

Наблюдательный Совет

- | | | |
|----|------------------------------|---|
| 1. | Базил Петер | Исполнительный директор Райффайзен Банк Интернешнл АГ |
| 2. | Брукнер Курт | Исполнительный директор Райффайзен Банк Интернешнл АГ |
| 3. | Кадушко Николай Лукьянович | Независимый директор |
| 4. | Ляхов Александр Андреевич | Генеральный директор РУП «ПО «Белоруснефть» |
| 5. | Савенок Анатолий Николаевич | Генеральный директор ОАО «БМЗ – управляющая компания холдинга «БМК» |
| 6. | Севельда Карл | Председатель Правления Райффайзен Банк Интернешнл АГ |
| 7. | Сосновский Сергей Васильевич | Генеральный директор ОАО «Гомельтранснефть Дружба» |
| 8. | Степич Герберт | Главный советник Правления Райффайзен Банк Интернешнл АГ |
| 9. | Хедль Хайнц | Независимый директор |

Правление

Сергей Костюченко

Председатель

Владимир Дедюль
Игорь Лихогруд
Вадим Матюшкин
Бернд Розенберг
Сергей Шишов

Вступление

2015 год стал рекордным для «Приорбанк» ОАО в плане эффективности и прибыльности, что является следствием целенаправленной работы по совершенствованию действующих банковских технологий, внедрению новых инновационных продуктов и процедур обслуживания клиентов, проведению жесткой экономии операционных затрат.

В рамках стратегии "Комплектация бизнеса. Соgro" продолжено развитие и совершенствование инновационной и уникальной для белорусского финансового рынка услуги - «Сервисные пакеты». Интеллектуально насыщенный продукт, сочетающий в себе информационные услуги, риск - анализ финансовой деятельности клиента, консультации специалистов International Desk по вопросам банковского обслуживания в странах присутствия RBI и традиционные банковские технологии, вызвал высокий спрос бизнес-сообщества. На сервисные пакеты «Комплектация бизнеса. Соgro» подключено более 380 клиентов или 20% корпоративной клиентской базы.

Приорбанк оставался центром компетенции в области факторинга в Республике Беларусь. Совокупный портфель факторинговых операций в бизнесе с корпоративными клиентами увеличился за год на 20%. Банк кредитовал оборотный капитал, конкурентные инвестиционные проекты крупных клиентов, финансировал внешнеторговые операции. Объем корпоративного бизнеса в 2015 году достиг 15,5 трлн. руб. и увеличился на 19%. Количество активных корпоративных клиентов составило 1 902 клиента.

Успешно развивалось сотрудничество с малыми и средними предприятиями. В сложных для малого бизнеса экономических условиях приоритеты были сделаны на кредитование и развитие бизнеса клиентов путем предоставления новых видов услуг и банковских технологий, упрощения процедур и повышения качества обслуживания.

Разработан и подготовлен к запуску в 2016 году новый кредитный продукт «Приор-Бонус», предполагающий выдачу заранее согласованного на основании скоринговой модели кредита. Все стадии согласования продукта, подготовки и подписания документации осуществляются без посещения клиентом банка. Это первый в Беларуси кредит, предоставляемый юридическим лицам удаленно. Упрощена процедура кредитования средних клиентов в связи с внедрением продукта Бизнес-линия Light. Доля данного продукта в общем портфеле кредитов на финансирование оборотного капитала клиентов категории «средний» составила 30%. Начато активное продвижение банковских продуктов через электронные каналы продаж (Клиент-банк, Интернет-банк). Проведены первые CRM-кампании по

продажам банковских продуктов (валютообменные операции, зарплатные проекты, корпоративные карты).

Результатом проведенной работы стал рост объема кредитов клиентам МСП на 187 млрд. руб. или 8%. На обслуживание было привлечено 7 488 клиентов. Активная клиентская база выросла на 4,3%.

Динамично развивался розничный бизнес. В 2015 году кредиты физическим лицам увеличились на 11%. По размеру кредитного портфеля банк занимает 2-место среди банков в республике. Вклады населения выросли на 3,3 трлн. руб. или 54%.

Дальнейшее развитие системы взаимоотношения с клиентами (CRM) позволило расширить клиентскую базу розничного бизнеса и повысить лояльность действующих клиентов. Количество активных контактов банка с клиентами выросло на 30% и достигло 1,5 млн. На зарплатном и пенсионном обслуживании в банке находится 461 тысяча человек. Число клиентов, пользующихся пакетами услуг банка, составило 400 тысяч.

За счет развития программ зарплатного и пенсионного обслуживания доля остатков на счетах граждан с выпуском банковских платежных карточек составила 70% от средств населения в национальной валюте. Продуктовая линейка дополнилась безотзывными вкладами, кредитными карточками с льготным периодом применения процентной ставки. Вырос объем безналичного оборота в предприятиях торговли и сервиса, находящихся на эквайринге в банке.

Первым в республике банк организовал для своих клиентов программу удаленного премиального обслуживания Premium Direct, в рамках которой клиентам предоставлена возможность пользоваться комплексным банковским обслуживанием без посещения центров банковских услуг. Количество клиентов в рамках программы премиального обслуживания увеличилось более чем на 41%.

Контроль за качеством выдаваемых кредитов являлся одной из важнейших задач банка в 2015 году. Продолжены жесткий риск - подход при кредитовании с акцентом на более устойчивых клиентов, совершенствование системы раннего выявления потенциально проблемных кредитов и системы стресс-тестирования уровня кредитного риска. Указанные меры позволили сохранить качество кредитного портфеля на приемлемом уровне.

Приорбанк занимает лидирующие позиции на рынке по дистанционному обслуживанию физических лиц. Доля уникальных клиентов, подключенных к различным системам (Интернет, СМС, USSD), достигла 20,4 %. Доля клиентов, пользующихся мобильным банкингом, составила 15,9%. В 2015

году расширены функциональные возможности системы «Интернет-Банк Prior Online». Выросла доля кредитов и кредитных карт, оформленных физическими лицами в электронных каналах и Контакт – центре банка, с 2% до 12%, доля дебетовых карт – с 3% до 5%. Открываемые посредством электронных каналов депозиты составляют 40%.

Для держателей карточек Visa и Mastercard Приорбанка стала доступна технология 3-D Secure (обеспечение безопасности платежей в сети интернет). В 2015 году разработано новое мобильное приложение для быстрых платежей - Prior ClickPay, совместимое с умными часами Apple Watch.

В 2015 году расширены функциональные возможности СЭП «Клиент-Банк» и системы «Интернет-Банк» для юридических лиц. Доля документов, получаемых банком в электронном виде, превысила 98%. Приорбанк первым на рынке Республике Беларусь внедрил терминал для приема торговой выручки юридических лиц и индивидуальных предпринимателей.

В целях повышения эффективности деятельности банка проводилась работа по оптимизации действующих бизнес процессов. Внедрена технология голосовой биометрии для аутентификации клиентов при обращении в Контакт–центр. В целях повышения управляемости процессом сопровождения кредитных проектов по всем категориям клиентов реализован проект «Централизация и распределение функций кредитного контроля и сопровождения кредитных проектов». В обслуживании физических лиц начато использование электронного планшета для оформления кассовых документов аналогом собственноручной подписи. Посредством внедрения мобильного эквайринга повышена конкурентоспособность и расширено присутствие банка на рынке эквайринговых услуг. Банком продолжалась работа по совершенствованию работы ЦБУ и удаленных рабочих мест (УРМ).

В 2015 году Visa International удостоил Приорбанк награды в трех номинациях премии «Service Quality Performance Award Program» за наивысшее качество обслуживания и выдал почетный диплом за выпуск первого в Республике Беларусь премиального продукта для юридических лиц – карты «Visa Business Gold». Европейский банк реконструкции и развития удостоил банк награды «Наиболее активный банк по финансированию внешней торговли в Республике Беларусь». Commerzbank AG (Германия) присвоил банку награды «Trade Award» за отличное сотрудничество в сфере документарных операций и международной торговли и «STP Excellent Quality Award» за высокое качество международных платежей.

В 2016 году перед Приорбанком стоят новые сложные задачи. Однако мы с уверенностью смотрим в будущее. Накопленный нами многолетний опыт работы на финансовом рынке страны, высокоэффективная система

менеджмента, наше постоянное стремление к инновациям позволят нам успешно справиться с намеченными целями и обеспечить эффективное развитие банка в 2016 году.

В заключение хотелось бы выразить искреннюю благодарность всем нашим клиентам и партнерам, всем сотрудникам банка за вклад в развитие банка в 2015 году.

Председатель Правления
«Приорбанк» ОАО

Сергей Костюченко

Председатель Наблюдательного
Совета

Сергей Сосновский

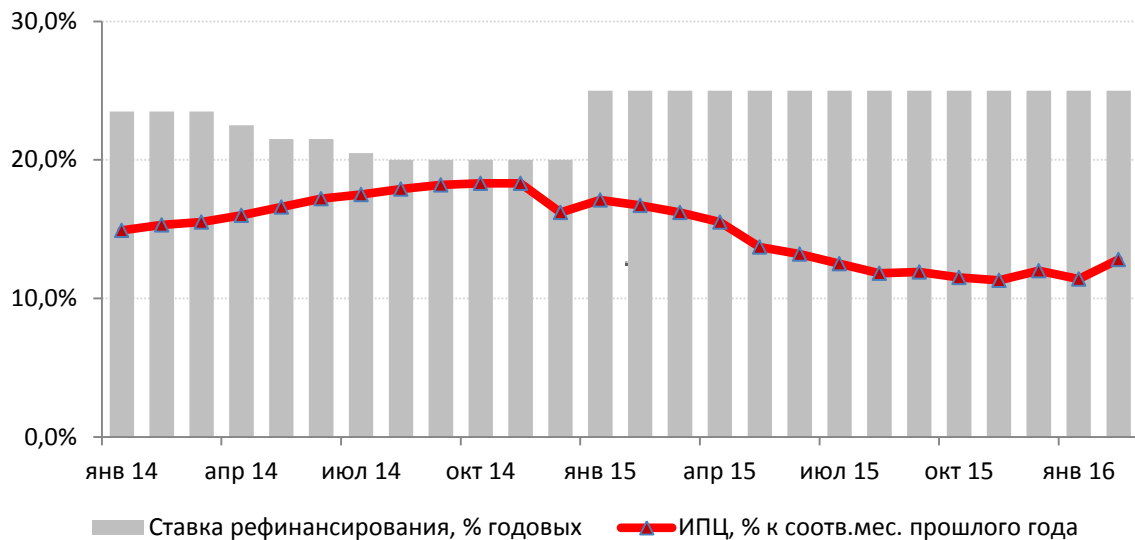
Макроэкономическая среда

Денежно-кредитная политика и валютный курс

Основным направлением денежно-кредитной политики в 2015 году было регулирование денежного предложения для снижения инфляции и сглаживания колебаний валютных курсов белорусского рубля.

Преимущественное использование мер регулирования денежной массы позволило Национальному банку не применять инструменты регулирования стоимости денежных ресурсов – в течение всего прошедшего года размер ставки рефинансирования оставался неизменным на уровне 25% годовых (в 2014 г. размер ставки рефинансирования изменялся четыре раза – с 23,5% до 20%). Постоянное значение размера ставки рефинансирования способствовало уменьшению диапазона колебаний стоимости ресурсов на межбанковском рынке – за январь-декабрь 2015 г. средняя процентная ставка однодневного межбанковского рынка составила 24,89 % годовых в сравнении с 21,51% в январе-декабре 2014 г.

Динамика ставки рефинансирования и индекса потребительских цен



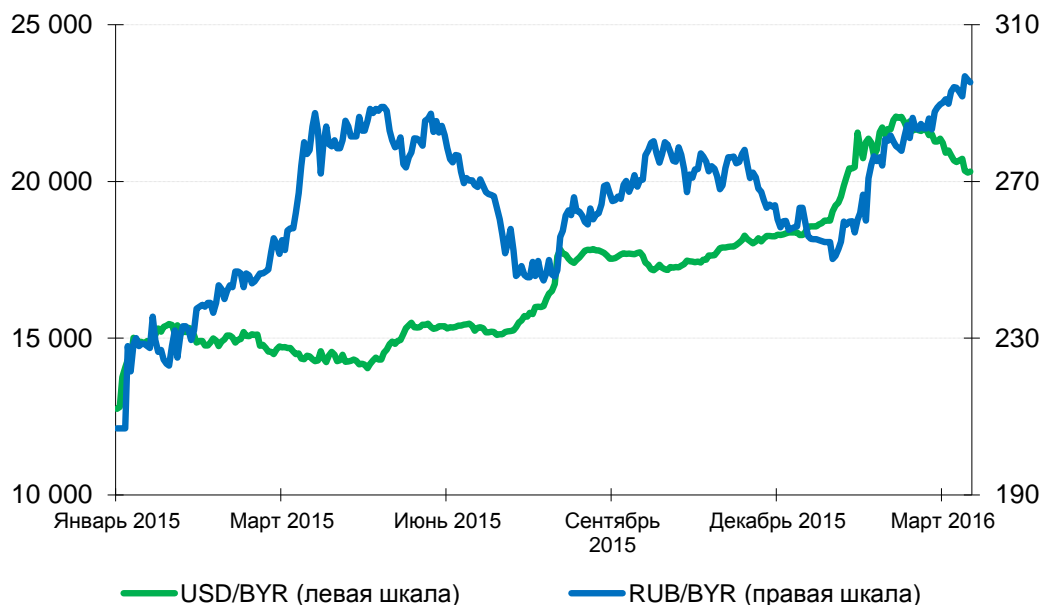
Источник: Национальный статистический комитет РБ, Национальный банк РБ

По итогам 2015 г. потребительские цены увеличились на 12,0% в сравнении с 16,2% за 2014 г. При этом повышение стоимости потребительских услуг (15,7%) несколько превысило уровни повышения цен на продовольственные товары (11,0%) и непродовольственные товары (11,5%).

