

## Вступление

Деятельность «Приорбанк» ОАО в 2022 году во многом определялась внутренними и внешними вызовами, с которыми столкнулась национальная экономика в этом периоде. Значимое влияние оказало усиление санкционного давления, что повлекло множественные ограничительные меры в отношении белорусского финансового сектора, блокировку товарных потоков и международных платежей.

В складывающихся условиях Приорбанку необходимо было оказать максимально возможную помощь в адаптации субъектов хозяйствования и физических лиц к новым реалиям, выполнив при этом все требования регулятора и акционера. В результате около 75% платежей в банковской системе в иностранной валюте было проведено Приорбанком. Клиентская база увеличилась на 8 882 новых клиентов юридических лиц и на 90 148 физических лиц, что подтверждает высокую оценку банка как надежного финансового института даже в периоды кризисов и неопределенности.

За 2022 год активы банка выросли на 34.8% до уровня 7 437 млн. белорусских рублей, что позволило сохранить 3-е место в банковской системе с долей 7.4%. Капитал банка увеличился на 39.7% и составил 1 300 млн. белорусских рублей. Имидж надежного банка позволяет уже не первый год держать второе место по объему текущих счетов юридических и физических лиц с долей 21% и 24% соответственно.

С целью поддержки внешнеторговых расчетов клиентов и эффективного управления ликвидностью расширена внешняя сеть НОСТРО: открыты счета в USD, EUR, CNY в Zhejiang Chouzhou Commercial Bank (Китай), открыты счета в USD, EUR, RUB в Евразийском банке развития.

В бизнесе с корпоративными клиентами Приорбанк продолжил фокусироваться на комплексном банковском обслуживании, предлагая клиентам широкую продуктовую линейку. Осуществлено успешное развитие дистанционных каналов обслуживания клиентов банка (Internet Bank, Mobile bank, API). Для повышения удовлетворенности клиентов и ускорения процесса завершен анализ удаленного открытия юридических лиц (первый этап – индивидуальные предприниматели). Произошло развитие Торговой площадки, внедрение сервиса по выставлению ордеров для фиксации курсов, которые необходимы клиенту. Обеспечено внедрение международного стандарта обмена электронными сообщениями между организациями финансовой отрасли на основе формата XML (ISO 20022). По

итогам 2022 года рост активной клиентской базы в корпоративном сегменте продемонстрировал рекордный результат – 50%.

Успешно развивалось сотрудничество с малыми и средними предприятиями. Обеспечен рост активной клиентской базы в 2022 году на 20,4% с достижением показателя 42.6 тыс. клиентов, также увеличилась доля клиентов с двумя и более продуктами до 35%. Улучшены процессы удаленных продаж и дистанционного консультирования с использованием функций мессенджера в мобильном приложении. Внедрен e2e процесс открытия счета для индивидуальных предпринимателей.

Расширена клиентская база розничного бизнеса. Обеспечен рост количества активных клиентов на 10,7% с достижением показателя 930 тыс.; премиальных клиентов на 10,1% с достижением показателя 24 тыс.; привлечено на обслуживание 215 тыс. новых клиентов. Путём использования мультиканальной системы продаж обеспечен рост количества активных зарплатных проектов юридических лиц и ИП на 7,5% с достижением показателя 22,9 тыс. Предоставлена возможность открытия базового счета для физических лиц.

Приорбанк развивает и совершенствует систему дистанционного банковского обслуживания. В 2022 году увеличена доля активных пользователей мобильного приложения с 57,5% до 62,6% в активной клиентской базе. Произошёл рост доли новых клиентов, привлеченных через цифровые каналы с 11,2% до 34,1% за счет таргетированной маркетинговой активности и лидогенерации в цифровых каналах.

В течение 2022 года Приорбанк продолжил внедрение инициатив по повышению эффективности филиальной сети. Была проведена модернизация трёх отделений, где создана современная и удобная для клиентов атмосфера обслуживания и было открыто новое отделение 101/8 цифрового формата с зоной самообслуживания 24/7. Доля отделений диджитал формата составила 25%. 12 низкоэффективных отделений были закрыты в рамках программы оптимизации затрат и организовано 8 новых зон самообслуживания с соответствующими устройствами и оборудованием для самостоятельного совершения банковских операций клиентами. К концу 2022 года филиальная сеть банка составила 52 точки продаж.

В 2022 году обеспечен приемлемый уровень качества кредитного портфеля банка, благодаря своевременному реагированию на внешние экономические и политические факторы и сохранению консервативного подхода при кредитовании клиентов с фокусом на наиболее устойчивых заемщиков.

В результате проведенной работы банком получена прибыль в размере 352 млн. белорусских рублей.

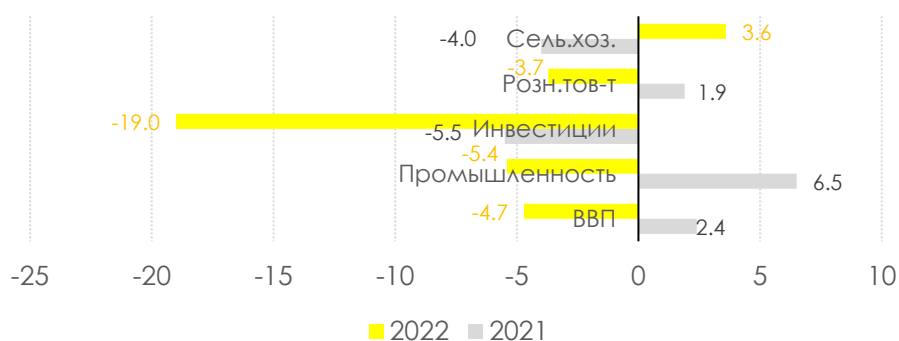
## Макроэкономическая среда

### ВВП, промышленный сектор и внешняя торговля

Сельскохозяйственный сектор Беларуси к завершению 2022 увеличил объем производства продукции на 3,6% в годовом выражении (г/г) и внес положительный вклад в формирование ВВП республики. В свою очередь, снижение в промышленности, розничной торговле, инвестициях в капитал составило 5,6% г/г, 3,7% г/г и 19,0% г/г, соответственно. В целом, итогом экономического развития за прошедший год стало снижение ВВП в реальном выражении на 4,7% г/г.

Улучшение показателей в сельском хозяйстве 2022 по сравнению с 2021 стало возможным из-за повышения стоимости продовольствия на внешних рынках, государственной поддержки приемлемых для сохранения конкурентоспособности цен на топливо и удобрения, увеличения экспорта в Россию и Китай.

### Динамика макроэкономических показателей, % г/г



Источник: Национальный статистический комитет РБ

С другой стороны, уменьшение показателей промышленного сектора, снижение объема инвестиций и сокращение потребительского спроса в значительной степени происходили под влиянием ухудшения условий внешней торговли из-за введения в 2022 году дополнительных санкционных ограничений на внешние межбанковские расчеты, транзит белорусских товаров, использование логистической инфраструктуры ряда соседних стран для морских перевозок.

В 2022 белорусские экспортеры расширяли торговое сотрудничество с странами, не применявшими санкции – Китаем, Индией, странами Азии,

Африки, Ближнего Востока и Южной Америки. Устранение торговых противоречий и появление возможности участвовать в программах внутренних государственных закупок, переход к использованию в расчетах российского рубля вместо доллара США и евро увеличило объем экспорта товаров в Россию – на 38,2% до эквивалента USD 17,7 млрд. за январь-октябрь 2022 в сравнении с январем-октябрем 2021. Реализации указанных изменений в структуре белорусского экспорта способствовала умеренному снижению поступлений от внешней торговли – за 2022 относительно 2021 экспорт товаров уменьшился на USD 1,56 млрд. или 4,0%.

В то же время, импорт товаров в республику по итогу 2022 в сравнении с аналогичным показателем предыдущего года стал меньше на USD 2,4 млрд.

Как результат, к завершению 2022 профицит внешней торговли товарами составлял USD 0,17 млрд., тогда как в таком же периоде прошлого года был зафиксирован дефицит USD 0,67 млрд.

### Внешняя торговля товарами и услугами, USD млрд.



Источник: Национальный банк РБ

Ситуация в отношении внешней торговли услугами в 2022 также не стала развиваться по критическому сценарию, несмотря на значительное уменьшение транспортного потока в направлении Польши, Германии, стран Прибалтики, а также снижение белорусского экспорта ИТ-услуг. За 2022 относительно 2021 экспорт услуг уменьшился на USD 1,11 млрд. или на 10,8%. При этом менее объемное снижение импорта услуг в том же периоде на USD 0,62 млрд. создало условия сокращения профицита внешней торговли услугами в сравнении с предыдущим годом на USD 0,5 млрд. или на 10,7% до значения USD 4,14 млрд.

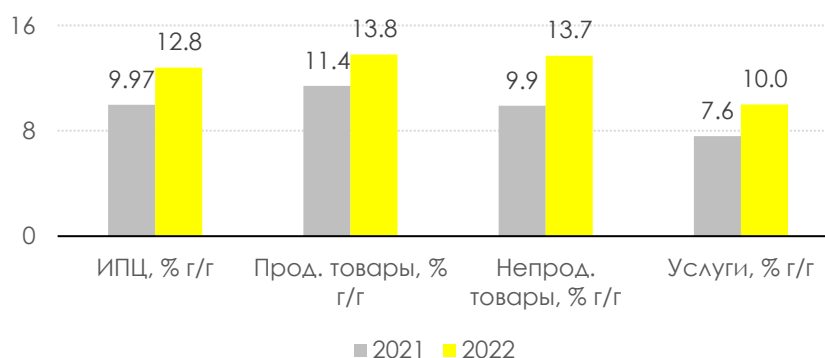
В целом, за 2022 сформировано положительное сальдо внешней торговли товарами и услугами USD 4,31 млрд. что превышает профицит предшествующего года на USD 0,34 млрд.

