,2% кредитного портфеля), промышленность (38,6%).

Благодаря приверженности консервативным подходам к кредитованию с целью уменьшения кредитных рисков, эффективному управлению на уровне кредитного портфеля, постоянному совершенствованию процедур и систем управления рисками в настоящий момент «Приорбанк» ОАО имеет значительный запас капитала и хорошее качество активов.

Одним из ключевых слагаемых успеха является высокая эффективность действующей в «Приорбанк» ОАО системы риск-менеджмента. Ее дальнейшее развитие остается важным приоритетом в деятельности банка.

Персонал

По состоянию на 01.01.2020 списочная численность работников «Приорбанк» ОАО составила 1977 человека, в том числе мужчин – 20 % и женщин – 80%. Высшее образование имеют 90 % работников банка. В «Приорбанк» ОАО проводилась активная работа по привлечению молодых специалистов – талантливых выпускников высших учебных заведений, прошедших стажировку в банке или обучение в Школе Приора.

В 2019 году количество работников "Приорбанк" ОАО поколения Z (в возрасте от 18 до 25 лет) составило 185 человек, средний возраст работников – 39,9 года.

Приоритетными направлениями в работе с персоналом в 2019 году были:

- **Поддержание культуры инновационности путем**:

- поддержания инструментов нематериальной мотивации работников, направленных на генерирование инновационных идей;
- регулярного системного обучения сотрудников инновационным подходам в банковском бизнесе;
- реализация концепции методологии Lean: 538 идей предложено за 2019 год, из них работниками банка предложено 60 идей;
- продолжение внедрения адаптированной концепции Performance Management, по которой работают более 90% сотрудников банка;
- проведение серии обучающих мероприятий для руководителей и сотрудников банка в сфере применения современной методологии управления проектами Agile.

- **Поддержание мотивации и вовлеченности персонала на высоком уровне:**

- обновлены социальные программы, направленные на удержание высококвалифицированных специалистов и повышение лояльности работников к банку (пенсионное страхование, оплата медицинских услуг и др.);
- обновлены системы стимулирования для работников Front Office с целью повышения ориентированности на индивидуальную результативность и качество обслуживания клиентов;
- усилена роль соревнований, как инструмента роста индивидуальной производительности.

В 2019 году было проведено 33 соревнования, по результатам которых было определено 187 победителей. Введены интегрированные соревнования, которыми охвачены сотрудники розничного бизнеса.

В целях поощрения наиболее активных и талантливых работников банка проведены конкурсы «Лучший по профессии», «Лучший сотрудник ЦО», «Лучший сотрудник ЦБУ».

За достижение высоких результатов по итогам 2019 года были присвоены традиционные номинации «Лучшее подразделение года», «Лучший

руководитель года», «Лучший проект года», «Лучшие ЦБУ года по развитию корпоративного бизнеса, по развитию бизнеса с малыми и средними предприятиями, по развитию бизнеса с населением».

- **Развитие культуры качественного обслуживания клиентов:**

С целью совершенствования навыков, необходимых для обеспечения качественного клиентского сервиса в 2019 году было:

- обучено более 200 сотрудников ЦО и ЦБУ и проведено более 80 вебинаров;
- организовано регулярное тестирование сотрудников кассы, ОРБ, СКС, специалистов по работе с малыми и средними предприятиями, корпоративного бизнеса;
- обучено 18 лучших студентов из ВУЗов и колледжей страны в Школе Приора;
- обновлены все тренинги, направленные на улучшение качества обслуживания клиентов, разработана новая программа для обучения консультантов;
- организовано индивидуальное и групповое обучение сотрудников английскому языку;
- осуществлено формирование и управление кадровым резервом на ежегодной основе для обеспечения преемственности для ключевых позиций;
- централизация системы найма персонала, внедрение Skype/телефонного собеседования для регионов.

- **Повышение результатов деятельности банка через формирование командного духа и здорового образа жизни:**

В 2019 году состоялся XXIII туристический слет работников банка и их семей. Организованы спортивные состязания по бадминтону, настольному теннису, бильярду, пляжному волейболу. Впервые был проведен велобиатлон.

Команда Приорбанка также приняла участие в военно-спортивной патриотической игре «Противостояние», Минском, Брестском и Могилевском полумарафонах по забегу на разные дистанции.