За январь-декабрь 2015 г. официальный обменный курс белорусского рубля по отношению к евро снизился на 40,4% (до EUR/BYR 20 300 на 01.01.2016), к доллару США - на 56,0% (до USD/BYR 18 569), к российскому рублю уменьшился на 23,3% (до RUB/BYR 255,3).

В 1 половине 2015 г. Национальный банк РБ для выравнивания ранее сложившихся диспропорций и создания благоприятных условий экспорта на российский рынок использовал меры административного регулирования с целью более динамичной девальвации курса белорусского рубля к российскому рублю в сравнении с изменением стоимости белорусского рубля против доллара США. В последующие месяцы 2015 г. для увеличения роли рыночных факторов в порядке установления валютных курсов был изменен механизм проведения валютных торгов – стал применяться режим непрерывного двойного аукциона.

Динамика обменного курса



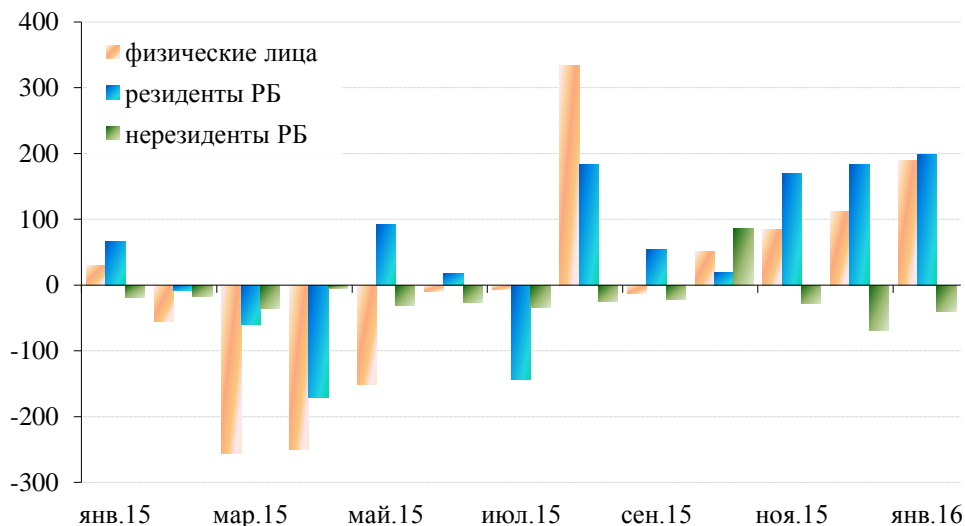
Источник: Национальный банк РБ

В 2015 г. на внутреннем валютном рынке зафиксирован чистое предложение валюты в сумме USD 47 млн. по сравнению с чистым спросом USD 1 618 млн. в 2014 г.

Формирование чистого предложения валюты на внутреннем рынке стало возможным в результате значительного снижения объемов спроса населения под влиянием сокращения уровня доходов и уменьшения возможности приобретать импортные товары и услуги. По итогам 2015 г. чистая продажа валюты физическими лицами составила USD 47 млн. в сравнении с чистой покупкой валюты USD 1 385 в 2014 г.

Юридические лица - резиденты в 2015 г. на чистой основе купили валюту в объеме USD 404 млн. (в 2014 г. объем покупки составил USD 495 млн.). Чистая продажа валюты юридическими лицами-нерезидентами в 2015 г. составила USD 227 млн. против чистой продажи USD 262 млн. в 2014 г.

Сальдо покупки-продажи иностранной валюты, млн. USD

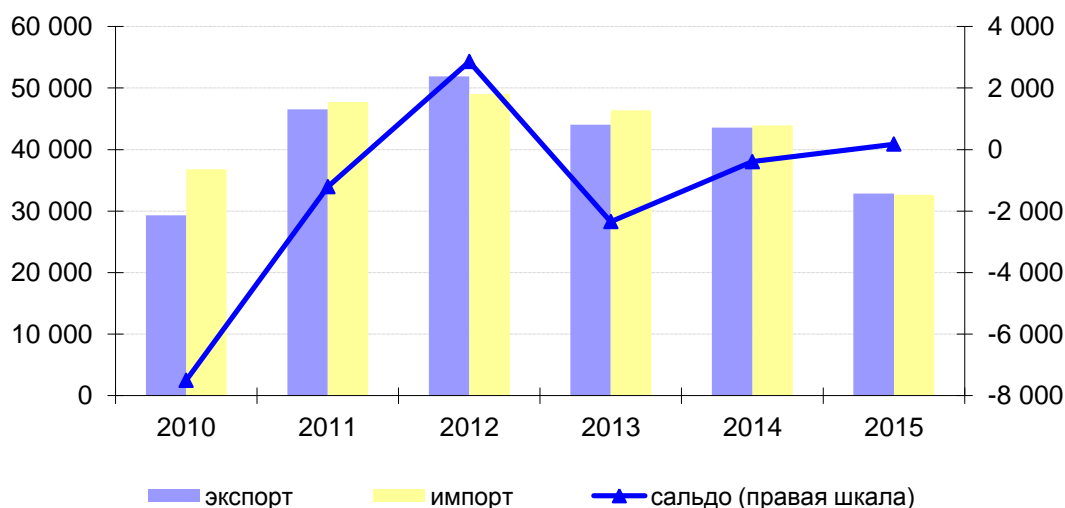


Источник: Национальный банк РБ

Внешняя торговля

В 2015 г. сальдо внешней торговли товарами и услугами сложилось положительным в сумме USD 0,17 млрд. (0,3% ВВП). Дефицит внешней торговли товарами составил USD 2,1 млрд., а профицит торговли услугами, соответственно, USD 2,3 млрд.

Внешняя торговля товарами и услугами, млн. USD



Источник: Национальный банк РБ

Снижение платежеспособного спроса на рынке России из-за падения доходов от экспорта нефти и сопутствующей девальвации курса российского рубля, обвал цен на сырьевые товары (в первую очередь нефть и нефтепродукты) на мировом рынке обусловили снижение экспорта товаров и услуг на 24,2% по сравнению с 2014 г. (до USD 32,8 млрд.). В то же время сокращение объемов инвестиционного (на 24,2%) и потребительского (на 11,6%) импорта товаров

привело к уменьшению совокупного импорта товаров и услуг до USD 32,7 млрд. или на 25,4%.

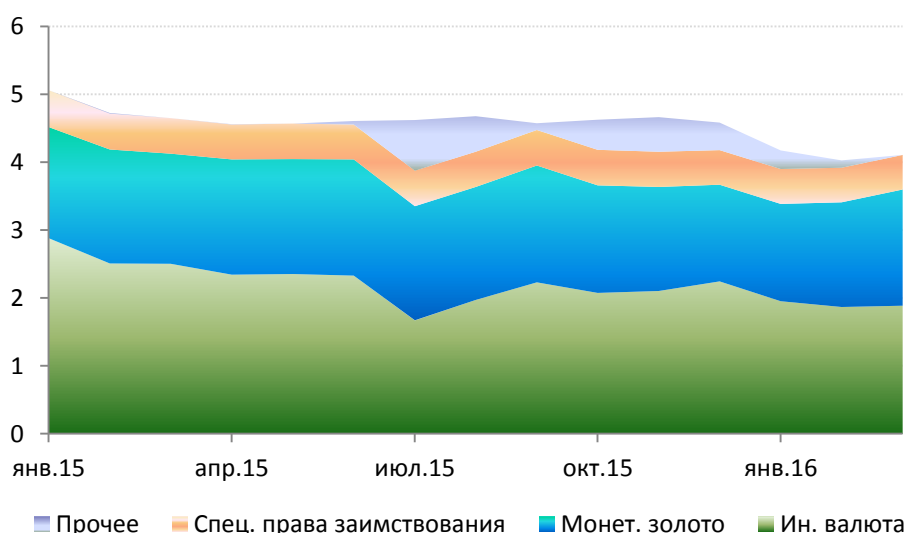
В 2015 г. основным внешнеэкономическим партнером продолжала оставаться Российская Федерация, доля которой составила 39% в общем объеме экспорта и 57% в общем объеме импорта. Поставки белорусских товаров в Россию за 2015 г. по сравнению с 2014 г. снизились на 32% (до USD 10,29 млрд.). Наиболее существенное сокращение экспорта (в стоимостном выражении) было зафиксировано по следующим позициям: мясная продукция – на 66%, нефтепродукты – на 65%, изделия из цемента – на 61%, сельскохозяйственная техника – на 58%, трактора – на 52%.

Рост экспорта товаров в 2015 г. был отмечен только в поставках химической продукции на рынки вне СНГ – объем экспорта в стоимостном выражении азотных удобрений увеличился на 52%, смешанных удобрений – на 14%, калийных удобрений - на 2%.

Золотовалютные резервы

Улучшение показателей внешней торговли в 2015г. не компенсировало сокращение золотовалютных резервов (далее – ЗВР), которые использовались для обслуживания внешнего долга. В результате за январь декабрь 2015 г. размер ЗВР по методике МВФ сократился на USD 883 млн. или на 17,5% что меньше показателей предыдущего, 2014 г. – снижение на USD 1 592 млн. или на 23,9%.

Золотовалютные резервы по стандартам МВФ, USD млрд.



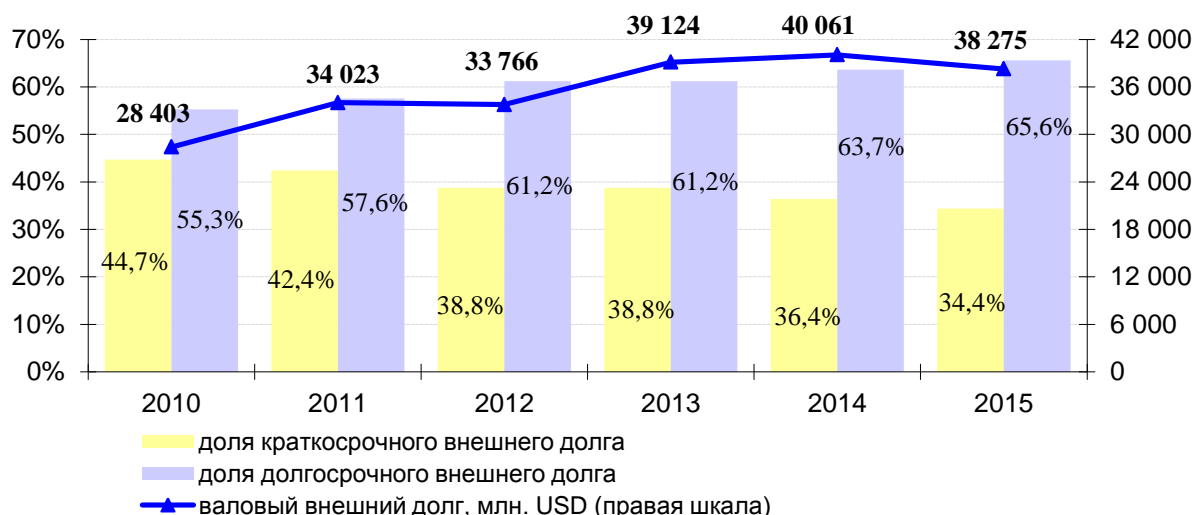
Внешний долг

Валовой внешний долг на 1 января 2016 г. составил USD 38,28 млрд. (70% от ВВП), и по сравнению с началом года уменьшился на 2,4%, в расчете на душу населения внешний долг оценивался в сумме USD 4 029,5.

В структуре валового внешнего долга по итогам 2015 г. доля долгосрочных обязательств увеличилась до 66%, доля краткосрочных обязательств снизилась к значению 34%.

Величина долгосрочных обязательств к завершению 2015 г. составил USD 25,1 млрд., что меньше показателя 2014 г. на USD 0,38 млрд., или на 1,5%. Краткосрочные обязательства также снизились в сравнении с 2014 г. на USD 1,4 млрд. или 9,4% до USD 13,2 млрд.

Структура валового внешнего долга Республики Беларусь по срокам погашения



Источник: Национальный банк РБ

За прошедший год на обслуживание валового внешнего долга было направлено USD 7,8 млрд. (14% ВВП или 24% экспорта товаров и услуг), в том числе на погашение основного долга потрачено USD 6,3 млрд., на платежи по процентам – USD 1,4 млрд.