## **Инфляция**

Увеличение интенсивности повышения цен на потребительском рынке Беларуси в марте-сентябре 2022 стало следствием как кратковременного ослабления курса национальной валюты в марте прошедшего года, так и поддерживалось в продолжение всего года воздействием внешних факторов: ростом стоимости сырьевых и комплектующих товаров на мировом рынке, с одной стороны, а на российском рынке, с другой стороны, в результате периодических ослаблений валютного курса российского рубля. При этом максимальное значение индекса потребительских цен, 18,1% в г/г, было отмечено в июле 2022 в сравнении с 9,99% в феврале 2022.

Принятые в середине осени 2022 дополнительные меры государственного регулирования существенно снизили уровень цен на белорусском потребительском рынке. К декабрю 2022 инфляция уменьшилась до 12,8% г/г.

### **Показатели инфляции, 2021 – 2022 гг., в %**

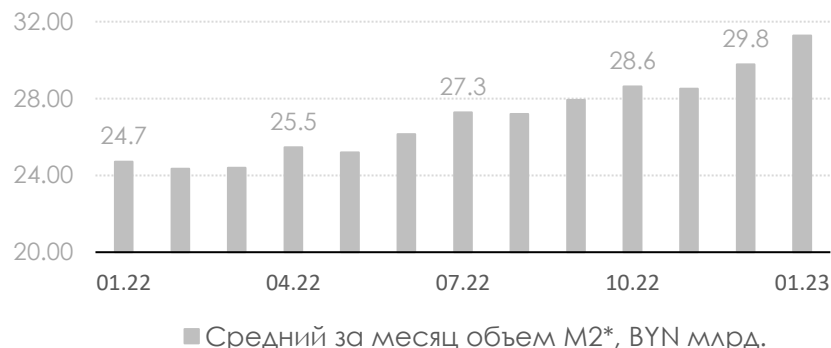


Источник: Национальный банк РБ

## **Денежно-кредитная политика и валютный курс**

В продолжение 2022 Национальный банк сохранял сбалансированную практику реализации денежно-кредитной политики, позволявшую оказывать кредитную поддержку предприятиям реального сектора и не допускать при этом поддерживающих инфляцию эффектов. Основываясь на таком подходе, регулятор в несколько этапов увеличил объем рублевой денежной массы (показатель М2\*, включающий наличные деньги, депозиты и ценные бумаги банков в BYN) с BYN 24,7 млрд. до BYN 29,8 млрд. или на 20,5%.

## Изменение объема денежного предложения в 2022 г.

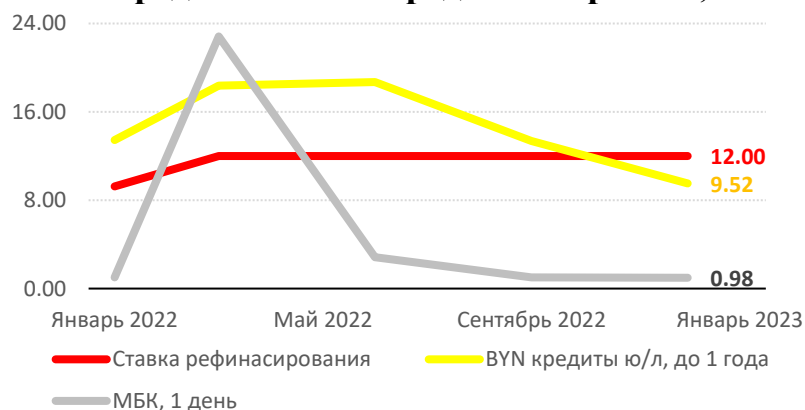


Источник: Национальный банк РБ

В свою очередь, значение ставки рефинансирования в прошедшем году было повышено только один раз в марте 2022 с 9,25% до 12,00% годовых, тогда как использование других инструментов регулирования уровня процентных ставок в банковском секторе не применялось до сентября 2022.

Начиная с 12 сентября 2022 Национальный банк вернулся к использованию процентных индикаторов на кредитном рынке Беларуси. От завершения 3 кв. 2022 и к марту 2023 регулятор снизил значения расчетных величин стандартного риска по кредитным инструментам белорусских банков по новым кредитам юридических лиц с 20,80% до 12,58% годовых, а физических лиц - с 23,33% до 16,31%.

## Изменение средних ставок кредитного рынка, USD млрд.



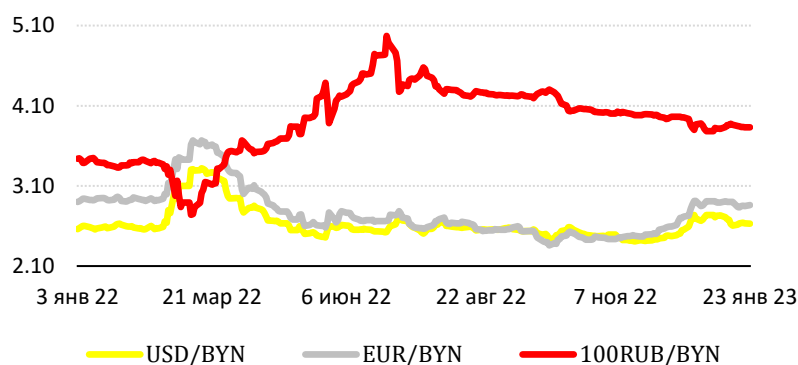
Источник: Национальный банк РБ

С другой стороны, увеличение денежного предложения на рынке и осторожный подход банков к увеличению объема кредитного портфеля на

фоне умеренного спроса на валютные ресурсы и отсутствие на рынке инструментов Национального банка по привлечению избыточной ликвидности со второй половины 2022 и до начала 2023 поддерживали среднюю стоимость однодневных ресурсов на межбанковском рынке около уровня 1% годовых.

Эффектом изменения условий внешнеэкономической деятельности к завершению февраля - в марте 2022 стало краткосрочное снижение стоимости белорусского рубля относительно доллара США и евро. Однако в 2 – 4 кв. 2022 под влиянием профицита внешней торговли, применения мер государственного регулирования для предотвращения оттока капитала, перехода к погашению внешних обязательств с использованием белорусского рубля, замещению доллара США и евро на российский рубль в оплате поставок энергоресурсов валютный курс белорусского рубля стабилизировался и к завершению 2022 в сравнении с началом периода против доллара США стоимость белорусского рубля снизилась на 7,4%, относительно российского рубля белорусский рубль стоил меньше на 10,2%.

### Динамика обменного курса



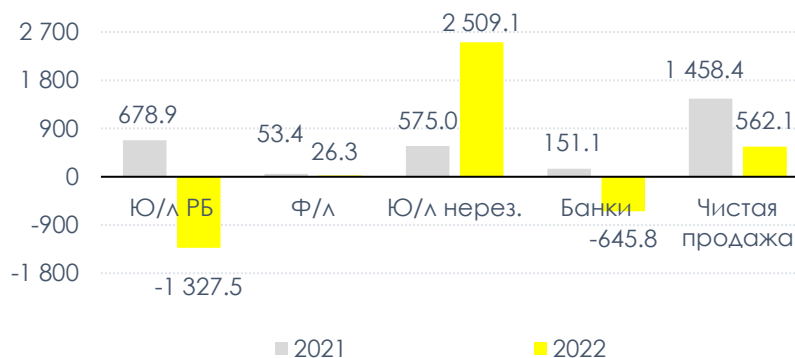
Источник: Национальный банк РБ

Устойчивой тенденцией белорусского валютного рынка в 2022 стало увеличение объема использования для обслуживания внешнеторгового оборота RUB и китайского юаня при одновременном сокращении применения EUR, что привело к решениям Национального банка Беларуси об изменении состава валют и их весов в валютной корзине. С 12 декабря в составе валютной корзины находятся RUB – 60%, USD – 30%, CNY – 10%.

Особенности внешнеэкономической среды в 2022, последствия санкций и мер противодействия со стороны белорусского государства нашли отражение в результатах операций всех субъектов белорусской экономики на внутреннем валютном рынке. Ограниченные возможности рефинансирования внешней задолженности в USD и EUR, рост потребности в RUB из-за роста объема платежей в российском рубле стали причинами формирования чистой покупки

валюты со стороны банков и предприятий. В то же время продажа валюты нерезидентами увеличилась более чем в 4 раза, что оказало значимую поддержку при формировании профицита предложения валюты по итогу 2022.

### Сальдо покупки-продажи иностранной валюты, USD млрд.



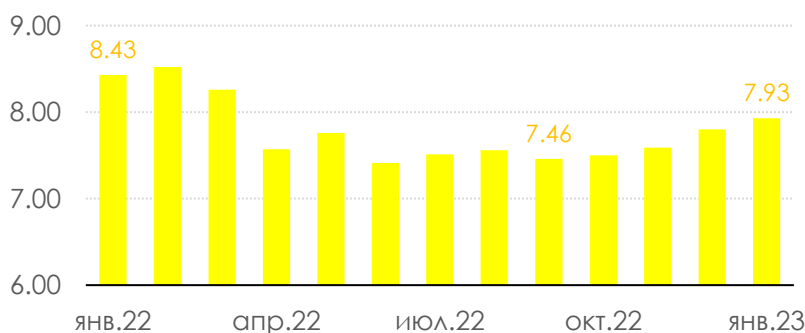
Источник: Национальный банк РБ

### Золотовалютные резервы

С января 2022 по январь 2023 объем золотовалютных резервов Беларуси (ЗБР) уменьшился на USD 495,5 млн. или на 5,9% и на 01.01.2023 составил USD 7 929,5 млн. При этом наименьшее в прошедшем году значение ЗБР, USD 7 409,6 млн., было сформировано на 01.06.2022, тогда как тенденцией сентября-декабря 2022 стало последовательное увеличение показателя.

Улучшению состояния ЗБР в 4 кв. 2022 способствовали профицит предложения валюты на внутреннем финансовом рынке республики, возможности размещения номинированных в российском рубле государственных облигаций и поступления доходов от внешнеэкономической деятельности, перенос оплаты части обязательств по внешнему долгу перед Россией на последующие годы.