Информационные технологии

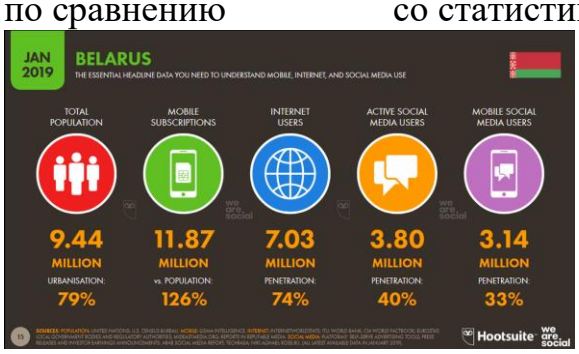
В современном мире клиенты все чаще обращаются к различным альтернативным каналам продаж, которые предоставляют быстрый доступ к услугам и при этом лишают необходимости посещения отделений банка.

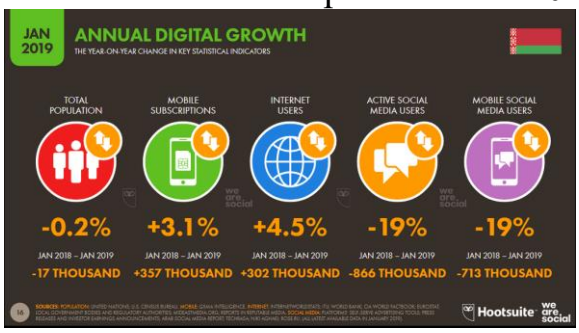
Совершенствование сервисов ДБО – приоритетное направление в области оказания электронных банковских услуг. В последнее время это проявляется в форме активного внедрения цифровых технологий в банковскую деятельность. Внедрение, которое обусловлено тем, что непрерывно развиваются информационные технологии, а также возрастает заинтересованность банков в привлекательности предлагаемых ими удалённых сервисов. Ранее банкам для освоения определенной части рынка необходимо было предоставлять более выгодные и дешевые услуги и продукты по сравнению с конкурентами, теперь требуется активизировать свое внимание на мировых тенденциях развития цифровых технологий, внедрять инновационные подходы, комбинировать специализированные продукты с другими продуктами и услугами, в том числе небанковскими.

Наиболее популярной услугой СДБО является интернет-банкинг. На начало 2019 года доля держателей карточек, подключенных к нему, составила 53,6% (против 49,3% на начало 2018 года).

Стратегия развития цифрового банкинга в 2016-2020 годах предусматривает, что к 1 января 2021 года каждому из банков на территории страны необходимо подключить к СДБО не менее 60% клиентов (физических лиц).

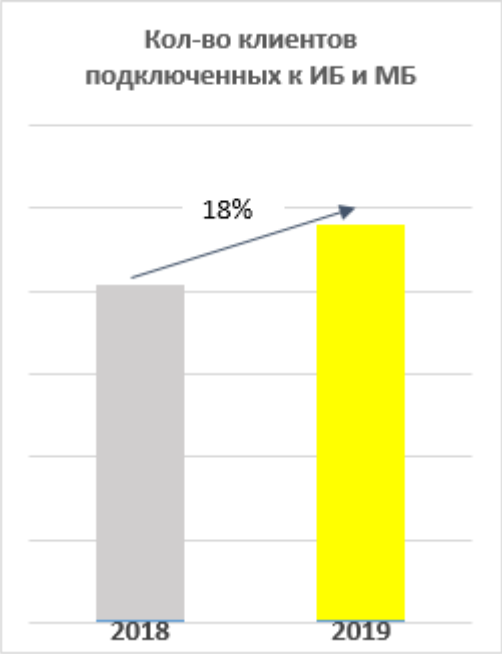
По подсчётам аналитиков, к январю 2019 года на 9,44 млн жителей Беларуси приходилось 11,87 млн абонентов мобильной связи — это примерно 126 процентов населения. Показатель увеличился на 3,1 процента (357 тысяч) по сравнению со статистикой на январь 2018-го.





Количество интернет-пользователей также показало рост 4,5 процента и равняется 7,03 млн человек, или 74 процента населения. Количество мобильных интернет-пользователей равняется 5,8 млн — это 61 процент населения.

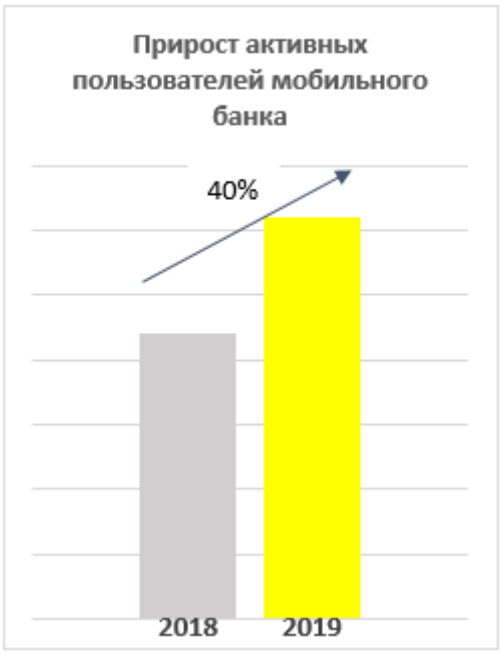
Приорбанк продолжает оставаться одним из лидеров рынка дистанционного банковского обслуживания, развивая самые современные технологии обслуживания своих клиентов, такие как интернет-банк и мобильные приложения.