Внешний госдолг Беларуси снизился на 1,1% и составил на 1 января 2016 года USD 12,4 млрд. В 2015 г. были привлечены внешние государственные займы в объеме USD 2,17 млрд. (против USD 5,2 млрд. в 2014 г.). Основными источниками привлеченных ресурсов стали средства Правительства и банков России – USD 1,57 млрд. (USD 4,53 млрд. в 2014 г.) и кредиты банков Китая USD 0,53 млрд. (USD 0,63 млрд. в 2014 г.).

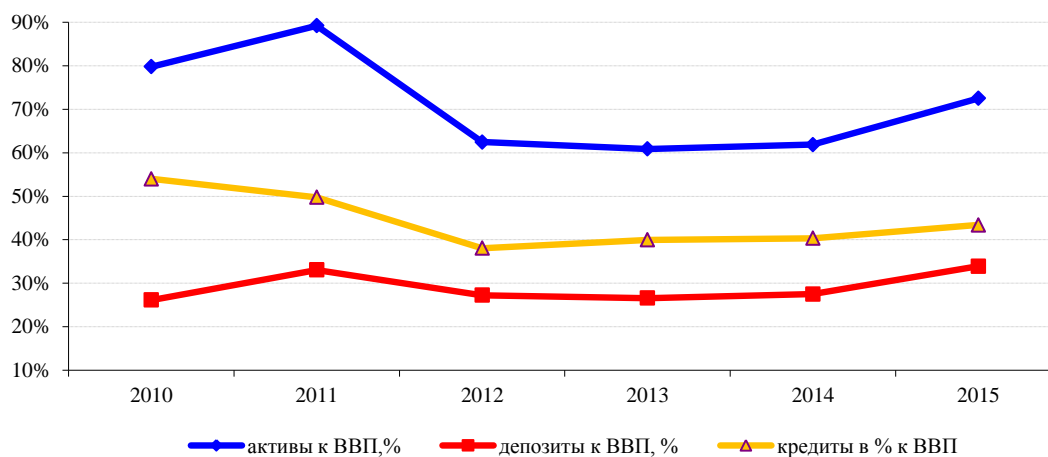
Погашение внешнего государственного долга с начала 2015 г. составило USD 2,02 млрд. в сравнении с USD 4,6 млрд. в 2014 г. В прошедшем году

Беларусь исполнила последний платеж по МВФ в сумме USD 73 млн. и осуществила погашение первого выпуска государственных еврооблигаций на сумму USD 1 млрд.

Банковский сектор

Активы банков на 1 января 2016 г. составили BYR 630,46 трлн., рост за 2015 г. на 31%. Активы в национальной валюте за прошедший период увеличились на 4% до BYR 238,67 трлн. Активы в иностранной валюте за 2015 г. стали меньше на 1%, снижение к уровню USD 21,3 млрд. (или эквивалент BYR 391,8 трлн.). Доля активов в иностранной валюте увеличилась до 62% на 1 января 2016 г. в сравнении с 53% на 1 января 2015 г.

Активы банков, депозиты и кредиты к ВВП, %

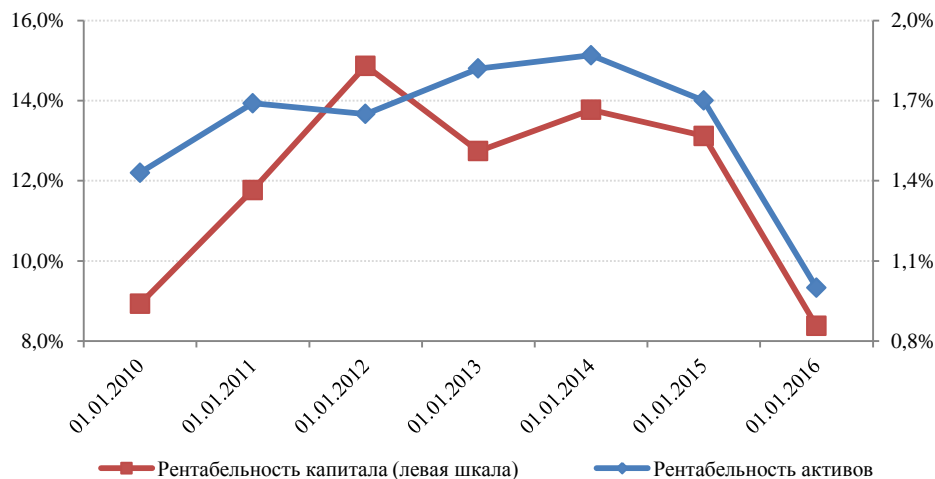


Источник: Национальный банк РБ

Требования банков к экономике в целом увеличились за 2015 г. на 20% до BYR 416,3 трлн. Требования к предприятиям по итогам 2015 г. составили BYR 346,1 трлн., что больше значения предыдущего года на 22%. Требования к физическим лицам увеличились на 10% (17% в 2014 г.) до величины BYR 70,2 трлн. Снижение темпа прироста кредитов для населения в 2015 г. отражало ухудшение кредитоспособности физических лиц под влиянием сокращения уровня доходов.

Результатом монетарной политики Национального банка в 2015 г. стало уменьшение средних ставок по депозитам - за январь-декабрь 2015г. средняя ставка по депозитам физических лиц в белорусских рублях до 1 года снизилась с 43% годовых до 24% годовых. Уменьшение стоимости ресурсов позволило банкам понизить кредитные ставки для предприятий – за январь-декабрь 2015 г. средняя ставка по кредитам в белорусских рублях до 1 года уменьшилась с 40% годовых до 33% годовых.

Динамика рентабельности активов и капитала, %



Источник: Национальный банк РБ

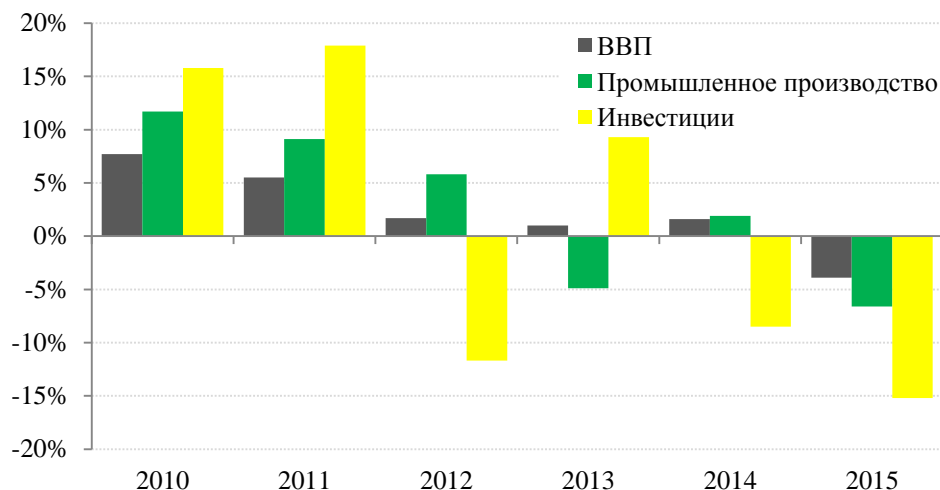
За 2015 г. прибыль банков снизилась на 23% по сравнению с предыдущим годом и составила BYR 5,86 трлн. При этом рентабельность собственного капитала снизилась до 8% в сравнении с 13% годом ранее, рентабельность активов соответственно уменьшилась с 1,7% до 1,0% по итогам завершившегося года.

ВВП

За 2015 г. ВВП в реальном выражении снизился 3,9% (после роста на 1,6% в 2014 г.).

Объем промышленного производства за 2015 г. уменьшился по сравнению с 2014 г. на 6,6% в сопоставимых ценах, составив BYR 729,01 трлн. (за 2014 г. увеличение на 2%). Рост промышленного производства в 2015 г. состоялся в химическом производстве (на 6%) и производстве нефтепродуктов (на 0,3%). Более всего объем промышленного производства в завершившемся году был отмечен в производстве машин и оборудования (на 28%), а так же в производстве строительных материалов (на 18%).

Темпы роста ВВП, промышленного производства и инвестиций в основной капитал



Источник: Национальный статистический комитет РБ

Инвестиции в основной капитал в 2015 г. составили BYR 206,3 трлн. и снизились в сопоставимых ценах на 15% по сравнению с 2014 г. (в 2014 г. снижение на 6%). Доля инвестиций в основной капитал в ВВП снизилась до 24% объема ВВП в 2015 г. против 29% по итогам 2014 г.

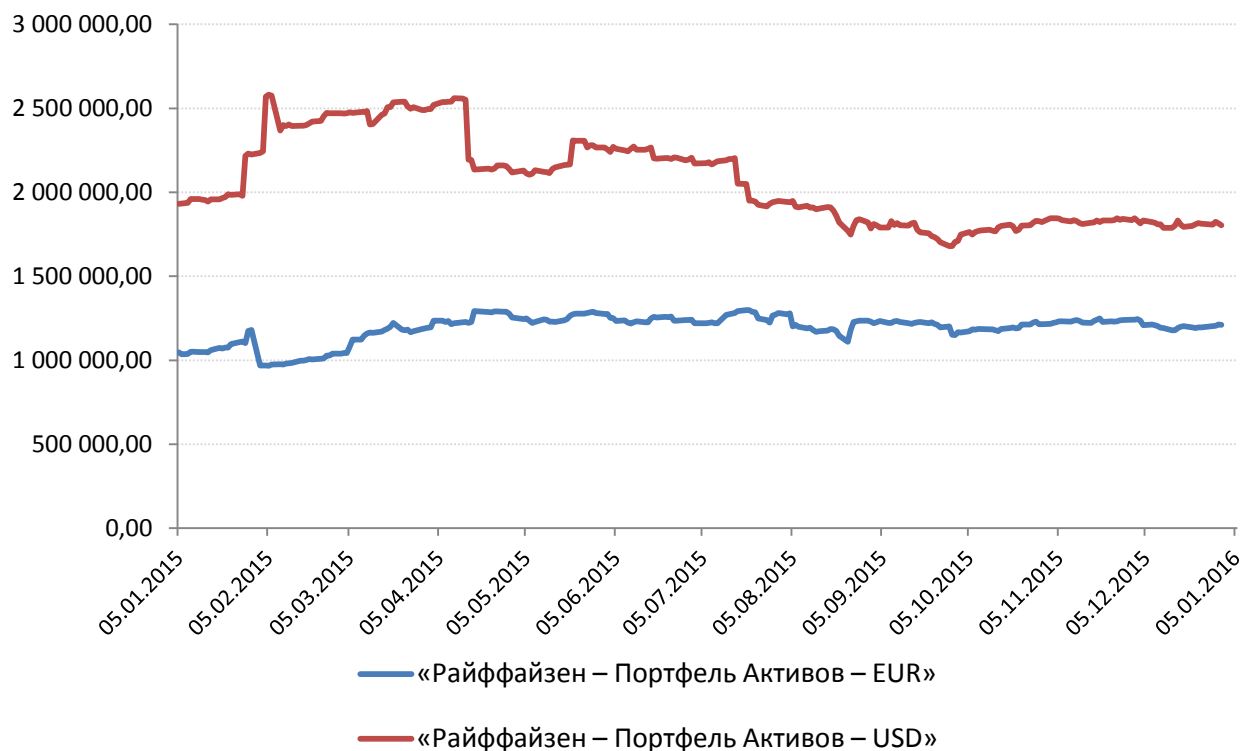
В 2015 г. зафиксировано снижение реальных денежных доходов населения на 6% к уровню предыдущего года (в 2014 г. отмечен рост на 0,9% г/г).

Под влиянием снизившихся доходов населения темпы роста розничного товарооборота в 2015 г. уменьшились до 0,2% г/г в сравнении с 6% в 2014 г. соответственно.

Фонды банковского управления

В 2015 году Приорбанк продолжил управлять тремя фондами банковского управления. По состоянию на 1 января 2016 года стоимость чистых активов фонда «Райффайзен – Портфель Активов – EUR» достигла EUR 1,2 млн., фонда «Райффайзен – Портфель Активов – USD» соответственно USD 1,8 млн.

Динамика стоимости чистых активов, USD, EUR



Источник: Приорбанк ОАО

Корпоративная деятельность. Малый и средний бизнес.

В 2015 году в рамках развития стратегии Комплектация бизнеса банк продолжил совершенствовать партнерские отношения с корпоративными клиентами предлагая оптимальный комплекс финансовых решений с использованием индивидуального подхода в зависимости от особенностей бизнеса клиента.

Сбалансированная тарифная политика на фоне высокого качества предоставляемых услуг с использованием новейших технологий банковского бизнеса позволила повысить лояльность клиентов и удержать имеющуюся клиентскую базу. Среди клиентов банка – предприятия нефтехимической отрасли, энергетической промышленности, телекоммуникации, медицины, розничной торговли, металлоторговли и др.

«Приорбанк» ОАО поддержал свой статус первопроходца, активно продвигая динамично развивающийся продукт, уникальный на финансовом рынке Республики Беларусь - «Сервисные пакеты. Корпо».

Используя многолетний опыт группы Raiffeisen, применяя современные бизнес и риск технологии, банк предоставляет высококвалифицированное экспертное мнение и оказывает широкую информационно-консультационную поддержку, которая позволяет корпоративным клиентам

принимать взвешенные управленческие решения для устойчивого и эффективного развития бизнеса.