### Изменение объема золотовалютных резервов, стандарт МВФ, USD млрд.



Источник: Национальный банк РБ



В течение 2023 года Национальный банк допускает возможность уменьшения ЗВР в случае необходимости противодействовать эффектам влияния на внутренний финансовый рынок Беларуси со стороны внешних негативных факторов. Установленный регулятором приемлемый норматив ЗВР на завершение текущего года – не менее USD 6,0 млрд.

## **Корпоративная деятельность. Малый и средний бизнес.**

### **Корпоративный бизнес**

В 2022 году Приорбанк продолжил развивать дистанционное обслуживание клиентов и предоставлять новые услуги и продукты.

Продолжая делать акцент на использовании системы персонального менеджмента, корпоративный блок увеличил количество активных корпоративных клиентов до уровня свыше 3000 клиентов. В 2022 г. привлечено 1110 корпоративных клиентов (для сравнения: в 2021 г. — 131), в т.ч. более 180 новых международных клиентов.

#### **Основные результаты деятельности:**

- ✓ Расширение бизнеса с клиентами сегмента среднего корпоративного бизнеса и международными компаниями;
- ✓ Увеличение объемов транзакционного бизнеса: положительная динамика комиссионного результата, увеличение доходности по FX-операциям, рост количества международных платежей и объемов сервиса консультационной поддержки данного направления;
- ✓ В кредитовании сохранён объем кредитного портфеля высокого качества, с учетом взвешенного риск подхода.

Корпоративный сектор сделал основной акцент на оказание комплексных услуг, онлайн-сервисов (без посещения банка). Развивая Интернет-банкинг и Мобильный банкинг, мы добились большого количества транзакций по этим каналам

По результатам внешнего исследования корпоративный бизнес «Приорбанк» ОАО занял 1-е место на локальном рынке. Основными причинами рекомендаций стало качественное и быстрое обслуживание клиентов.

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

### **Основные достижения в развитии бизнеса (новые банковские продукты):**

- ✓ Для повышения удовлетворенности клиентов и ускорения процесса обслуживания завершен анализ удаленного открытия юридических лиц

(в Мобильном банке для IOS реализована возможность удаленного открытия счета для ИП);

- ✓ Дальнейшее развитие Торговой площадки позволило внедрить востребованную услугу - выставление ордеров для фиксации курсов, которые необходимы клиенту. Это позволило увеличить объем операций, проводимых клиентами через торговую площадку (он-лайн) без посещения банка и обращения к персональному менеджеру;
- ✓ Внедрение международного стандарта обмена электронными сообщениями между организациями финансовой отрасли на основе формата XML (ISO 20022). Целью внедрения методологии ISO 20022 является повышение эффективности процесса платежей и расчетов и обмена финансовой информацией при внутренних и международных расчетах, а также обеспечение совместимости с международными процедурами и стандартами передачи сообщений;
- ✓ PUSH-уведомления - доработаны уведомления об отклоненных платежах и выплатах. Ранее уведомления были реализованы только для входящих и исходящих транзакций.
- ✓ Разработка API и интеграция с ERP клиента, реализация новых услуг: доступность услуги международных платежей, возможность информировать клиента о поступлении средств на его счет в режиме онлайн.

## **Факторинг**

«Приорбанк» ОАО в 2022 году занимал активную позицию по продажам факторинга и предлагал факторинг с правом и без права регресса, факторинг в рамках Указа Президента №534 «О содействии развития экспорта товаров (работ, услуг)».

Уровень автоматизации процесса факторинга не имеет аналогов в РБ. В 2022 году продолжалась доработка модуля электронного факторинга (новыми функциями стали: прием и подтверждение электронных счетов-фактур, заверенных электронной подписью; доработка обмена электронными документами с клиентами).

113 клиента банка пользуются факторинговыми продуктами. Объем выплаченного финансирования за 2022 год составил 160,0 млн.EUR.

## **Бизнес с малыми и средними предприятиями (МСП)**

В 2022 году Приорбанк повысил эффективность привлечения новых клиентов через цифровые каналы за счет внедрения сквозной аналитики и создания персонализированного контента для продажи продуктов и услуг.

Внедрен механизм цифрового он-бординга с целью вовлечения новых клиентов в использование продуктов и сервисов банка, что помогло увеличить долю клиентов с 2+ продуктами до 35%. Результатом интенсивной работы в области увеличения активной клиентской базы, привлеченной посредством мультимедийной системы (веб сайт / посадочные страницы, маркетинговые активности, агенты Приорбанка, хантеры, контакт центр) стало достижение показателя в 42.6 тыс. активных клиентов. Таким образом, рост к уровню прошлого года составил 20.4%.

Особое внимание в развитии премиального обслуживания в 2022 году уделялось использованию цифрового опыта. Так были улучшены процессы удаленных продаж и дистанционного консультирования с использованием функций мессенджера в мобильном приложении, усовершенствованы сервисы по формированию запроса на получение информации по заключению валютных договоров на сайте банка, а также реализована возможность доставки М-код для абонентов зарубежных операторов (20 стран). В результате доля МСП клиентов в рамках дистанционного обслуживания увеличена до 16.9%.

В 2022 году начата Agile трансформация в отделениях банка. Внедрены Agile механизмы в 3 отделениях: роли, церемонии, инструменты. Сотрудники обучаются Soft Skills (наставничество, целеполагание, коучинг). Внедрение Agile в отделениях способствует росту вовлеченности сотрудников, общего результата точек продаж, улучшения клиентского NPS.

В области платежных API были проведены доработки API.Account и API.PaymentDocuments, в т.ч. доработка в части приема и обработки сообщений в соответствии с ISO20022. В 2022 году начаты работы по новым стандартам для API от НБ РБ и возобновлен процесс по разработке нового Магазина API, который будет представлен для клиентов в 2023 году.

С целью предоставления клиентам торгового эквайринга возможности выбора не только модели, но и поставщика подключаемого оборудования, Приорбанк заключил договор с УП "Фарнелл" на поставку и обслуживание терминалов PAX A930. С начала сотрудничества с УП "Фарнелл" в качестве партнера подключено 750 терминалов. Также в 2022 году были актуализированы тарифы по услуге торгового эквайринга с использованием вендинговых терминалов для корпоративных клиентов.

Для расширения перечня поставщиков решения PriorSoftPos по мобильному эквайрингу, Приорбанком заключен договор с ОАО "Банковский процессинговый центр" в качестве аутсорсера.

В части интернет-эквайринга Приорбанк перешел на новую версию протокола защиты платежей – 3D Secure 2.0, которая позволяет поддерживать

необходимый уровень безопасности без существенного ущерба для платежной конверсии клиентов.

По итогам 2022 года Приорбанк достиг лидерской позиции на рынке по основному показателю лояльности клиентов – NPS.

## **Работа с физическими лицами**

### **Финансовые итоги года**

Одним из приоритетных направлений работы с частными клиентами в 2022 году стал дальнейший рост активной клиентской базы физических лиц за счет привлечения новых клиентов на зарплатное обслуживание, а также рост количества новых клиентов за счет продажи платежных карточек “Яркая карта” для возможности совершения ежедневных расчетов. Общее количество активных клиентов по сравнению с предыдущим годом выросло на 10,7% или 90,1 тыс. и составило 930 тыс. клиентов.

В 2022 году был обеспечен рост валового дохода до уровня 191,3 млн белорусских рублей, что на 47,8% выше показателя прошлого года. Значительный рост валового дохода был достигнут благодаря увеличению процентных доходов по пассивам, а также увеличению комиссионных доходов и доходов по валютно-обменным операциям.

В течение 2022 года Приорбанк продолжил активное продвижение пакетов услуг для новых и действующих клиентов, услуги по переводам “карта-карта”, а также услуги по совершению безналичной платежей в Мобильном приложении и Интернет-Банке.

В 2022 году объем валютно-обменных операций, совершаемых во всех каналах, вырос на 12% по сравнению с 2021 годом, что было обусловлено использованием гибкой системой курсообразования в зависимости от канала совершения операций. При этом доходность валютно-обменных операций в 2022 году выросла на 126% по сравнению с прошлым годом.



### **CRM: Развитие бизнеса с действующей клиентской базой в 2022 году**

В течение 2022 года Приорбанк максимально фокусировался на поддержке своих клиентов в условиях значительных изменений в сфере банковского обслуживания.

В период возникших сложностей с получением наличной иностранной валюты банком оперативно была разработана механика удобного заказа через цифровые каналы и получения наличной иностранной валюты со своих счетов в банкоматах и кассах банка.

Приорбанк также уделял внимание сохранению стабильности работы банковских платежных карточек, сервисов бесконтактной оплаты, а также цифровых каналов самообслуживания. Благодаря этому и проактивным таргетированным коммуникациям с клиентской базой, в том числе опираясь на программу лояльности, удалось увеличить долю клиентов с ежемесячными безналичными расчётами картами и использованием мобильного приложения до 60%. Более того, данный показатель удалось поддержать для всей активной клиентской базы, которая за 2022 год увеличилась более, чем на 90 тыс. активных клиентов.

Мы продолжили следовать стратегии увеличения уровня самостоятельного совершения основных банковских операций клиентами в мобильном приложении и интернет-банке. Персональная работа с клиентами через CRM кампании позволила увеличить проникновение использования приложения Prior Online более 63% (более 52% новых продаж совершено в цифровых каналах end-to-end).

Получая высокое качество обслуживания в банке наши клиенты активно приглашали своих друзей и знакомых в Приорбанк. Более 30 000 новых клиентов открыли счета в банке через программу «Приведи друга», при этом более 65% из них стали активным транзакторами с использованием цифровых каналов.

Также важным показателем успешности работы с действующей клиентской базой является показатель доли клиентов с более 2 используемыми продуктами, который достиг 59,4% (прирост на 3,8%).