Так, количество уникальных клиентов, зарегистрированных в интернет-банке и мобильных приложениях Prior Online увеличилось по сравнению с прошлым годом на 18%.

Три-четыре года назад мобильное приложение было лишь дополнением к интернет-банку и зачастую обладало ограниченным набором функций. Теперь мобильные банки крупнейших банков по функциональности обгоняют веб-версии, а их аудитория растет.

Поэтому в Приорбанке большое внимание уделяется разработке новых функций для мобильных приложений, благодаря чему количество пользователей мобильного банка стремительно растет и стремительно обгоняет использование интернет-банка.



По сравнению с 2018 годом количество активных пользователей мобильного банка увеличилось на 40%.

Увеличивается и доля активных пользователей мобильного банка среди активных банковских клиентов.

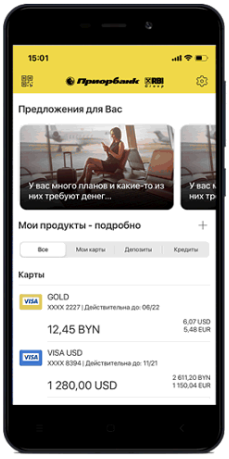
К концу 2019 году доля таких клиентов составила 43 % и продолжает стабильно расти.

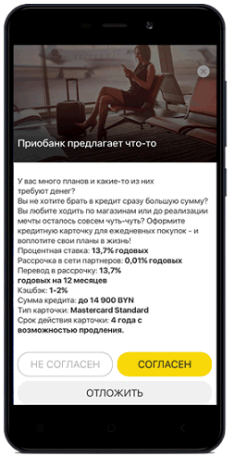


Все большее количество клиентов оплачивают регулярные счета через электронные каналы. К концу 2019 года доля платежей через мобильный и интернет-банк составила 90 %.

Также очень активно развивается сервис переводов между карточками, все большее их число производится в мобильном банке.

В 2019 году банк активно развивал и усовершенствовал электронные каналы дистанционного банковского обслуживания. Большое внимание уделялось развитию функционала мобильного банка и разработке электронных продуктов.





Реализована витрина специальных предложений в интернет-банке и мобильном банке, которая позволяет наглядно оценить все преимущества банковских предложений. Также добавлен новый раздел для размещения аналитических материалов Raiffeisen Research для премиальных клиентов;

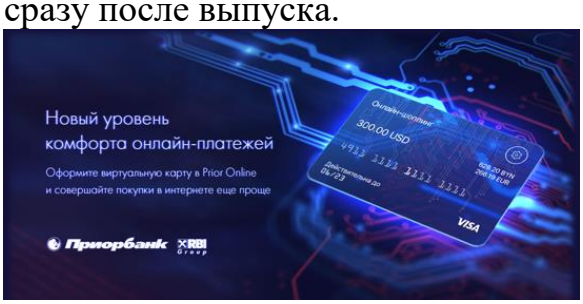
У пользователей интернет- и мобильного банка появилась возможность разблокировки карты после 3-х неверных попыток ввода ПИН-кода не выходя из дома.



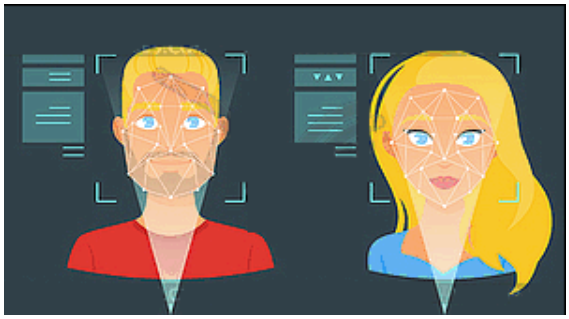
В мобильном приложении добавлена функция «Запрос на перевод» с использованием ссылки, QR-кода или NFC и возможность добавить комментарий к переводу.

При совершении переводов появилась возможность выбора валюты перевода между своими карточками и карточками клиентов Приорбанка в ИБ/МБ;

Приорбанк выпустил совершенно новую виртуальную карточку, которая оформляется онлайн за несколько секунд в мобильном приложении и интернет-банке Prior Online и становится активной для интернет-платежей сразу после выпуска.