С самого начала продвижения «Сервисных пакетов» корпоративные клиенты проявили острую заинтересованность в этой услуге. В прошлом году банк подключил на «Сервисные пакеты» более 380 клиентов (что составляет более 20% корпоративных клиентов).

В 2015 году Приорбанк оставался центром компетенции в области факторинга в Республике Беларусь. Объем уступленных требований по факторингу увеличился за год на 28%, объем выплаченного клиентам финансирования - на 24,9%. Доля экспортного факторинга в общем портфеле факторинга достигла 56% .

Традиционно банк кредитовал оборотный капитал, инвестиционные и экспортно-ориентированные проекты крупных клиентов, осуществлял документарные операции. Все это позволило удержать в 2015 году объем корпоративного бизнеса.

Малый и средний бизнес

Стратегия развития работы с предприятиями малого и среднего бизнеса в 2015 была направлена на развитие продуктовой линейки, увеличение клиентской базы, повышение качества обслуживания, оптимизацию и совершенствование технологий и процессов.

С целью повышения кредитной поддержки предприятий малого и среднего бизнеса заключено соглашение с ОАО «Банк развития Республики Беларусь» об инвестиционном финансировании субъектов малого и среднего предпринимательства на сумму 100 млрд. руб. Данная кредитная линия позволила клиентам банка получить кредитные средства в белорусских рублях на развитие инвестиционных проектов под процентную ставку ниже рыночного значения.

Разработан и подготовлен к запуску продаж в 2016 году новый кредитный продукт «Приор-Бонус», предполагающий выдачу заранее согласованного на основании скоринговой модели кредита. Все стадии согласования продукта, подготовки и подписания документации осуществляются без посещения клиентом банка. Это первый в Беларуси кредит, который может предоставляться юридическим лицам удаленно.

Упрощена процедура кредитования средних клиентов в связи с внедрением продукта Бизнес-линия Light. Продукт позволяет подписать кредитный договор на финансирование оборотного капитала на 5 лет, тем самым снижает трудозатраты клиента и банка на ежегодную процедуру продления кредитной линии.

Разработки в области информационных технологий банка предыдущего года в 2015 году дали высокие результаты:

- Доля новых кредитов у клиентов категории «малый» с возможностью автоматического продления на новый срок за 2015 год составила 80%, что существенно упрощает процедуру кредитования для клиентов и сокращает трудозатраты банка.
- Доля кредитных заявок клиентов категории «малый», для которых были получены документы через систему электронного документооборота, составила 70%.

Проведены первые CRM-кампании по продажам банковских продуктов для клиентов МСП (валютнообменные операции, зарплатные проекты, корпоративные карты). Начато активное продвижение банковских продуктов через электронные каналы продаж. В результате проведенных кампаний в 2015 году было активировано 826 договоров с клиентами банка.

Внедрена электронно-цифровая подпись документов посредством системы электронных платежей. Данный проект дал возможность юридическим лицам подписывать договоры с банком без посещения центров банковских услуг, что существенно сокращает время на подписание договоров и повышает лояльность клиентов к банку.

В 2015 году сохранились высокие темпы роста клиентской базы – было привлечено на обслуживание 7488 клиентов, активная клиентская база выросла на 4,3%.

С целью повышения лояльности клиентов и стимулирования привлечения новых юридических лиц на обслуживание в банк в 2015 году проводились акции:

- «Партнерская программа: приведи клиента в банк и получи скидку на банковское обслуживание». В рамках акции для клиентов банка предоставляется скидка на пакет услуг в случае рекомендации своим бизнес-партнерам перехода на обслуживание в «Приорбанк» ОАО.

«99 900. Попробуй на вкус австрийский банковский сервис». Новым клиентам банка была предоставлена возможность пользоваться услугами расчетно-кассового обслуживания всего за 99 900 рублей ежемесячно на протяжении 3-х месяцев

Работа с физическими лицами

Основным направлением работы с частными клиентами в 2015 году стало дальнейшее увеличение активной клиентской базы физических лиц за счет продвижения зарплатного обслуживания и пенсионной программы. Наряду с этим, значительное внимание уделялось развитию альтернативных каналов продаж банковских продуктов с основным упором на развитие дистанционных каналов обслуживания физических лиц путем внедрения новых цифровых сервисов и услуг.

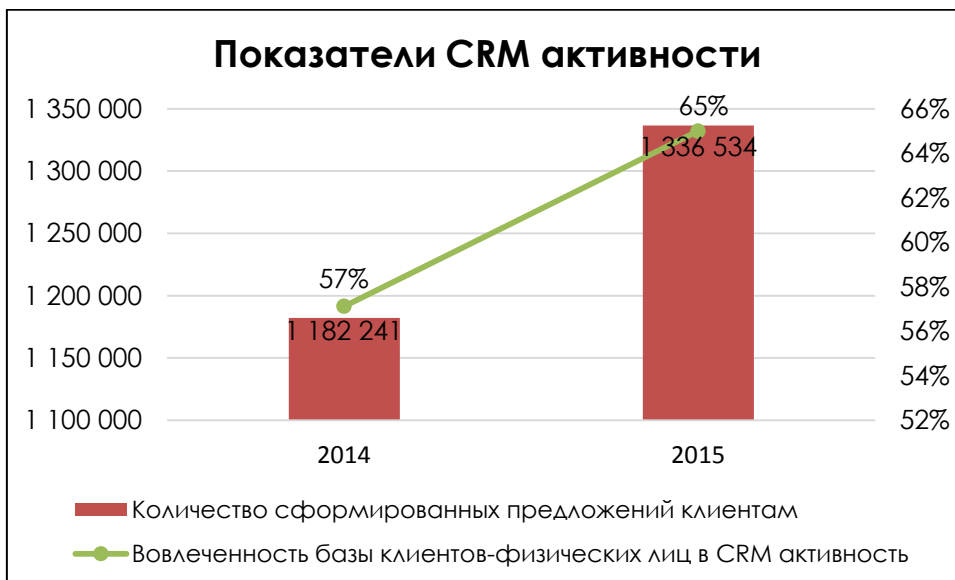
Основными источниками дохода в 2015 году являлись процентные доходы по активным и пассивным операциям физических лиц и комиссионные доходы по зарплатным проектам. По итогам 2015 года общее количество клиентов – физических лиц, регулярно получающих заработную плату или пенсию, увеличилось на 10,4 тыс. человек или на 2,3% и составило 461 тыс. По итогам 2015 года валовой доход по сравнению с 2014 годом увеличился на 21,2%, чистая прибыль до налогообложения выросла на 41,2%.



CRM – Работа с действующими клиентами в 2015 году

На протяжении 2015 года Приорбанк сохранял фокус на развитии взаимоотношений с действующими клиентами. Расширялся перечень маркетинговых кампаний для предложения продуктов и сервисов банка на индивидуальных условиях, увеличилось количество контактов с клиентами для повышения качества и уровня обслуживания. Порядка 1,3 млн. сообщений было сформировано в течение 2015 года, из них около 70% составили сервисные и информационные контакты.

65% всей клиентской базы было охвачено CRM активностью, для премиального и зарплатного сегмента клиентов показатель достиг 80 и более процентов. В результате, 12% кредитов наличными деньгами и 40% новых кредитных карточек были проданы через CRM кампании.



В отчетном периоде также были сделаны важные качественные доработки существующего CRM функционала для повышения конкурентного преимущества Приорбанка на рынке обслуживания частных клиентов:

- формирование сегмента вероятных клиентов (сбор, хранение данных и построение воронки продаж);
- развитие нового подхода к клиентскому маркетингу – индивидуальные автоматические кампании на базе событий в жизни клиента (Event Triggered);
- «оркестровка» традиционных и дистанционных каналов коммуникации – шаг к омниканальному обслуживанию;
- повышение доли Интернет-банка и Контакт-центра в структуре продаж продуктов и сервисов действующим клиентам банка.

Новый канал контактирования был успешно запущен в 2015 году. Персональные сообщения клиентам Приорбанка и иных банков стали доступны в банкоматах и ПСТ (платежно-справочных терминалах).

Для повышения привлекательности зарплатного обслуживания в Приорбанке был запущен пилотный проект Программы по привлечению и удержанию клиентов, показавший положительные результаты, и распространенный на всю сеть отделений банка.

Важным достижением прошедшего года можно также отметить старт проекта по глубокой аналитике баз данных о продуктах и клиентах (аналитический CRM). В рамках указанной инициативы уже реализованы следующие задачи:

- повышение эффективности проведения рекламных кампаний, придание им адресного характера;
- составление рейтинга клиентов по вероятности отклика на маркетинговые предложения, отбор целевых групп для проведения кампаний;

- выявление групп клиентов с максимальным риском отказа от использования продукта;
- сегментирование клиентской базы для выявления групп наиболее вероятных пользователей какой-либо услуги, включение таких клиентов в маркетинговые кампании.

Депозиты и счета частных клиентов

Объем депозитов в национальной валюте в 2015 году сохраняется на устойчивом уровне и превышает 450 млрд. рублей.



В 2015 году портфель срочных депозитов в иностранной валюте характеризовался стабильным ростом и увеличился более чем на 21,0 млн. USD в эквиваленте. По итогам года прирост валютных депозитов в эквиваленте белорусских рублей составил порядка 60%.



Положительный тренд характеризуется привлекательностью условий размещения вкладов, широкой линейкой, оптимальным уровнем процентных ставок, гарантией сохранности денежных средств и доверием клиентов к Приорбанку.



С ноября 2015 года в связи с изменениями в законодательстве расширил линейку вкладов в белорусских рублях и иностранной валюте. Вклады начали подразделяться на отзывные (с правом досрочного изъятия) и безотзывные (без права досрочного изъятия). Для поддержания лояльности клиентов Приорбанк по безотзывным вкладам предлагает фиксированную ставку в течение всего срока действия вклада.

Кредиты

По итогам 2015 года Приорбанк подтвердил свой статус одного из основных участников рынка розничного кредитования, заняв второе место среди банков Республики Беларусь по объему кредитования физических лиц. В течение года Приорбанк увеличил кредитный портфель физических лиц на 10,8%. Укреплению рыночных позиций банка способствовала широкая продуктовая линейка, включающая: кредитные карточки; кредиты на приобретение товаров, работ и услуг в безналичной форме; кредиты наличными; овердрафты к зарплатным и пенсионным карточкам; кредиты на финансирование приобретения и строительства недвижимости, приобретения автомобилей.



Приорбанк продолжает развивать и использовать дистанционные каналы обслуживания, современные платежные и интернет-технологии, позволяющие улучшить качество и увеличить скорость обслуживания клиентов. Так, в 2015 году 18,6% кредитов были выданы по заявкам, принятым по интернету или телефону; 55,1% всех выданных кредитов составляют кредитные карточки.

Тарифная политика

В 2015 году Приорбанк продолжил развитие комплексного банковского обслуживания частных клиентов в рамках действующей тарифной политики. Основным направлением стало предложение новых банковских сервисов, оказываемых через систему дистанционного банковского обслуживания, а также расширение доступных сервисов для держателей пакетов услуг.

В 2015 году существенное внимание было уделено росту объема безналичных операций по платежным карточкам, в том числе с использованием дистанционных каналов обслуживания. Дополнительно в рамках проводимой тарифной политики были предложены более выгодные условия по выпуску платежных карточек с использованием дистанционных каналов обслуживания (Интернет-Банка).

В дальнейшем тарифная политика будет направлена на стимулирование более активного пользования банковских сервисов с использованием дистанционных каналов обслуживания и продвижение пакетного обслуживания для частных клиентов.

Платежные карточки

По результатам 2015 года общая эмиссия дебетовых и кредитных платежных карточек Visa International, MasterCard Worldwide и БЕЛКАРТ Приорбанка составила более 850 000 штук. Приорбанк продолжает оставаться на рынке Республики Беларусь одним из лидеров в области эмиссии платежных карточек (доля рынка в размере 6,6%) и развития программ безналичных расчетов. Для достижения этой цели в 2015 году Приорбанк при поддержке международных платежных систем Visa International и MasterCard Worldwide, провел ряд собственных рекламных кампаний по продвижению платежных карточек, а также принял активное участие в национальных кампаниях, проводимых платежными системами на рынке Республики Беларусь:

- рекламная игра «Стать свидетелем истории – бесценно» с 15 октября 2014 по 3 февраля 2015 (проводилась в целях стимулирования проведения безналичных платежей с использованием платежных карточек MasterCard и Maestro всех типов);

- рекламная игра «Мечты сбываются с Visa» с 25 декабря 2014 по 25 марта 2015 (проводилась в целях стимулирования совершения безналичных платежей с использованием любых банковских платежных карточек Visa);
- акция «Счет в Вашу пользу» с 15 мая по 15 августа 2015 (проводилась в целях стимулирования совершения безналичных платежей с использованием личных банковских платежных карточек MasterCard);
- рекламная игра «Безграничные возможности с Visa» с 1 июня по 31 августа 2015 (проводилась в целях стимулирования совершения безналичных платежей за рубежом с использованием личных банковских платежных карточек);
- акция «Приведи друга» с 08 июня по 31 августа 2015 (проводилась в целях стимулирования выпуска новых карточек Visa Classic, MasterCard Standard, Visa Gold и Visa Platinum);
- рекламная игра «Привет, мечта!» с 1 июля по 10 сентября 2015 (проводилась в целях стимулирования совершения безналичных платежей с использованием премиальных карточек Visa Gold и Visa Platinum);
- рекламная игра MasterCard «Превратить ежедневные покупки в путешествие в Европу - бесценно!» с 1 октября по 30 ноября 2015 (проводилась в целях стимулирования совершения безналичных платежей);
- рекламная игра «Visa маленькие победы и большие награды!» с 14 декабря 2015г. по 29 февраля 2016 (проводилась в целях стимулирования совершения безналичных платежей).