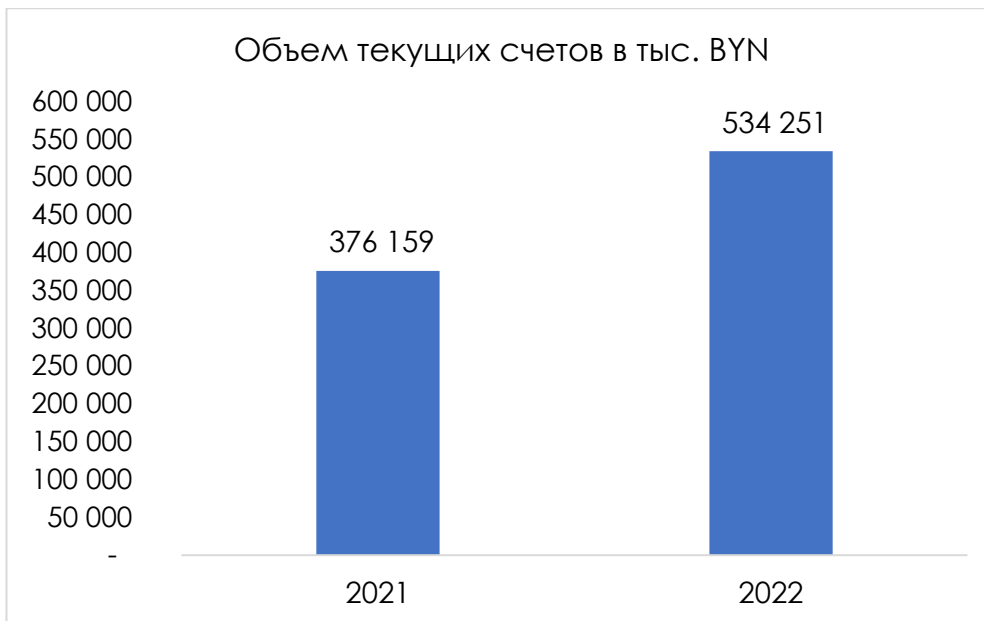
Важной инновацией в работе с клиентами МСП стало внедрение системы наилучшей рекомендации (на базе математических моделей предиктивной аналитики Next Best Offer). Это позволило при каждом контакте с персональным менеджером или оператором контакт-центра получать нашим клиентам предложения о продуктах или услугах, максимально подходящих их бизнесу в конкретный период времени.

### **Депозиты и счета частных клиентов**

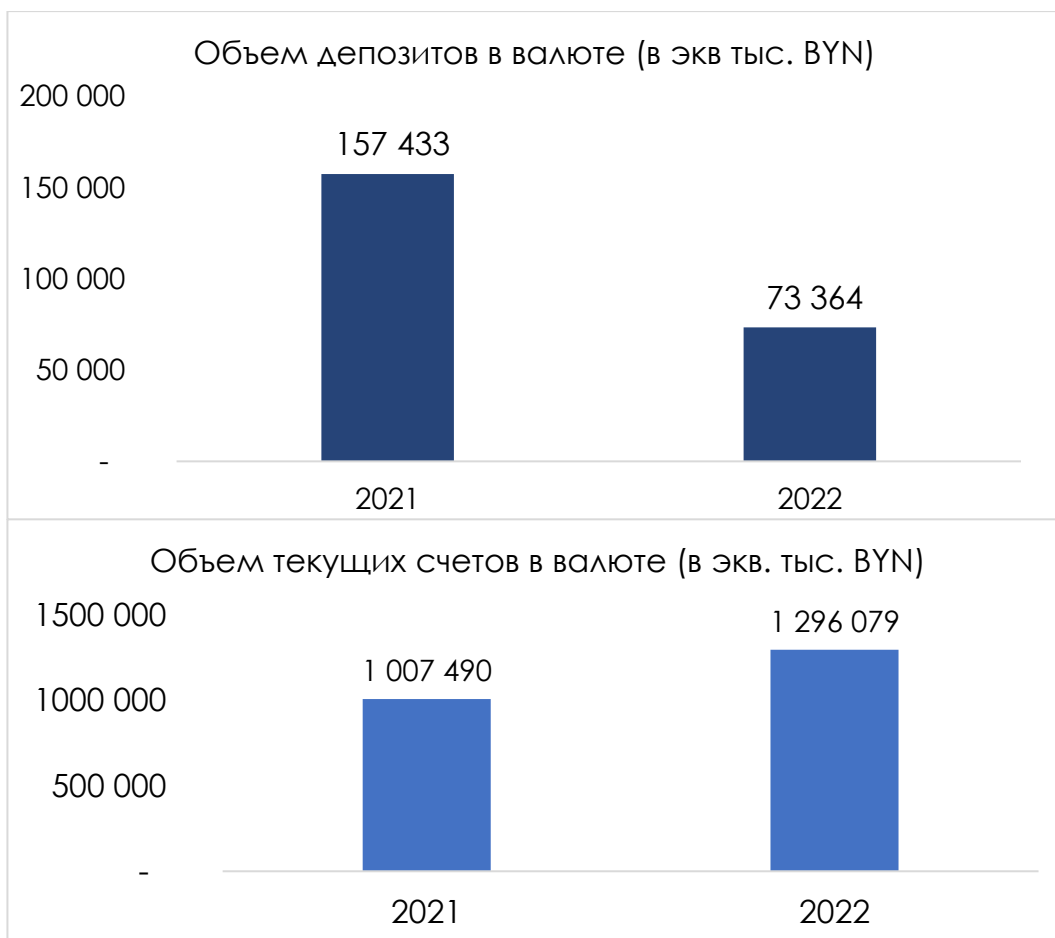
По итогам 2022 года портфель депозитов в национальной валюте составил 83,4 млн белорусских рублей.



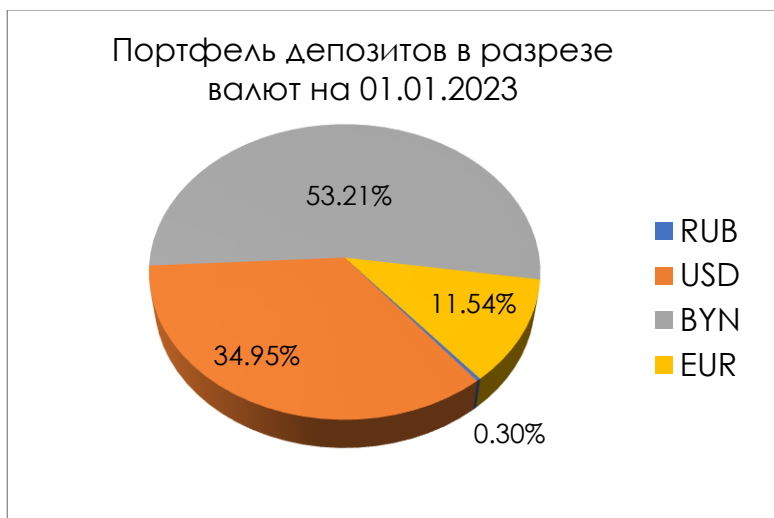
Также в 2022 год одной из главных целей бизнеса стало увеличение остатков на текущих счетах физических лиц в белорусских рублях. По итогам года рост составил 42% и объем остатков достиг уровня 534,2 млн белорусских рублей.



В 2022 году Приорбанк в соответствии со стратегией сохранил политику низких процентных ставок по вкладам в иностранной валюте, в результате чего объем портфеля срочных депозитов в иностранной валюте уменьшился на 53,4%. При этом остатки на текущих счетах в валюте по итогам года увеличились на 29%.



По итогам 2022 года Приорбанком сформирована диверсифицированная структура депозитного портфеля по видам валют, доля вкладов в белорусских рублях возросла до 53,2%.



## **Кредиты**

По итогам 2022 года Приорбанк занял 4-е место среди банков Республики Беларусь по объему кредитного портфеля физических лиц. По объему потребительского кредитования Приорбанк занял третье место, а также вошел в ТОП 5 банков по кредитованию с целью финансирования недвижимости.

В течение 2022 года деятельность Приорбанка была нацелена на сохранение качества кредитного портфеля и повышение продаж кредитных продуктов через дистанционные каналы обслуживания. В связи с этим в 2022 году доля e2e продаж основных банковских продуктов через цифровые каналы увеличилась с 24% до 52,2%, в том числе за счет кредитов на потребительские нужды. Приорбанк нацелен на дальнейшее развитие продаж кредитов через цифровые каналы.

В 2022 году Приорбанк осуществил ряд улучшений в процессе предоставления кредитов, что сделало его более комфортным для клиентов. Так, был внедрен алгоритм, который автоматически снижает запрашиваемую сумму кредита в случае, если при оформлении кредитной заявки клиент запросил сумму больше, чем ему доступно исходя из платежеспособности. Кроме этого, Приорбанк увеличил возрастную категорию клиента, которые могут оформить кредит. На текущий момент заявку на кредит могут подать клиенты в возрасте от 22 лет на момент подачи кредитной заявки и не более 65 лет на момент окончания кредитного договора.

В течение 2022 года Приорбанк запустил и активно направлял своим клиентам предодобренные предложения на оформление кредитных карточек, получение



которых происходит онлайн в Интернет-Банке или Мобильном приложении. Также для клиентов Приорбанка в 2022 году появилась возможность оформить электронный кредит «Просто покупки» для приобретения товаров белорусского производства у наших партнеров.

### **Платежные карточки**

Приорбанк по итогам 2022 года укрепил свои позиции в общей эмиссии банковских платежных карточек на рынке Республики Беларусь, сохранив второе место. Прирост по результатам года составил 10,1%, а общая эмиссия – 1,8 млн штук.

Также по результатам 2022 года Приорбанк продолжает оставаться лидером на рынке кредитования с использованием кредитных карточек.

Объем безналичных операций по карточкам физических лиц вырос на 24% с 6,5 млрд белорусских рублей до 8,0 млрд белорусских рублей. При этом доля безналичных операций по платежным карточкам выросла достигла 70% в декабре 2022 года.

С апреля 2022 года банк успешно внедрил технологию продления срока действия платёжных карточек без их физической замены.