Карточка не имеет физического пластика, но обладает всеми функциями обычной платежной карточки, такими как: круглосуточный доступ в Интернет-банке Prior Online и мобильном приложении; карточка уровня Visa Classic; пополнение карточки в ЕРИП и в других каналах; сервисы переводов с карты на карту (P2P); сервисы смс-информирования; удобные расчеты в сети Интернет; открытие онлайн-депозита; блокировка/разблокировка карточки и управление лимитами; выписка по счету в режиме on-line;



Также в интернет-банке Prior Online была добавлена возможность авторизации через МСИ с использованием биометрических данных;

Важным событием завершился 2019 год в части развития мобильного приложения Prior Online.



В начале декабря был анонсирован запуск Apple Pay в Приорбанке и появилась возможность привязать карточку к Apple Wallet напрямую из мобильного приложения Prior Online и оплачивать покупки с помощью смартфонов Apple и Apple Watch.

Работа с внешними инновациями в 2019 году также велась очень активно.

23 мая в кинотеатре Silver Screen прошел финал конкурса Приорбанка Elevator Lab Bootcamp. 9 команд представили свои проекты в сфере финтех перед жюри, чтобы побороться за главный приз — 2-х недельную стажировку в Вене.

Идеи, представленные в финале, были хорошо проработаны. Один из членов жюри — менеджер программы Elevator Lab в Raiffeisen Bank International Истван Ковач — вспомнил, как проходят подобные мероприятия в Европе. По его словам, если бы белорусские разработчики представляли проекты в Лондоне, то имели бы все шансы на успех.

Победителем Elevator Lab Bootcamp стала команда PaymentMethod с идеей по упрощению электронных платежей до одного клика. Решение позволит не вносить каждый раз данные своей карты при покупке товаров в интернете. Для этого разработчики создали специальную кнопку, которая встраивается на сайт интернет-магазина, и исключает сложную процедуру ввода информации. При нажатии на кнопку происходит переадресация в мобильный банк. Туда же подтягивается вся информация из интернет-магазина и оплатить товар можно в один клик без ввода номера карточки. В планах разработчиков – создать программное обеспечение для интернет-

магазинов, интегрироваться с ЕРИП и стать партнером платежной системой Visa.



6-7 июня 2019 года в стартап-хабе “Имагуру” прошел первый в истории Приорбанка корпоративный Хакатон идей “Экосистема розничного банкинга” в рамках программы RBI “Innovation Garden”.

5 перспективных идей, 5 кроссфункциональных команд по 5 человек в каждой. На одном этаже собрались представители таких направлений как розничный и корпоративный бизнес, финансовый анализ, комплаенс, риски и страхование, бизнес-анализ и ИТ-администрирование, цифровой бизнес и маркетинг, премиальное обслуживание и дистанционная клиентская поддержка, консультационное и расчетно-кассовое обслуживание. В состав команд вошли представители как минских, так и региональных офисов, специалисты и руководители.

Одна из 5-ти идей была выбрана для представления Приорбанка на международном уровне программы Innovation Garden и дальнейшей проработки. Это “Банк-партнер” с комплексным предложением о персонализации банковского обслуживания и фокусом на своевременном информировании клиентов банка по важным для него событиям.

Участники программы награждены персональными сертификатами, наборами билетов на всемирную неделю предпринимательства, на командную игру в гольф и другими приятными подарками.





Развитие сервиса для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей

В течение 2019 года банк продолжили работу над усовершенствованием **Интернет-Банка 2.0 для юридических лиц** в части расширения функционала.

Это позволило обеспечить:

- удобство пользователей для работы с документами в системе за счет добавления раздела «Мои документы»;
- исполнение платежей в режиме 24/7 для внутренних и внешних платежей в адрес юридических лиц;
- расширение возможностей оформления кредитных операций;
- возможность подписания кредитных и депозитных договор при помощи ЭЦП;
- развитие API;
- развитие функционала торговой площадки;
- внедрение функционала для взыскания денежных средств со счетов плательщиков в бесспорном порядке через систему АИС ИДО.

Значительные улучшения коснулись функционала мобильного приложения для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей **Prior Business 2.0.**

Функции мобильного приложение Prior Business 2.0 расширились за счет внедрения:

- услуги подписания платежей М-кодом, при этом формат М-кода был изменен на цифровой, реализована автоподстановка М-кода на устройствах с iOS;
- функционала исполнения платежей в режиме 24/7 для внутренних и внешних платежей в адрес юридических лиц для устройств с iOS;
- функционала платежей в адрес сотрудников организации по выплате заработной платы и приравненных к ней платежей;
- нового способа создания платежей для устройств с iOS в адрес юридических и физических лиц путем заполнения реквизитов для новых контрагентов или путем выбора контрагентов из уже существующего списка;
- функционала «Гостевой доступ», который позволяет клиентам безопасно работать в мобильном приложении при использовании чужого электронного устройства.