Продуктовая линейка банка в сочетании с маркетинговой активностью позволили в 2015 году значительно увеличить общее количество операций, совершенных с использованием платежных карточек, составив суммарно 88 млн. шт. (77 млн. шт. – 2014 г.), в том числе 70 млн. (58 млн. – 2014 г.) – операции по безналичной оплате товаров и услуг. При этом доля безналичных расчетов по операциям с карточками выросла до 39% (2014 г. - 26%). Лидирующие позиции Приорбанк занимает по совокупному обороту операций по карточкам: по итогам 2015 года Приорбанк занимает 3-е место с оборотом в 2,36 млрд. евро, из которых 849 млн. евро - операции безналичной оплаты товаров и услуг и 1,51 млрд. евро – операции снятия наличных денежных средств.

В конце 2015 года Приорбанк совместно с платежной системой MasterCard анонсировал первое инновационное решение на рынке Республики Беларусь для бесконтактных мобильных платежей с использованием технологии Host Card Emulation (HCE). Для того, чтобы воспользоваться данным сервисом, достаточно установить специальное мобильное приложение Приорбанка на смартфон и в несколько «кликов» создать в нем мобильную версию своей платежной карточки. С бесконтактной карточкой MasterCard в мобильном телефоне становится еще проще и удобнее оплачивать покупки – одним прикосновением смартфона к платежному терминалу на кассе.

Контакт-центр

Являясь мультиканальным, контакт-центр Приорбанка в 2015 году осуществлял обслуживание клиентов, как по голосовым, так и электронным каналам контактирования.

Общее количество обработанных запросов по всем каналам увеличилось на 2% по сравнению с 2014 и достигло 875 тысяч.

Количество обращений в голосовые каналы увеличилось на 8% по сравнению с 2014 годом и составило 831 тысячу отвеченных входящих звонков. Из них, операторами контакт - центра было обработано 727 тысяч звонков клиентов, остальные обращения получили ответ в системе голосового самообслуживания IVR.

При этом доля электронных каналов выросла и достигла 5%, при этом количество обращений клиентов в электронные каналы увеличилось на 72% по сравнению с 2014 годом.

Через форму обратной связи на сайте поступило более 9 тысяч обращений клиентов, что на 16% больше чем в 2014 году.

Наиболее популярным электронным каналом в 2015 году стал чат, за год было обработано 33 тысячи чат – сессий, что на 44% больше, чем в 2014 году.

В декабре 2015 года была внедрена услуга совместного просмотра с оператором контакт - центра страниц Интернет - банка www.prior.by. Она предоставила клиентам банка, находящимся на связи с оператором контакт - центра по телефону или в чате, удобный способ разрешения затруднений, связанных с навигацией и использованием сайта.



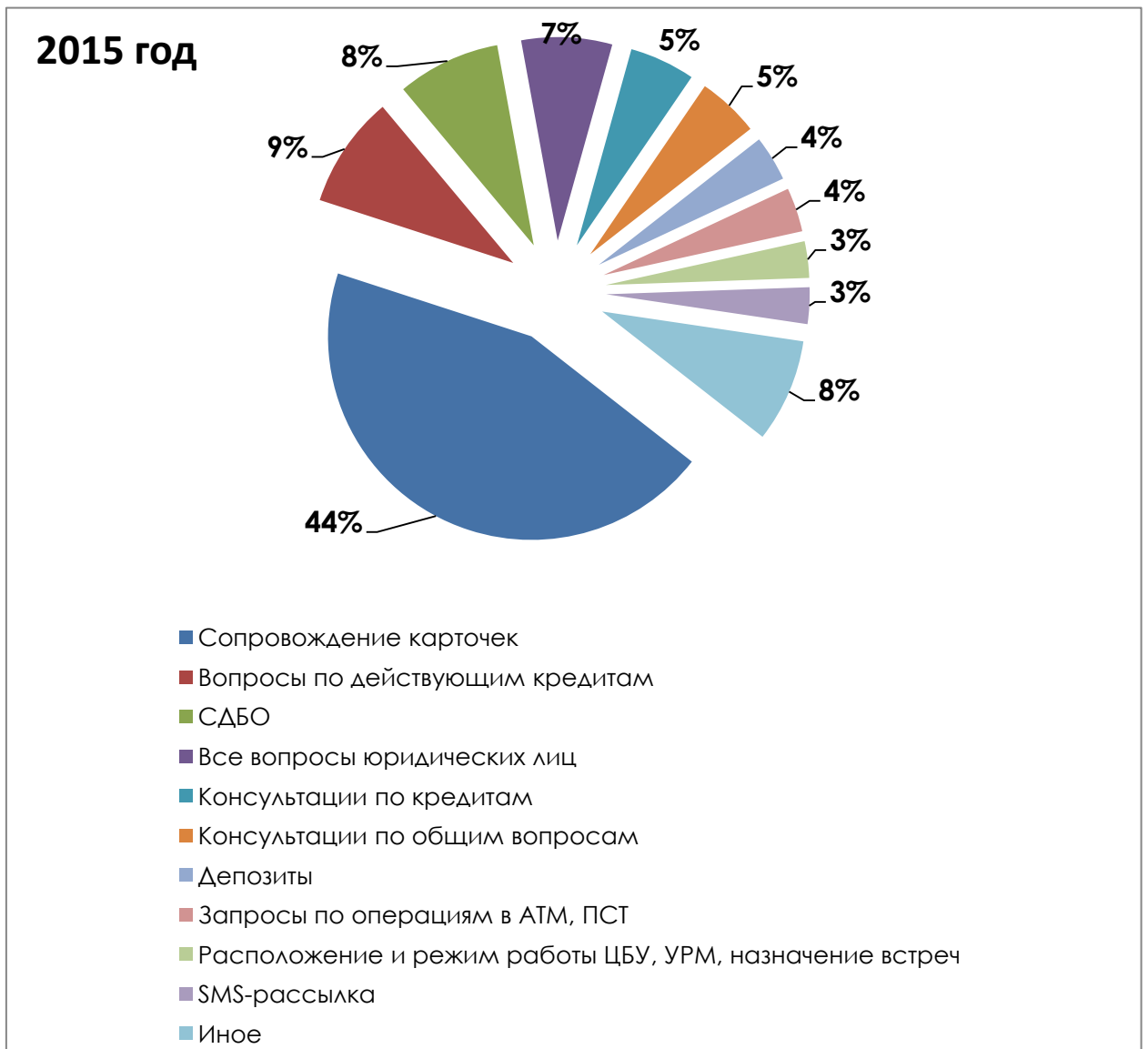
Основную долю обращений в контакт-центр в 2015 составили обращения частных клиентов банка - около 93%, это на 2 % меньше, чем в 2014 году. Доля обращений юридических лиц вместе с тем существенно возросла до 7% и составила 48 тысяч, что более чем в два раза больше чем в 2014 году. Это связано с предоставлением клиентской поддержки юридическим лицам по вопросам эквайринга, в том числе мобильного и интернет-эквайринга.

Самая высокая доля причин обращений клиентов приходится на вопросы по открытию и сопровождению кредитных и дебетовых карточек клиентов – 44%.

Эта доля осталась на уровне 2014 года, также как и доля обращений по системе дистанционного банковского обслуживания – 8%.

Уменьшилась доля обращений клиентов по кредитам с 14% в 2014 году до 8% в 2015.

Значительно выросла доля обращений юридических лиц – с 2% в 2014 году до 7% в 2015.



В 2015 году была продолжена практика назначения встреч клиентам с сотрудниками в отделениях банка для получения кредита или осуществления других банковских операций без ожидания в очереди. Более 2000 встреч было назначено, из них более 950 состоялось.

В 2015 году операторы контакт - центра предложили продукты банка на специальных условиях более чем 140 тысячам клиентам – физическим лицам, это на 43% больше, чем в 2014 году.

Более 38 тысяч клиентов воспользовались предложениями банка, из них более 5 тысяч – оформили кредиты, более 5 тысяч открыли пенсионные счета в банке, более 28 тысяч перевыпустили пенсионные карточки на новый срок в рамках программы «Удержание клиентов».

Средний процент успешности продаж кредитных и не кредитных продуктов физическим лицам остался на уровне 2014 года и составил 9%, процент успешности звонков по удержанию клиентов – 96%.

В течение четырех месяцев 2015 года операторы контакт - центра обрабатывали запросы на оформление кредита по телефону в форме заказа обратного вызова с корпоративного

сайта банка. На обработку поступило более одной тысячи таких запросов, 37 клиентов успешно получили кредит, оформленный по телефону.

Доля продаж контакт - центра увеличилась на 3% и составила 10% в общем объеме продаж банка частным клиентам.

В 2015 году на телефонном канале был достигнут уровень обслуживания клиентов 83/60, что означает 83% процентов входящих звонков были приняты операторами в обработку в течение первых 60 секунд. Уровень обслуживания клиентов в чате также составил 83%/60, что означает, что к 83% процентов поступивших чатов оператор присоединился в течение первых 60 секунд.

Процент запросов клиентов, решенных с первого обращения в контакт-центр, увеличился на 2% по сравнению с 2014 годом и составил в среднем за год 85%.

Средний уровень удовлетворенности клиентов работой контакт - центра за 2015 год составил 70%, при этом 95% клиентов заявили, что порекомендуют своим коллегам и друзьям обращаться в контакт-центр по интересующим их вопросам.

24 ноября 2015 в контакт - центре банка был запущен инновационный проект по подтверждению личности звонящего клиента по голосу – голосовая биометрия. Каждый клиент, выразивший свое согласие на создание, сохранение и обработку своих биометрических данных – голоса, после регистрации своего голосового эталона при звонке в контакт-центр сможет в дальнейшем получать информацию по своим счетам и операциям без предоставления данных паспорта, номеров договоров и карточек. Это безопасно, удобно и сокращает время обслуживания. Проект был признан лучшим проектом 2015 года Приорбанка.

В 2016 году клиентам будет предложен новый уровень обслуживания через социальные сети Facebook, Twitter и ВКонтакте, а также новые услуги в мобильном приложении Prior Mobile: чат, заказ обратного вызова, отсылка электронного сообщения в банк.

Премиальное обслуживание физических лиц

Приорбанк всегда стремится предложить такой способ обслуживания, который наиболее удобен премиальному клиенту, а также сделать общение клиента с банком максимально комфортным и эффективным. Именно поэтому Приорбанк предоставляет различные модели премиального обслуживания: Premium Banking – традиционный премиальный сервис в отделении банка, и Premium Direct – удаленное премиальное обслуживание.

В 2015 году новый зал Premium Banking был открыт в Могилеве, что предоставило возможность клиентам этого города присоединиться к программе традиционного премиального обслуживания. С 2015 года залы Premium Banking работают во всех регионах страны.

Развитие сервиса Premium Direct и внедрение услуги доставки банковской корреспонденции, а также новых технологий, таких как голосовая биометрия и совместный просмотр страниц сайта, позволили обеспечить оперативное и комфортное решение финансовых задач клиентов. В 2015 году клиентам Premium Direct стал доступен инструмент финансовой диагностики, который позволяет получить персональные рекомендации, что можно улучшить в части распоряжения личными средствами, а также определить финансовые приоритеты и планы на будущее.

Благодаря внедрению новых технологий и сервисов за 2015 год количество премиальных клиентов возросло более чем на 40%.

Развитие дистанционных сервисов для физических лиц

Приорбанк является одним из лидеров рынка дистанционного банковского обслуживания и продолжает развивать самые современные технологии обслуживания своих клиентов.

Мы постоянно заботимся о качестве обслуживания клиентов и стремимся сделать предлагаемые услуги более удобными. В 2015 году банк активно развивал и усовершенствовал электронные каналы дистанционного банковского обслуживания.

В 2015 году были расширены возможности системы Интернет-Банк Prior Online, добавлены следующие функции:

- перевод на карточки иных банков РБ
- настройка лимитов
- настройка контактов с банком
- оптимизирован интерфейс при заполнении веб-формы на самостоятельное подключение.

Приорбанк занимает лидирующие позиции на рынке по дистанционному обслуживанию физических лиц, это подтверждается тем, что количество уникальных клиентов, подключенных к различным системам (Интернет, СМС, USSD), достигло **326 тыс.** Количество активных пользователей Интернет-банка увеличилось на 45%, мобильного банка на 60% (по сравнению с 2014 годом). Ежемесячно свыше 15 000 наших клиентов устанавливают мобильные приложения Prior Online.