В течение 2022 года были реализованы новые e2e платёжные сервисы, такие как p2p платежи Visa Alias с интеграцией с Visa API, Koshelek Pay для держателей карточек Mastercard, начаты проекты по реализации платёжных сервисов Белкарт Pay и p2p переводов на карточки платёжной системы «Мир» (РФ). Также в 2022 году был реализован проект с платёжной системой Mastercard -кредитная карта с grace-периодом.

Доля оплаты товаров и услуг с помощью смартфонов составила 13% в декабре 2022 года, а количество клиентов, использующих сервисы бесконтактной оплаты достигло 99 тысяч.

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

### **Сеть устройств самообслуживания**

В 2022 году продолжилась тенденция на модернизацию и оптимизацию сети устройств Приорбанка - банкоматов (АТМ) и инфокиосков (ПСТ). По состоянию на конец года эквайринговая сеть банка составила 341 АТМ (доля на рынке – 8,0%) и 212 ПСТ (доля на рынке – 9,5%). Основной акцент был

сделан на усиление зон самообслуживания 24/7, а также на развитие обслуживания в диджитал-отделениях Банка.

Устройства обладают широким функционалом в части проведения операций с наличными денежными средствами и осуществления приема платежей. Во всех 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 и благотворительных платежей UNICEF. В ПСТ Приорбанка всем клиентам доступна оплата наличными как услуг Банка, так и оплата услуг через «ЕРИП». Также, все эти платежи в ПСТ можно совершить посредством платежной карточки. Для клиентов Приорбанка также доступно пополнение наличными платежных карточек через ПСТ.

### **Премиальное обслуживание физических лиц**

В 2022 году премиальный сервис в Приорбанк был востребован клиентами, в результате чего за год количество клиентов Премиум выросло на 10%.

Доля клиентов, выбирающих дистанционный премиальный сервис Premium Direct, в 2022 году продолжила увеличиваться с 75% до 79%. Для клиентов Премиум продолжает быть приоритетным и ценным возможность удобного и быстрого решения задач, осуществление банковских операций дистанционно, комплексный подход и ориентация персонального менеджера на их финансовые планы и ожидания.

Приорбанк продолжил предоставление владельцам пакетов сервисов привилегий доступных для клиентов и членов их семей. Наполнение пакетов сервисов позволило премиальным клиентам дополнительно бесплатно пользоваться небанковскими сервисами от партнеров. Поэтому, в 2022 году клиенты Премиум продолжили активно подключать пакеты сервисов Premium Direct и Premium Prime. По состоянию на конец года 64% клиентов являлись пользователями пакетов.

Приорбанк в 2022 году продолжил расширение функциональных возможностей премиальных пакетов сервисов в СДБО. Для клиентов Банка была добавлена функция управления пакетом сервисов, в том числе возможность самостоятельного подключения в Интернет-банке или Мобильном приложении.

## **Обслуживание клиентов в Контакт-центре**

В 2022 году общее количество обращений клиентов в Контакт-центр по голосовым и цифровым каналам увеличилось на 40% по отношению к 2021 году и составило более 2 млн. 530 тысяч.

Количество входящих звонков увеличилось на 33% по сравнению с 2021 годом и составило 2 млн. 111 тысяч, основная доля пришлась на звонки физических лиц, рост составил почти 34%, объем звонков юридических лиц увеличился на 11%. Причиной значительного роста звонков клиентов явилась сложная геополитическая ситуация и повышенный спрос на продукты и услуги Приорбанка вследствие введения санкционной политики в отношении других банков республики. Самым сложным месяцем стал март, когда количество входящих звонков превысило 454 тысячи звонков. Доля обращений физических лиц в общем объеме составила 83%, юридических лиц – 15%, сегмента Premium – 2%.

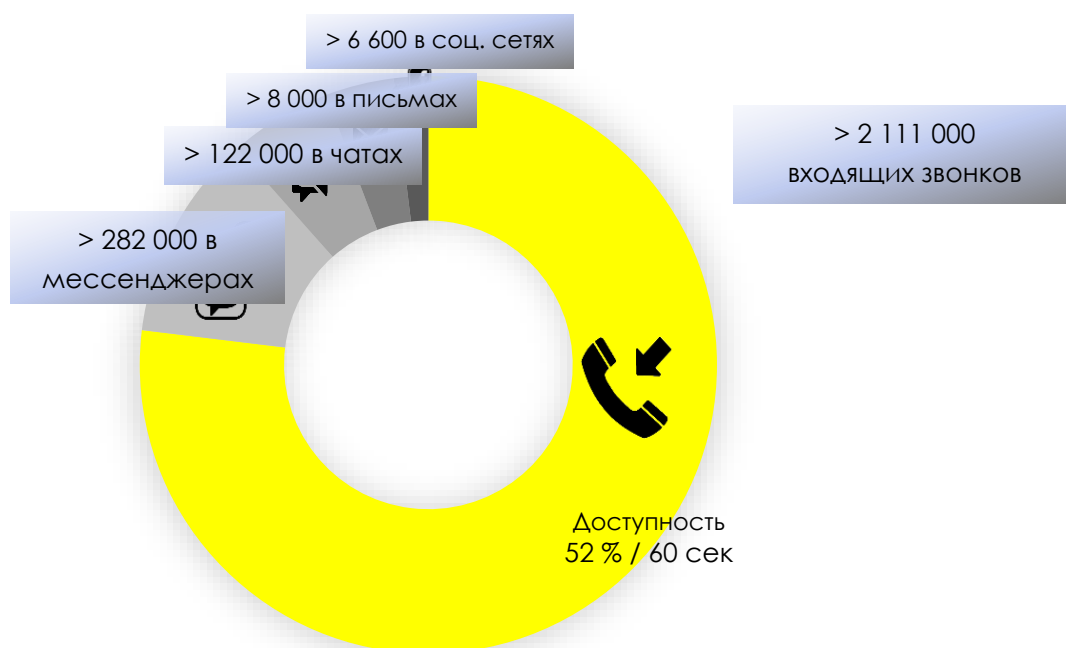
Средний уровень доступности на линиях входящей поддержки в марте 2022 снизился до 25% / 60 сек, к ноябрю 2022 данный показатель достиг планового значения 80% в течение 60 сек. Уровень доступности по итогам 4-ого квартала на линии поддержки юридических лиц достиг 86%/ 60 сек, на линии обслуживания клиентов премиального сегмента – 83% /60 сек.

Доля цифровых каналов в 2022 году увеличилась с 13% до 16,5%.

Практически в два раза выросло количество обращений клиентов в мессенджеры Viber и Telegram со 143 тысяч в 2021 до 282 тысяч в 2022. Росту способствовали перевод обслуживания в круглосуточный режим и доступность персональных консультаций по счетам и операциям с апреля 2022 года. Наиболее популярными причинами обращений в мессенджерах за 2022 год стали проверка причин отказа в операции по карточке, навигация в СДБО, условия выпуска новой карточки, тарифы по действующим карточкам и регистрация/восстановление доступа в СДБО.

Количество обработанных чатов выросло в 2 раза с 60 тысяч в 2021 году до 122 тысяч в 2022. Улучшения процесса обработки позволили достичь доступности чата на уровне 95% /120 сек и поддерживать его на этом уровне до конца года.

Наиболее популярными причинами обращений в чатах за 2022 год стали: условия выпуска новой карточки, проверка причин отказа в операции по карточке (превышен лимит, ввод пин-кода, отказ торговой точке), тарифы по действующим карточкам, консультации по банковским переводам и навигация в СДБО.



Количество обращений клиентов через социальные сети Facebook, Twitter и ВКонтакте составило более 6.6 тысяч. Более 34 тысяч исходящих смс-сообщений было отправлено клиентам по их просьбе.

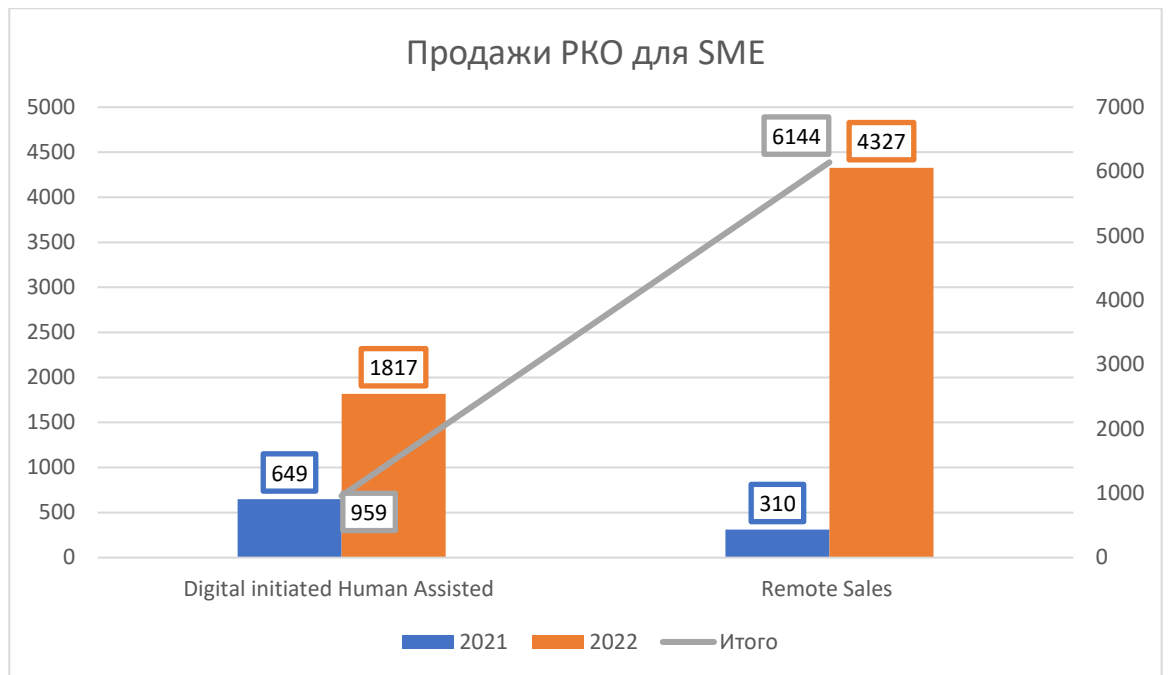
В 2022 году на входящих звонках было записано более 35 000 голосовых эталонов частных клиентов банка.