Одним из важных проектов 2015 года является разработка и внедрение нового мобильного приложения для быстрых платежей Prior ClickPay. Приложение предназначено для оплаты услуг мобильных операторов (velcom, МТС, life:) и совершения переводов между картами клиента.

Приложением Prior ClickPay могут воспользоваться клиенты, зарегистрированные в системе Интернет-Банк Prior Online. Для первого входа в используется логин и пароль для Интернет-банка. Приложение доступно для смартфонов и планшетов на базе операционных систем Android и iOS. Кроме того, Prior ClickPay совместимо с умными часами Apple Watch.



Запуск уникального для белорусского рынка сервиса продолжает инновационную стратегию Приорбанка. Таким образом, банк не только подтверждает статус лидера в

продвижении современных технологий в банковской сфере Беларуси, но и следует самым актуальным мировым тенденциям.

Приорбанк не стоит на месте, определены направления по развитию функциональных возможностей системы дистанционного банковского обслуживания. В ближайшее время Приорбанк предложит клиентам новую версию интернет-банка и обновленные версии мобильных приложений, которые предлагают пользователям принципиально новый дизайн и максимально удобный интерфейс.

Эквайринг

В 2015 году Приорбанк реализовал проект по обработке безналичных платежей в организациях торговли и сервиса с помощью мобильного эквайринга PriorSmartPos. Начиная с мая 2015 года было подключено 4 555 ридеров и заключено 3 002 договора.

Всего за 2015 год в организациях торговли и сервиса было установлено 2 651 POS-терминал и заключен 1 071 новый договор эквайринга. В торговых точках за год было совершено более 30 млн. операций с оборотом равным 6.85 трлн бел.руб.



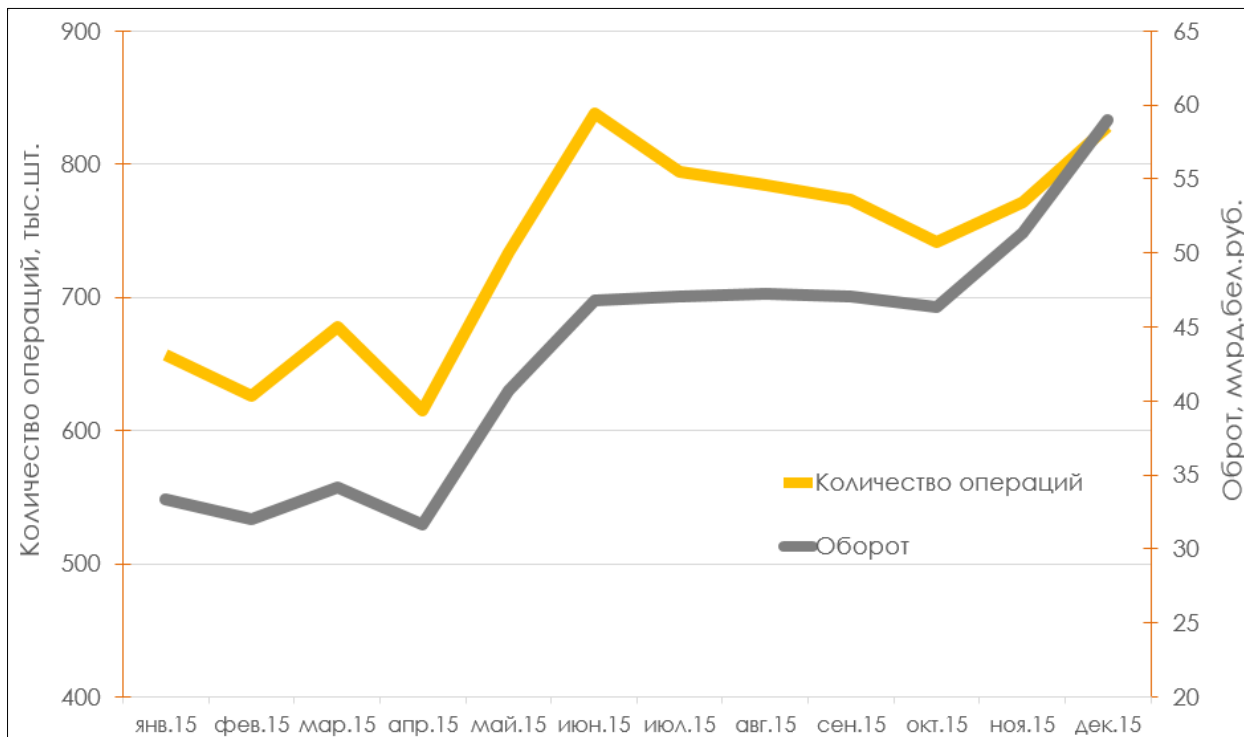
Электронные деньги

В 2015 году Приорбанк продолжил активную работу по развитию собственных систем расчетов с использованием электронных денег. Так по сравнению с 2014 годом:

- оборот по данным системам увеличился на 20%;
- количество операций по данным системам увеличилось на 10%;

В качестве агентов по распространению электронных денег привлечены СООО МТС и ИП «Велком», ведутся работы с ЗАО «БэСТ»

Всего за 2015 год в системах расчетов с использованием электронных денег Приорбанка было совершено более 8,8 млн. операций с оборотом равным 25,45 млн Евро в эквиваленте.



Казначейские операции. Операции с ценными бумагами.

Операции на внутреннем денежном рынке в BYR с банками – резидентами

В первом квартале 2015 года наблюдался дефицит ликвидности банковской системы в национальной валюте, в результате чего стоимость ресурсов на межбанковском рынке превысила отметку в 45% годовых. В сложившейся ситуации Национальный банк РБ активно проводил операции по поддержанию текущей ликвидности банковской системы с помощью инструментов рефинансирования. Кроме того, в течение первого квартала несколько раз снижались нормативы отчислений в обязательные резервы по привлеченным средствам в иностранной валюте с 12,5% до 9%.

Начиная со второго квартала 2015 года ситуация с ликвидностью заметно улучшилась. Основной причиной явилась активность населения, которое на фоне повышения реальных процентных ставок по национальной валюте на рынке размещало белорусские рубли в депозиты. В этот период Национальный банк начал проводить операции изъятия избыточной ликвидности, повысил норматив отчислений в обязательные резервы по привлеченным средствам физических лиц в белорусских рублях с 0 до 7%.

В конце третьего квартала 2015 года наблюдался стремительный переток средств населения из национальной валюты в иностранную. В этот период Национальный банк возобновил поддержку банковской системы, одновременно ввел ограничение размера ставок межбанковского рынка на уровне 30% годовых. Объёмы межбанковского рынка в этот период также значительно выросли.

Как и в предыдущие годы, Приорбанк особое внимание уделял повышению эффективности процессов управления ликвидностью. Постоянно совершенствовались действующие модели управления, что позволило банку быстро и эффективно адаптироваться к динамично изменяющейся ситуации на рынке и оставаться одним из основных поставщиков ресурсов на рынке межбанковских кредитов.



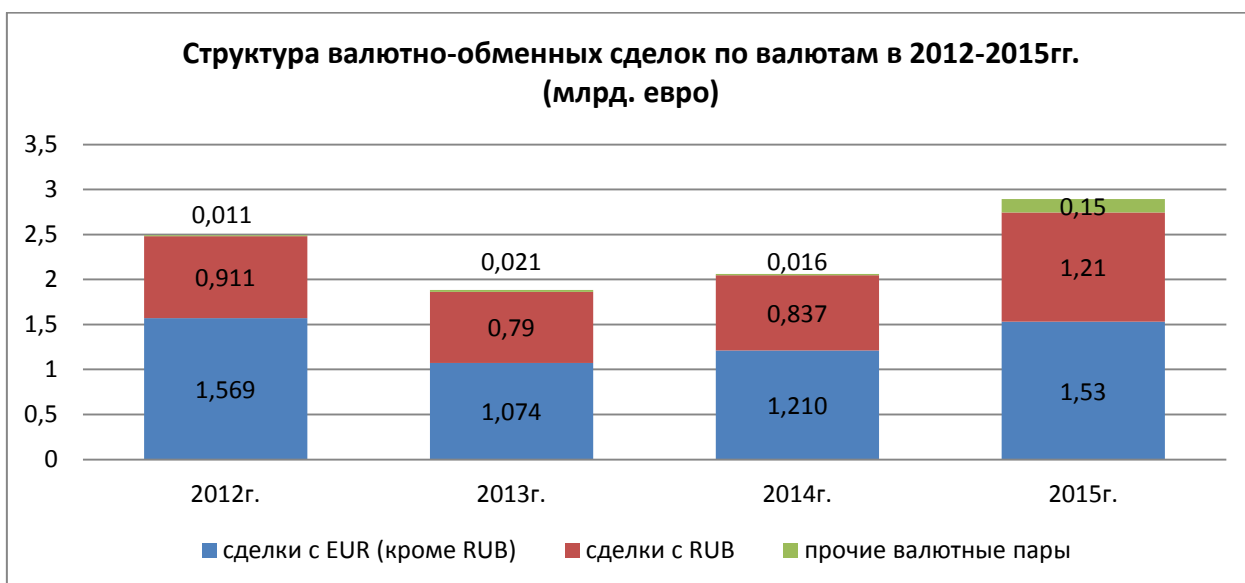
Размещение Приорбанком средств на денежном рынке

Доходы от размещения средств в национальной валюте на межбанковском рынке в 2015 году составили 106,1 млрд. BYR при средней ставке размещения 25,91% годовых. В то же время было уплачено процентов по привлеченным межбанковским кредитам и депозитам 20,8 млрд. BYR при средней ставке привлечения 38,4% годовых. По сравнению с предыдущим годом доходы по МБК выросли на 47,1 млрд. BYR, а расходы - на 18,94 млрд. BYR.

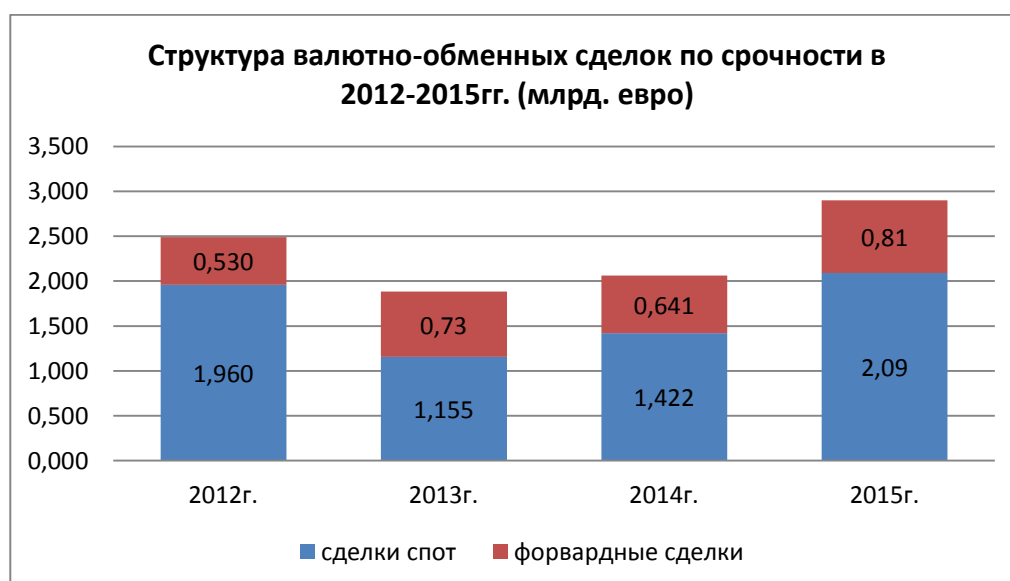
Операции на внешнем рынке

Объём торговых валютно-обменных операций в 2015 году вырос почти на треть по сравнению с 2014 годом и составил 2,9 млрд. евро. В структуре данных операций в разрезе валют, как и прежде, наибольшим удельным весом (53%) обладают конверсионные операции с парой валют евро /доллар США; у конверсионных операций с российским рублем – 42%; доля прочих валютных пар увеличилась, достигнув 5% за счёт роста в 2015 году

количества операций с белорусским рублём на внутреннем внебиржевом валютном рынке.



Объем форвардных валютно-обменных операций вырос по сравнению с 2014 годом с 0,641 млрд. евро до 0,81 млрд. евро, но доля их незначительно снизилась с 31% до 28%. Следует отметить, что в 2015 году большим спросом пользовались форвардные сделки с российским рублем – в результате, доля их в общем объёме форвардов выросла с 2% до 5%. В условиях высокой волатильности обменного курса российского рубля в 2015 году определенно проявилась эффективность форвардных контрактов, как инструментов хеджирования валютных рисков, и всё большее количество клиентов использует возможности, которые форварды им предоставляют.



Банк, как и в предыдущие годы, формировал высоколиквидные активы, в основном, за счет размещения иностранной валюты на внешнем

межбанковском денежном рынке. Привлечение иностранной валюты носило лишь эпизодический характер. В 2015 году, в связи с опережающим ростом клиентских пассивов над растом кредитного портфеля клиентам среднечасовой объём размещений увеличился по сравнению с 2014г. – с 60 млн. долларов США до 74 млн. долларов США.

В 2015 году продолжился рост кредитного портфеля банка в российских рублях. Данные активы были частично профинансированы посредством сделок своп. Среднечасовой объём сделок своп за 2015 год составил 3,3 млрд. российских рублей.

Управление ликвидностью

Ликвидность «Приорбанк» ОАО в 2015 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.

Депозиты юридических лиц

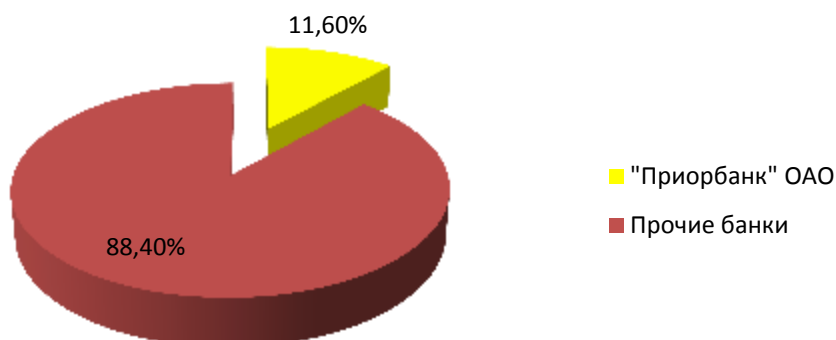
По итогам 2015 года Приорбанк входит в десятку крупнейших банков на рынке депозитов юридических лиц. Среднемесячный объём привлеченных ресурсов юридических лиц в депозиты в 2015 году достиг 2,5 трлн. рублей, что составляет 104,8% от объёма 2014 года.

Валютно-обменные операции

В 2015 году объём валютно-обменных сделок с субъектами хозяйствования вырос на 23,1% и достиг 131,4 трлн. рублей. Причем изменение законодательства в части обслуживания субъектов хозяйствования на внебиржевом валютном рынке в 2015 году способствовало росту операций на данном сегменте валютного рынка на 179,6% или до 83,2 трлн. рублей.

В 2015 году объём биржевых сделок Приорбанка составил 62,4 трлн. рублей. По итогам года Приорбанк поднялся на II-е место среди белорусских банков по операциям покупки-продажи иностранной валюты на торгах ОАО «Белорусская валютно-фондовая биржа», а его доля в этом сегменте рынка составила 11,6%.

Доля "Приорбанк" ОАО на биржевом валютном рынке



Активный интерес клиентов банка к страхованию валютных рисков в условиях значительной волатильности курсов валют на международных рынках обеспечил рост объема заключенных форвардных сделок клиентами Приорбанка на 78,4% до 14,7 трлн. рублей в 2015 году.

Ценные бумаги

В 2015 г. банк продолжил привлечение денежных средств путем продажи облигаций собственного выпуска. Получаемые инвесторами преференции позволяют поддерживать спрос на данный финансовый инструмент среди клиентов банка. Нарастание пассивов путем продажи облигаций позволило сократить процентные расходы в целом по всему объему заемных средств. В 2015 году были заключены сделки продажи облигаций клиентам на общую сумму 1,3 трлн. рублей, что в 12 раз превысило объем продаж 2014 года.

Депозитарное обслуживание

В 2015 году депозитарий «Приорбанк» ОАО предлагал клиентам услуги по формированию и ведению реестра акционеров, хранению и расчетам по ценным бумагам, организовывал выплату дивидендов, информировал о корпоративных действиях эмитентов, а так же осуществлял иные депозитарные услуги.

Акционерами банка являются 498 юридических лица, владеющие 95,244% акций, и 15209 физических лиц, владеющие 4,756% акций. Наибольшая доля в уставном фонде принадлежит Райффайзен СИС Холдинг ГмбХ (дочерняя компания Райффайзен Банк Интернешнл АГ). Дочерним компаниям акции «Приорбанк» ОАО не принадлежат.

Количество простых (обыкновенных) акций «Приорбанк» ОАО составляет 123 058 441, привилегированных акций – 10 000. Номинал акции – 3350

белорусских рублей. Размер дивидендов за 2014 год по привилегированным акциям составляет 50% от номинала (1675 белорусских рублей), по простым 3080 бел. рублей

Международная деятельность

Корреспондентские отношения

Приорбанк обладает высокоэффективной процессинговой системой наряду с превосходными знаниями в организации платежей. Возможность индивидуальной поддержки клиента и многолетний опыт сотрудников позволяют предлагать как стандартные продукты, так и применять индивидуальный подход, обеспечивая быстрое и экономически выгодное проведение транзакций.

Обладая доступом к основным клиринговым системам Содружества Независимых Государств, Европы, Северной Америки и Азии, Приорбанк эффективно поддерживает свою корреспондентскую сеть. Основательный подход к процедуре "Знай своего клиента" и внедрение FATCA являются для Приорбанка строгим правилом, что позволяет банкам-корреспондентам с уверенностью осуществлять транзакции по всему миру.

В прошлом году основные потоки операций были направлены в пользу клиентов в Германии, Австрии, Польши, Российской Федерации, Латвии, Литвы, Украины, Китайской Народной Республики, Великобритании, США. Большинство платежей были номинированы в евро - 40%; в рублях - 37%, в долларах США - 18%.

Приорбанк ориентирован на достижение высокого стандарта качества при обработке транзакций, что всегда подтверждается многочисленными наградами STP Excellent Quality Awards признанных клиринговых учреждений, таких как Deutsche Bank AG и Commerzbank AG.

Торговое финансирование

Аккредитив всегда был эффективным инструментом минимизации торгового риска и привлечения средств, в то время как банковская гарантия предоставляет широкие возможности для покрытия различных обязательств.

Приорбанк эффективно сочетает профессиональные знания и услуги, соответствующие международным стандартам, таким образом вырабатывая новые варианты торговых решений, выгодных для всех сторон. Наша главная цель состоит в том, чтобы распознавать потребности клиентов посредством индивидуального подхода в обсуждении и разработке инструментов на лучших условиях.

Банк продолжает играть ключевую роль в развитии сотрудничества между представителями региональной торговли и международными производителями, также предлагая финансирование совместно с международными банками развития, которые всегда тщательно подходят к выбору партнеров.

В 2015 году Приорбанк подтвердил свой статус Самого активного банка-эмитента в Беларуси в рамках Программы содействия торговле Европейского банка реконструкции и развития (ЕБРР), в 8-й раз получив эту награду, демонстрирующую опыт и высокий профессионализм в гарантийном и документарном бизнесе.

Наш банк идёт в ногу со временем, чтобы предложить исключительный уровень обслуживания своим клиентам. В 2015 году Приорбанк автоматизировал процесс открытия аккредитивов, таким образом снизил стоимость эксплуатационных затрат, и поднял качество этого продукта на новый уровень.

Фондирование

Будучи членом Райффайзен, крупнейшей австрийской банковской группы в Центральной и Восточной Европе, мы по-прежнему остаемся единственным западным универсальным банком в Беларуси, и привлечение иностранного финансирования в реальный сектор экономики является одним из наших приоритетов.

Приорбанк всегда стремится узнать как можно больше о потребностях клиентов, чтобы структурировать предоставляемое финансирование должным образом. Оптимальное использование современных решений с точки зрения фондирования позволяют нам привлечь клиента в большинстве случаев.

Наш Банк стал первым финансовым институтом среди сетевых банков Группы RBI, который в прошлом году присоединился к программе со-финансирования на основе деления рисков совместно с ЕБРР. Данное кредитное соглашение о со-финансировании позволяет Приорбанку расширить свои возможности в кредитовании большего числа компаний по всей стране, охватывая все сегменты юридических лиц.

Имея прочные и продолжительные отношения с институтами развития в Азии, мы приобрели понимание местных рынков, знание бизнес-моделей, что позволяет удовлетворять потребности наших клиентов, предлагая различные условия финансирования, подобранного индивидуально в соответствии с их ожиданиями.

Управление рисками. Кредитный портфель банка.

Организация риск-менеджмента в банке

Задачей риск-менеджмента «Приорбанк» ОАО является организация и совершенствование в соответствии с передовыми мировыми банковскими стандартами системы управления и эффективное управление всеми основными видами банковских рисков: стратегическим, кредитным, рыночным, операционным, репутационным и риском ликвидности.

С целью обеспечения финансовой устойчивости банка и минимизации рисков при осуществлении операций банком на ежегодной основе разрабатывается Стратегия управления рисками «Приорбанк» ОАО. Стратегия является важным инструментом развития банка, поскольку устанавливает связь между бизнесом и риском. Эта связь выражается через установление целей управления рисками, которые вытекают из среднесрочных целей ведения бизнеса, и, следовательно, формируют будущие бизнес-решения, связанные с риском. В соответствии с данной стратегией определяются меры для достижения желаемого соотношения риска и доходности, определяется толерантность банка к основным видам рисков.

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

Вследствие того, что наиболее сложным и наиболее значимым в управлении банком является кредитный риск, 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 рамках управления кредитным риском:

- с целью определения чётких направлений развития кредитного портфеля адекватно текущей макроэкономической ситуации и обеспечения надлежащего качества кредитного портфеля в соответствии со Стратегией управления рисками «Приорбанк» ОАО риск-менеджментом совместно с бизнес-подразделениями разрабатываются и утверждаются Кредитные политики на текущий год по соответствующим направлениям бизнеса, устанавливающие, в том числе, цели развития кредитного портфеля по каждому бизнес направлению, лимиты по портфелю, ограничения

концентрации портфеля, цели/индикаторы качества портфеля, критерии финансирования и т.д.;

- в процессе независимой оценки рисков по каждому индивидуальному лимиту клиента риск-менеджментом обеспечивается принятие мер по минимизации кредитного риска и соблюдению требований Кредитных политик;

- на индивидуальном и портфельном уровнях организован контроль за использованием лимитов, подготовка соответствующих отчётов по кредитному риску.

Стоит отметить, что кредитный риск-менеджмент применяет различные подходы для оценки рисков корпоративных, средних и малых клиентов, физических лиц и других контрагентов, поэтому критерии финансирования определяются индивидуально по каждому сегменту клиентов.

Рыночный риск управляется и контролируется путем установления системы лимитов и проведения регулярного стресс-тестирования.

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.

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. Банк постоянно совершенствует корпоративную культуру понимания операционного риска и методов по недопущению операционных потерь.

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.

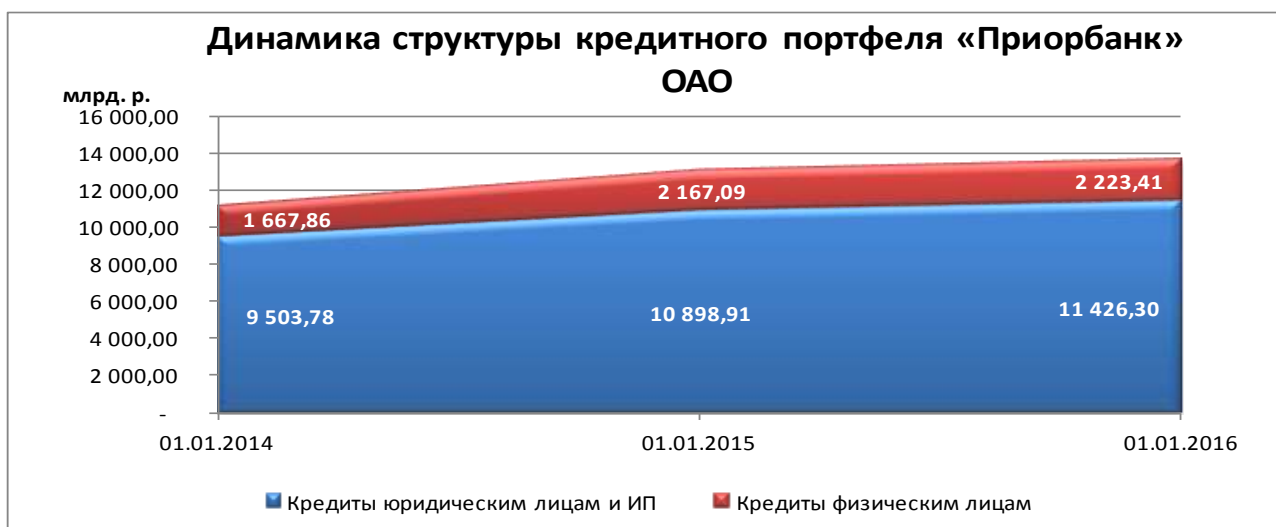
Развитие кредитного риск-менеджмента в 2015 году

2015 год характеризовался возросшими макроэкономическими рисками и ухудшением конъюнктуры основных рынков сбыта белорусских предприятий, что явилось основным фактором существенного ухудшения финансового состояния клиентов банка и, как следствие, негативно повлияло на динамику качества кредитного портфеля банка.