Всего с момента запуска проекта по биометрической аутентификации записано более 400 тысяч голосовых эталонов клиентов, т.е. более чем 41% активных клиентов ритейл используют голосовую биометрию для подтверждения своей личности при звонке в банк.

В 2022 году Контакт-центр продолжил активные продажи РКО для юридических лиц. В течение года было привлечено более 6000 клиентов, что в 6 раз больше, чем в 2021 году. Основной приток клиентов пришелся на март-май 2022 года так как возрос спрос на международные платежи/получение экспортной выручки вследствие внешнеэкономической ситуации и введения рядом стран санкционных ограничений.

Значительным фактором увеличения продаж юридическим лицам является привлечение на обслуживание вновь зарегистрированных клиентов в пределах всей всей Республики.

По результатам второй половины года Контакт-центр по работе с юридическими лицами занял I место среди банков РБ по версии оценочной компании IPSOS.



В 2022 году Контакт-центр существенно расширил свои возможности в удаленном обслуживании клиентов без обращения в отделение банка. За год количество обработанных операций увеличилось на 75% и достигло более чем 43тысяч операций.

Наиболее популярными стали операции по перевыпуску, закрытию карт, переводы между счетами клиентов в том числе с целью погашения кредитов, международные переводы, существенно увеличилось количество предоставленных справок/выписок по счетам клиентов с загрузкой в дистанционные каналы, а также операции, связанные обслуживанием договоров ИДУ, так же увеличилось количество заявок по изменению персональных данных (адрес, индекс).

С 1 ноября 2022 группа специалистов Контакт-центра была выделена для фиксирования и предотвращения транзакционного мошенничества в отношении клиентов банка с помощью специально настроенного ПО.

В 2022 году виртуальный голосовой консультант ВИК распознал и маршрутизировал более 1.5 миллиона голосовых запросов клиентов, без помощи оператора ответил на более чем 195 тысяч запросов, заменив таким образом 9 операторов. Средний уровень автоматизации в голосовом канале за год вырос с 9% в 2021 до 13% в 2022. К концу 2022 года голосовой консультант самостоятельно обслуживал 32 сервиса, в том числе 7 с голосовой аутентификацией клиента.

Чат-бот на корпоративном сайте и в Интернет-банке за год ответил на более 34 тысячи чатов без помощи оператора, заменив таким образом 3-х операторов. Чат-бот обслуживает 60 информационных сценариев по наиболее

популярным у клиентов тематикам. Средний уровень автоматизации на чате достиг к концу более 19%.

Показатели удовлетворенности – одни из ключевых показателей эффективной работы с клиентами. Внутренний NPS Контакт-центра составил в 2022 году 77%. Показатель доли контактов, решенных с первого обращения, составил 87% в 2022 году. По результатам внутреннего опроса удовлетворенности клиентов после окончания звонка или чата доля клиентов, поставивших высшие оценки работе операторов, составила 95%.

### **Отделения банка**

По состоянию на 1 января 2023 года сеть отделений Приорбанка состояла из 52 точек продаж, в том числе: 23 центров банковских услуг (ЦБУ) и 29 удаленных рабочих мест ЦБУ.

Основные результаты развития сети продаж, успешно завершённые инициативы в 2022г.:

- ✓ Открыто 1 отделение формата диджитал в новом, активно развивающемся районе столицы «Минск Мир»
- ✓ 10 низкоэффективных отделений были закрыты в рамках программы оптимизации сети продаж
- ✓ В 4 отделениях проведен ремонт с учетом современных тенденций и акцента на дистанционное обслуживание клиентов.
- ✓ Организованы 10 зон самообслуживания в регионах

Современный формат отделений позволяет клиентам самостоятельно управлять своими финансами и подавать заявки на основные продукты и услуги.

В течение 2022 года продолжилась работа по проекту «Цифровой трансформации отделений» и работа по переправлению клиентов в дистанционные каналы (устройства самообслуживания, а также расширение перечня услуг, оказываемых сотрудниками Банка дистанционно). Проводимая работа позволит оптимизировать и сократить время обслуживания клиентов, при этом повысить их уровень удовлетворенности банком. Банк продолжит работать в направлении расширения дистанционных возможностей по проведению операций и оформлению продуктов, а также развитию зон самообслуживания клиентов и централизации части процессов.

Результаты реализации программ по изучению клиентского опыта и улучшению качества обслуживания клиентов в 2022г.:

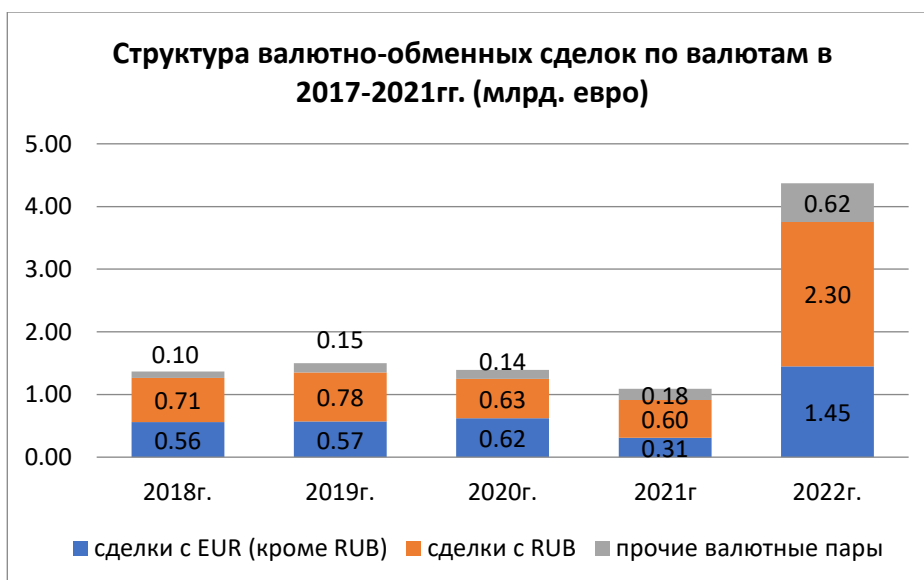
- ✓ Создано специализированное направление для развития программы, определена стратегия развития клиентского опыта в банке

- ✓ Сотрудники банка завершили полный курс обучения по программе Академия клиентского опыта
- ✓ Автоматизирован сбор обратной связи клиентов, определены целевые показатели клиентского опыта, стандартизирован формат опросов, разработана форма отчетности
- ✓ Проведены исследования показателей вовлеченности и удовлетворенности сотрудников
- ✓ По результатам 2022г. банк является лидером на рынке по основному показателю лояльности клиентов - NPS

## **Казначейские операции. Операции с ценными бумагами.**

### **Операции на внешнем рынке**

В 2022 году «Приорбанк» ОАО, как и остальные участники рынка, столкнулся с высокой волатильностью на валютном рынке, что повлекло за собой как вызовы, так и возможности для улучшения финансового результата. Так, объем межбанковских валютно-обменных операций за отчетный период вырос практически в четыре раза в сравнении с предыдущими значениями, что наряду со взвешенным подходом к управлению валютной позицией, позволило достичь значительных результатов.



### **Операции на внутреннем денежном рынке в национальной валюте с банками**

Национальный банк Республики Беларусь на протяжении года проводил гибкую монетарную политику, оперативно принимая необходимые меры по стабилизации финансовых рынков, ограничению уровня инфляции и поддержанию макроэкономической сбалансированности.

Так ставка рефинансирования в течение года была повышена с 9,25 до 12% годовых и был снижен норматив обязательных резервов от привлеченных валютных средств с 17 до 16%, что способствовало стабилизации ликвидности банковской системы.

В течение года Приорбанк осуществлял сделки на денежном рынке, в результате чего доходы от размещения средств превысили 5 923 тыс. руб., расходы составили – 167 тыс. руб.

### **Казначейские продукты**

За год объем валютно-обменных операций «Приорбанк» ОАО с юридическими лицами на внебиржевом валютном рынке вырос на 46,5% и составил 31,6 млрд. рублей, в результате доля в этом сегменте валютного рынка достигла уровня 21,1%.

Активное развитие сервиса Интернет-банк Торговая площадка, позволяющего клиентам совершать валютно-обменные операции в режиме онлайн по актуальным рыночным курсам, способствовало увеличению за 2022 год количества активных клиентов сервиса на 102,6%, а объема заключенных посредством интернет валютно-обменных сделок - на 116,7%. Кроме того, в ноябре 2022 года был представлен новый инструмент заключения валютно-обменных сделок – валютный ордер. За два месяца 2022 года клиенты разместили более тысячи ордеров, в результате исполнения которых были заключены валютно-обменные сделки на сумму 313 млн. рублей.

В 2022 году рейтинг «Приорбанк» ОАО по объему сделок покупки-продажи иностранной валюты на торгах ОАО «БВФБ» вырос до третьего места среди белорусских банков, при объеме 7,6 млрд. рублей, что составило 152,6% прироста за год.

Несмотря на снижение активности в 2022 году на рынке депозитов страны «Приорбанк» ОАО вошел в тройку банков по объему привлеченных депозитов юридических лиц достигнув доли в 12%.

### **Управление ликвидностью**

Ликвидная позиция «Приорбанк» ОАО в 2022 году сохранялась на достаточном уровне. Банком выполнялись нормативные требования Национального банка в области ликвидности.

Приорбанк использовал стратегию сбалансированного управления ликвидностью посредством одновременного управления и активами, и пассивами банка. Объем привлечённых средств клиентов за 2022 год



увеличился на 38%, что позволило значительно нарастить ликвидную позицию как в национальной, так и в иностранной валюте.

### **Депозитарное обслуживание**

В 2022 году депозитарий «Приорбанк» ОАО предлагал клиентам услуги по ведению реестра акционеров, хранению и расчетам по ценным бумагам, организовывал выплату дивидендов, информировал о корпоративных действиях эмитентов, а также осуществлял иные депозитарные услуги.

Акционерами банка являются 435 юридических лиц, владеющие 95,17% акций, и 15190 физических лиц, владеющие 4,83% акций. Наибольшая доля в уставном фонде принадлежит Райффайзен СИС Холдинг ГмбХ (дочерняя компания Райффайзен Банк Интернешнл АГ).

Количество простых (обыкновенных) акций «Приорбанк» ОАО составляет 123 058 441, привилегированных акций – 10 000. Номинал акции – 0,7 белорусских рублей.

### **Международная деятельность**

На протяжении многих лет Приорбанк поддерживает своих клиентов в укреплении международного присутствия и освоении новых рынков. В 2022 году сохранился фокус на развитие международной деятельности.

Банк тесно сотрудничал с международными финансовыми организациями. В первом полугодии 2022 года продолжалось совместное финансирование клиентов за счет ресурсов Европейского банка реконструкции и развития в рамках программы фондируемого участия в рисках. Также продолжалось сотрудничество с Международной финансовой корпорацией в части освоения и погашения ранее предоставленных ресурсов в белорусских рублях, направленных на кредитование частных клиентов по программе «Зеленая экономика» (Green Housing and Renovation) и кредитование оборотного капитала и торговое финансирование МСП в Беларуси во время пандемии COVID-19 (COVID-19 Working Capital Solution).

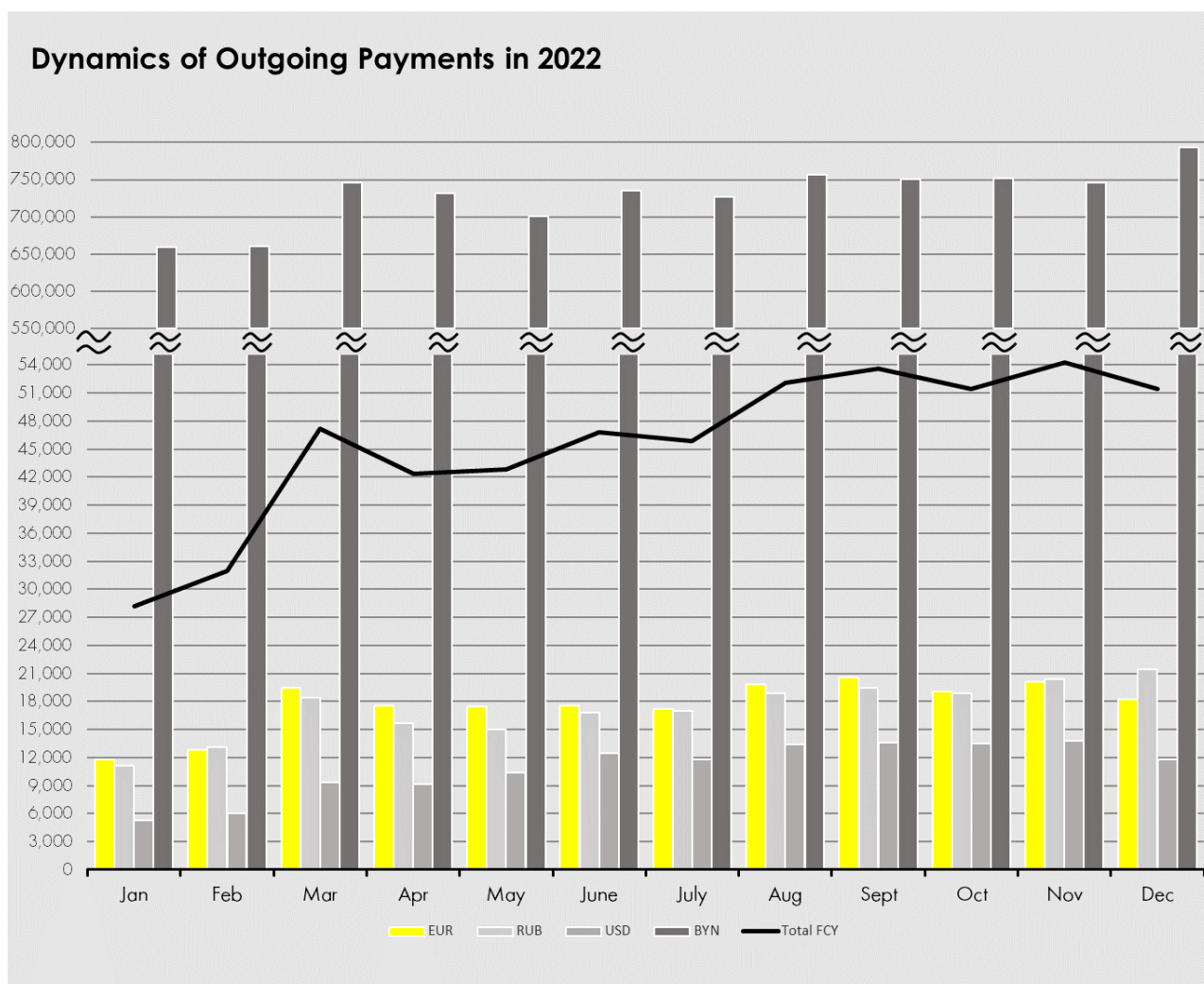
В отчетном году продолжилась реализация стратегии по увеличению взаимодействия в сегменте Финансовые институты. Для удовлетворения потребностей клиентов данной категории, как внутри Республики Беларусь, так и за ее пределами, Приорбанк особое внимание уделял индивидуальному подходу ко всему спектру оказываемых услуг (установление лучших FX курсов, предоставление наиболее оптимальных и удобных путей для осуществления международных переводов).

### **Корреспондентские отношения**

Надежность, проактивность и индивидуальный подход в обслуживании позволяют партнерам использовать преимущества сотрудничества с Приорбанком. Сеть корреспондентских отношений постоянно оптимизируется исходя из запросов времени и потребностей клиентов Банка. Были открыты новые счета в банках Казахстана, КНР, Армении, Азербайджана и продолжена работа по установлению новых с банками восточно-азиатского региона.

В 2022 году число обработанных Банком исходящих международных платежей, направленных в системе SWIFT составило 9.3 млн vs 9.2 млн. в 2021 году.

Наряду с сохранением высокого уровня эффективности платежей, снижением операционных издержек, а также использованием новейшего опыта в сфере цифровых технологий, особое внимание уделяется соответствию международным и местным стандартам в процедурах «Знай своего клиента» и мерах по борьбе с отмыванием преступных доходов. Банк сохраняет приверженность обеспечению безопасности и надежности корреспондентских отношений.



## **Управление рисками. Кредитный портфель банка.**

### **Система управления рисками в банке**

Целями организации системы управления рисками, являющейся важнейшим элементом управления в банке, 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.

Банком признаны существенными следующие виды рисков:

- ✓ кредитный,
- ✓ валютный,
- ✓ процентный,
- ✓ риск ликвидности,
- ✓ операционный.

### **Кредитный риск**

Кредитный риск является наиболее значимым и наиболее сложным в управлении банком видом риска. Кредитный риск-менеджмент играет важнейшую роль в части:

- ✓ обеспечения качества активов банка,
- ✓ принятия решений, направленных на обеспечение устойчивого функционирования,
- ✓ влияния на финансовые результаты деятельности коммерческого банка по итогам отчетного периода.

Банком осуществляется управление кредитными рисками на уровне транзакций и на уровне кредитного портфеля в целом с фокусом на фактор 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.

Подразделения кредитного риск менеджмента осуществляют анализ кредитоспособности существующих и потенциальных клиентов, в том числе путем анализа финансового состояния и кредитной истории клиентов. Управление кредитным риском реализуется также через пересмотр кредитных лимитов в случае необходимости, разработки минимизирующих риски структур финансирования (в том числе с учетом качества предлагаемого обеспечения).

Подходы к оценке рисков и критерии финансирования дифференцированы по сегментам 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.

### **Валютный риск и процентный риск**

Валютный риск и процентный риск управляется и контролируется путем установления системы лимитов и проведения регулярного стресс-тестирования для валютного 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 (в т.ч. кибер-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.

### **Принципы организации управления рисками, организационная структура**

Организация управления рисками «Приорбанк» ОАО полностью соответствует требованиям НБ РБ и базируется на опыте и принципах группы RBI. 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.

Высшие органы банка играют активную роль в процессе управления рисками. В соответствии со Стратегией управления рисками «Приорбанк» ОАО, которая ежегодно утверждается Наблюдательным Советом банка, определяются меры для достижения оптимального соотношения риска и доходности, устанавливается толерантность к основным видам банковских рисков.

Правление банка организует 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. Правление банка ответственно за ограничение склонности к риску (риск-аппетита) подразделений, генерирующих риски, путем установления системы лимитов и показателей по видам риска.

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

Процессы управления рисками в банке постоянно совершенствуются. 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 интегрированного риск-менеджмента в 2022 году**

- ✓ продолжено совершенствование методик управления рисками (локальные правовые акты дополнены стратегией управления рисками в банковском холдинге, реализован пересмотр индикаторов раннего реагирования по отдельным видам рисков и др.);
- ✓ осуществлялись мероприятия, направленные на соблюдение пруденциальных нормативов, уровней толерантности и риск-аппетита к банковским рискам в условиях применения специальных экономических мер в отношении Республики Беларусь;
- ✓ обеспечено покрытие существенных и прочих существенных рисков внутренним капиталом;
- ✓ продолжено совершенствование системы управления рисками в части выполнения мероприятий в рамках общей надзорной оценки и рекомендаций Национального банка Республики Беларусь по результатам проверки.