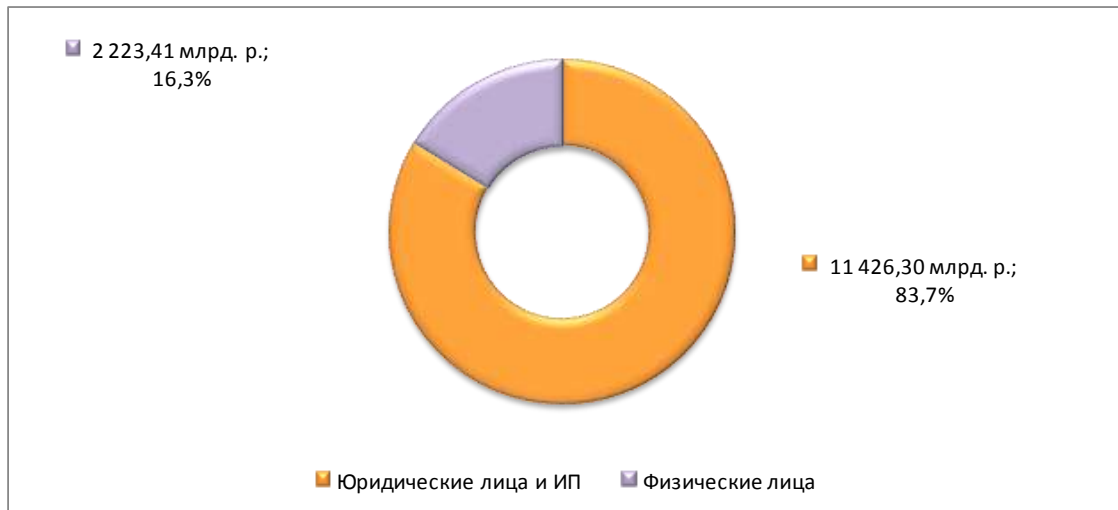
Принимая во внимание вышеуказанные факторы, «Приорбанк» ОАО непрерывно отслеживал макроэкономическую ситуацию с незамедлительной оценкой возможного влияния на качество активов и своевременно проводил работу по адаптации подходов к финансированию клиентов и работе с проблемной задолженностью.

В этой связи «Приорбанк» ОАО в 2015 году продолжил совершенствование систем управления кредитным риском по следующим направлениям:

- постоянный анализ качества кредитного портфеля и оперативное реагирование на его ухудшение в совокупности с совершенствованием системы раннего выявления потенциально проблемных кредитов в сегменте юридических лиц;
- дальнейшее совершенствование системы по предотвращению неправомερных действий по кредитным сделкам для юридических лиц с основным фокусом на предотвращение и идентификацию неправомερных действий;
- более активная и эффективная работа с проблемной задолженностью для определения стратегии по работе с клиентами на ранних стадиях просроченной задолженности, в т.ч. реструктуризации;
- реализация мер по совершенствованию рейтинговых моделей в соответствии с требованиями RZB Group;
- развитие ИТ-поддержки реализации задач управления рисками.



С учетом макроэкономической ситуации за 2015 год темпы роста кредитного портфеля существенно снизились по сравнению с предыдущим годом. Так, прирост портфеля в сегменте юридических лиц и ИП составил 4,8%, физических лиц – 2,6 % (в 2014 году прирост составил 14,7% и 30%, соответственно).



Структура кредитного портфеля «Приорбанк» ОАО не претерпела существенных изменений. Доля портфеля юридических лиц и ИП в структуре кредитного портфеля банка по состоянию на 01.01.2016 составила 83,7%, увеличившись всего на 0,7 процентных пункта в сравнении с началом 2015 года.



Отраслевая структура кредитного портфеля осталась прежней. В кредитном портфеле юридических лиц и индивидуальных предпринимателей на начало 2016 года преобладает задолженность клиентов таких секторов экономики, как обрабатывающая промышленность (52,9% кредитного портфеля), оптовая и розничная торговля (35,1%).



Доля финансирования клиентов в иностранной валюте держится стабильно на высоком уровне около 70%, поэтому особое внимание было обращено на оценку уровня валютного риска. Как правило, при предоставлении финансирования предпочтение отдавалось экспортоориентированным клиентам (с учетом ситуации на экспортных рынках) и импортозамещающим производствам.

Совершенствование критериев, процедур и систем управления рисками, своевременно принимаемые меры по корректировке риск-подходов в соответствии с изменяющейся экономической ситуацией позволили сохранить приемлемый уровень проблемной задолженности. 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

Приоритетными направлениями в работе с персоналом в 2015 году были:

- Совершенствование качества обслуживания клиентов за счет формирования единого поля компетенций у работников и

руководителей, а также повышения эффективности внутреннего взаимодействия подразделений банка;

- Развитие лидерских навыков ключевых работников банка путем организации ротаций и участия в программах обмена опытом с сетевыми банками группы;
- Поддержание культуры инновационности в банке;
- Дальнейшее совершенствование системы управления результативностью Performance Management, как инструмента мотивации персонала: введение показателей качества работы и повышение качества постановки целей в годовых формах РМ;
- Ориентация на оптимизацию и повышение эффективности бизнес-процессов (дальнейшее внедрение методология Lean);
- Внедрение инструментов оценки персонала с целью составления личных планов развития для работников из числа кадрового резерва;
- Развитие социального пакета и усиление его роли, как инструмента социальной поддержки и удержания квалифицированных и лояльных к банку работников.

По состоянию на 01.01.2016 списочная численность работников «Приорбанк» ОАО составила 2420 человек, в том числе мужчин – 19 % и женщин – 81 %. Высшее образование имеют 83.5 % работников банка. Средний возраст работников составил 37 лет.

В 2015 году было принято на работу в «Приорбанк» ОАО 145 человек из них 76 человек в возрасте от 18 до 24 лет из специального резерва наиболее талантливых выпускников высших учебных заведений, прошедших стажировки в банке, имеющих опыт работы на отдельных участках, а также прошедших обучение в Школе Приора.

В 2015 году внедрены новые подходы к формированию внешнего кадрового резерва на штатные вакансии из числа лучших студентов не только высших, но и средних специальных учебных заведений.

В качестве пилотного проекта в Школу Приора 2015 приняты студенты Минского колледжа предпринимательства. Организована практика лучших студентов 9 колледжей РБ.

Школа Приора – это студенческий кадровый резерв, развитие которого не заканчивается после года обучения. Эта категория сотрудников находится под особым вниманием руководителей и департамента по работе с персоналом. Им предоставляется первоочередное право обучения по другим программам развития молодых сотрудников.

За весь период работы Школы Приора обучилось 226 участников, из них сегодня трудятся на штатных должностях более 80, в том числе - 11 занимают руководящие позиции.

В целях пропаганды здорового образа жизни, а также формирования командного духа в банке в 2015 году проведены соревнования по плаванию, бильярду, боулингу, волейболу, настольному теннису, состоялся XVIV туристический слет сотрудников «Приорбанк» ОАО и членов их семей. Кроме того, работники банка приняли участие в минском полумарафоне, в военно-патриотической игре «Противостояние», а также межбанковском интеллектуальном поединке «Интеллект-капитал».

В истекшем году велась работа по совершенствованию социального пакета по следующим направлениям: дальнейшее развитие инструментов страхования, предоставление возможности пройти комплексное медицинское обследование, а также дополнительные выгоды с акцентом на квалифицированных лояльных банку работников.

В 2015 году Учебным центром департамента по работе с персоналом:

- организовано 322 учебных мероприятия (тренингов, семинаров, тестирований, курсов, конкурсов, стажировок и бизнес-игр) в Республике Беларусь и за рубежом, в которых приняло участие 1089 сотрудников банка;
- создано 11 новых электронных курса дистанционного обучения;
- организовано 66 семинаров онлайн.

Все работники банка прошли обучение онлайн.

Новинкой обучения в 2015 году стали бизнес-игры. Это современная форма обучения, благодаря которой быстро, легко и интересно участники нарабатывают конкретные навыки. Приорбанк один из первых стал использовать новую эффективную технологию в корпоративном университете внутренними тренерами банка.

В 2015 г. в рамках инициативы группы RBI проведен опрос внутреннего клиента, целью которого является оценка удовлетворенности работников центров банковских услуг уровнем поддержки и качеством консультации работников центрального офиса. Данные были использованы для составления планов по улучшению взаимодействия между подразделениями.

В 2015 начал выпускаться внутрикорпоративный журнал «Наши приоритеты». Это издание о ценностях, достижениях и будущих успехах работников Приорбанка, лучших сотрудниках. Основными задачами журнала являются: транслирование политики компании; поддержка бизнеса и мотивация персонала; повышение и поддержание уровня вовлеченности

персонала в процессы жизнедеятельности банка; укрепление HR бренда. Всего было опубликовано 3 журнала в течение года.

Информационные технологии

В 2015 году продолжилось решение стратегических задач Банка в области информатизации: модернизация автоматизированных систем с ориентацией на клиента, расширение спектра услуг и продуктов, оптимизация бизнес процессов, развитие дистанционного обслуживания, внедрение инновационных технологий. Большие усилия были направлены на подтверждение имиджа Приорбанка, как высокотехнологичного и надежного банка.

Развитие сервиса для физических лиц.

Банк постоянно заботится о расширении продуктовой линейки и повышении качества обслуживания своих клиентов, стремится сделать предлагаемые услуги более клиентоориентированными и удобными.

В 2015 году внедрена технология безопасных интернет-платежей 3D-Secure, внедрены новые типы премиальных карт (MasterCard Gold, MasterCard World Black Edition и Visa Infinite), начался выпуск бесконтактных карт Master Card PayPass и Visa payWave .

Для клиентов банка разработан новый кредитный продукт "Проще.net" - выдача потребительского кредита на дебетовую карту.

Внедрено решение аутентификации клиентов на основе технологии голосовой биометрии.

В настоящее время Интернет всё больше проникает в бизнес белорусских Банков, заменяя собой розничное обслуживание клиентов. Приорбанк занял одну из ведущих позиций рынка дистанционного банковского обслуживания и продолжает реализовывать и применять самые современные технологии обслуживания своих клиентов.

В 2015 году банк активно внедрял новые возможности для клиентов и усовершенствовал электронные каналы дистанционного банковского обслуживания.

Одним из важных проектов 2015 года является разработка и внедрение переводов с карточки Приорбанка на карточки других банков республики Беларусь посредством Интернет-банка и мобильных приложений. Данная услуга позволяет в режиме on-line осуществлять перевод в белорусских рублях между картами, что не может быть отмечено нашими клиентами.

В 2015 году был реализован функционал «Геолокация», позволяющий нашим клиентам получать информацию о работе банкоматов и ПСТ Банка в режиме on-line.

Реализованный в Интернет-банке функционал изменения клиентами карточных лимитов, позволил существенно снизить нагрузку на розничные отделения Банка, т.к. до внедрения данной возможности, изменение карточных лимитов происходило по обращению клиента в отделения Банка.

Мы реализовали возможность заказа обратного вызова с сайта, внедрили услугу совместного просмотра страниц Интернет-банка пользователем сайта и оператором СС.

В 2015 году были расширены возможности системы Интернет-Банк Prior Online, добавлены следующие функции:

- Реализован Личный кабинет настроек клиента, позволяющий управлять каналами коммуникации Банка с клиентом, т. е. клиенту предоставлена возможность выбирать канал коммуникации с Банком, например, отказавшись получать рекламные сообщения от Банка по каналу SMS.
- Расширен перечень заявок, заполняемых клиентом без обращения в Банк:

заявки на подключение SMS-информирования;
заявка на выпуск и перевыпуск карточек.

Приорбанк не стоит на месте, определены направления по развитию функциональных возможностей системы дистанционного банковского обслуживания. В ближайшее время мы предложим клиентам:

- Расширение возможностей переводов между карточками. Предоставление возможности переводов между корпоративными карточками посредством Интернет-банка для юридических лиц
- Реализацию возможности добавления клиентом продуктов других банков для переводов и платежей
- Дальнейшее развитие Личного кабинета настроек клиента
- Развитие on-line геолокации для мобильных приложений и сайта банка
- Реализацию и внедрение нового Интернет-банка версии 2.0
- Доработка ДБО физических лиц в связи с деноминацией национальной валюты

Развитие сервиса для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей.

В 2015 году для индивидуальных предпринимателей и юридических лиц в Интернет-банке и системе электронных платежей реализованы следующие задачи:

- Автоматизация обработки платежных поручений и списков на перечисление денежных средств на зарплату и корпоративные карточки
- Модернизация Торговой площадки
- Внедрение нового вида эквайринга с помощью мобильных терминалов M-Pos.
- Разработка электронных документов по эквайрингу
- Разработка функционала "Депозитарий" (возможность дистанционной подачи поручений депо на перевод ценных бумаг, а также создания клиентами запроса на формирование и выдачу реестра владельцев ценных бумаг)
- Реализация механизма работы с кредитной документацией в электронном виде
- Реализация возможности предоставления клиенту выписок по счетам в формате SWIFT MT940, работа с новыми видами запросов (по эквайрингу, по документарным операциям)
- Реализация нового продукта "Нано-овердрафт" с высоким уровнем автоматизации на всех этапах, начиная с формирования предложения для клиентов банка и заканчивая открытием договора

В 2016 планируется дальнейшее развитие услуг дистанционного банковского обслуживания (ДБО) с реализацией следующих задач:

- Перенос работы с корпоративными карточками из ДБО физических лиц в ДБО юридических лиц и ИП.
- Дальнейшее развитие механизма подписания электронной цифровой подписью договоров в электронном виде.
- Доработка ДБО юридических лиц и ИП в связи с деноминацией национальной валюты.