### **Развитие кредитного риск-менеджмента в 2022 году**

В 2022 году ввиду усиления внешнеэкономических / внешнеполитических рисков (усиление санкционного давления, региональная геополитическая ситуация), особое внимание уделялось их митигированию.

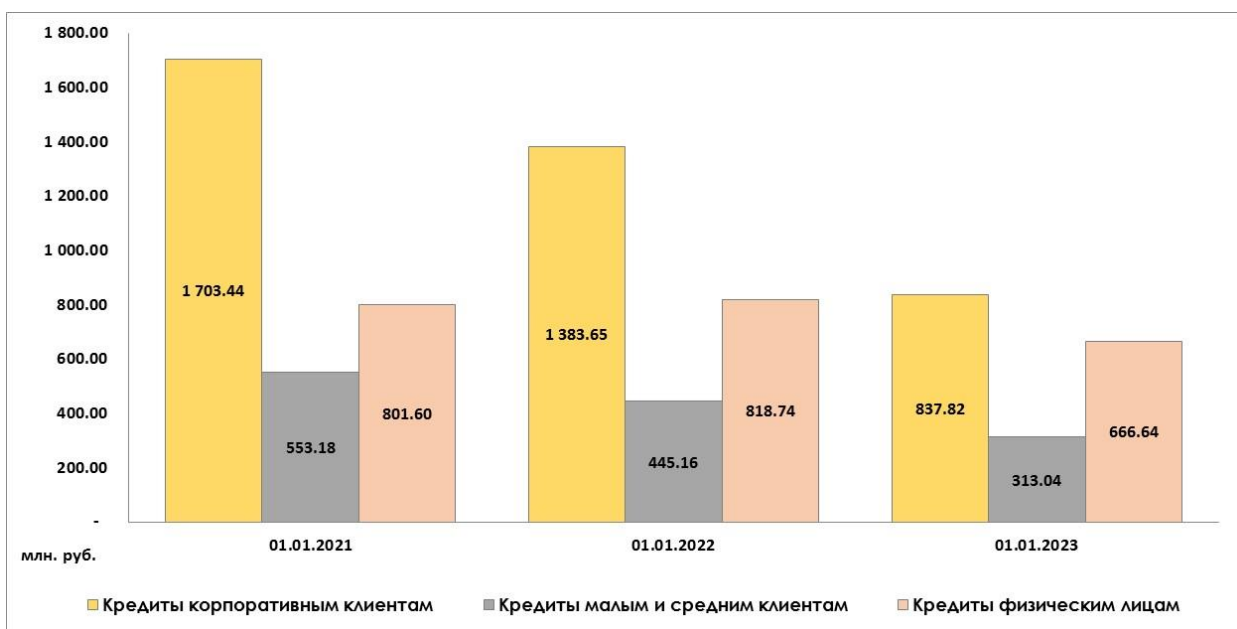
Учитывая глобальные вызовы и тенденции развития банковского бизнеса, «Приорбанк» ОАО» в 2022 году продолжил совершенствование систем управления кредитным риском по следующим направлениям:

- ✓ обеспечение приемлемого уровня 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 более совершенных инструментов в работе с проблемной задолженностью на более поздних этапах работы. Банком осуществлялся скрининг клиентской базы на предмет выявления наиболее подверженных негативному влиянию внешних факторов секторов / кредитополучателей с целью реализации при необходимости мер по коррекции условий финансирования. Произведена своевременная адаптация кредитных политик и риск-подходов с сохранением

консервативного подхода при кредитовании клиентов с фокусом на целевые (отраслевые) сегменты и наиболее устойчивых заемщиков. Особое внимание – заемщикам из циклических отраслей, кредитованию в иностранной валюте с мониторингом клиентов с повышенным валютным риском, долгосрочному инвестиционному финансированию;

- ✓ 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;
- ✓ дальнейшее совершенствование системы по предотвращению неправомерных действий по кредитным сделкам для юридических лиц с основным фокусом на предотвращение и идентификацию неправомерных действий;
- ✓ 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.);
- ✓ развитие ИТ-поддержки реализации задач управления рисками.

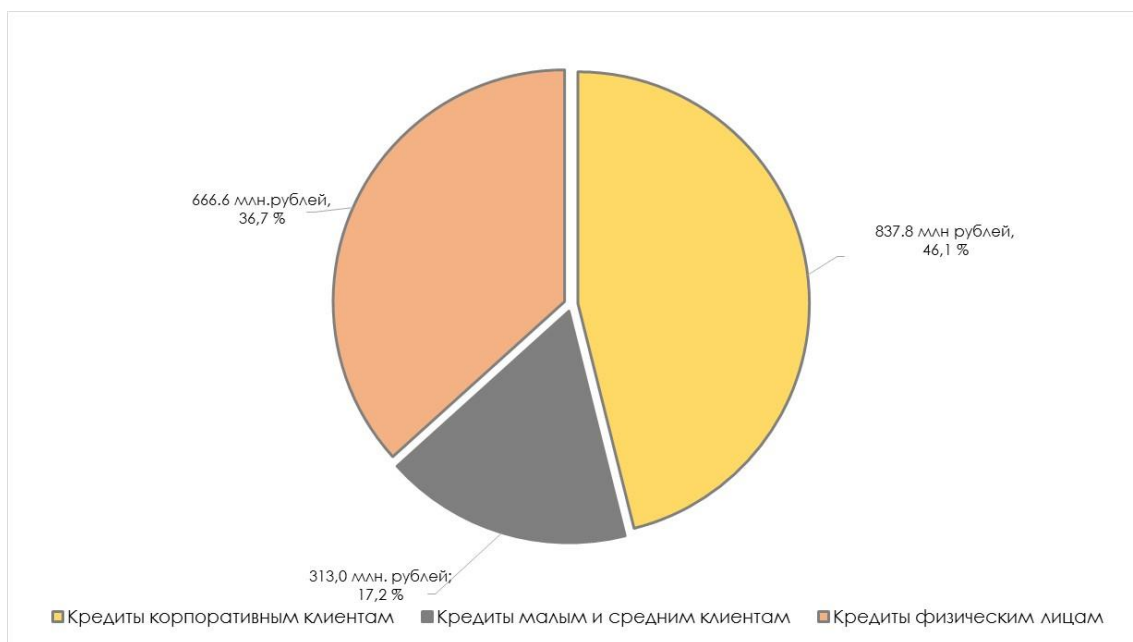
### *Динамика кредитного портфеля «Приорбанк» ОАО*



В 2022 году, по сравнению с 2021 годом, кредитный портфель банка сократился на 31,4 %. При этом, падение кредитного портфеля в сегменте юридических лиц и ИП (корпоративные, малые и средние клиенты) составило

37,1 %, в то время как кредитный портфель физических лиц снизился на 18,6 %. Основными факторами снижения кредитного портфеля являлись ухудшение геополитической ситуации и усилившееся санкционное давление на Республику Беларусь.

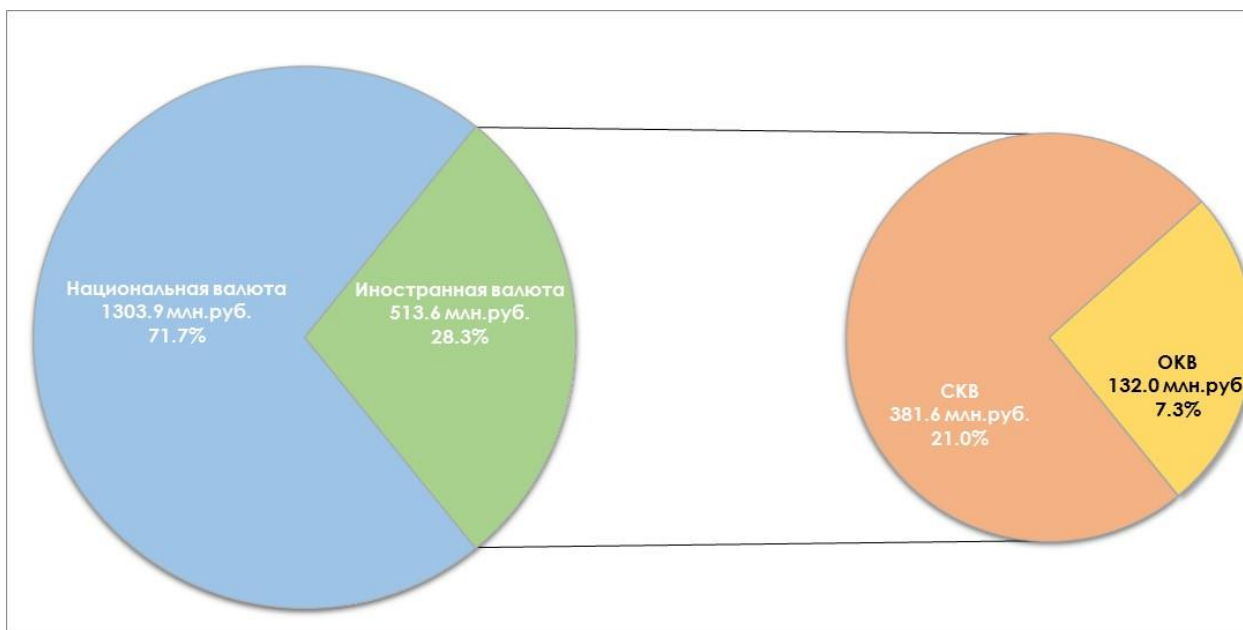
***Структура кредитного портфеля «Приорбанк» ОАО по типам клиентов на 1 января 2023 года***



В 2022 году в структуре кредитного портфеля «Приорбанк» ОАО произошли следующие изменения: доля портфеля физических лиц в структуре кредитного портфеля банка по состоянию на 01.01.2023 составила 36,7 %, увеличившись на 5,8 процентных пункта в сравнении с началом 2022 года; доля портфеля корпоративных клиентов в структуре кредитного портфеля банка по состоянию на 01.01.2023 составила 46,1 процентный пункт и сократилась на 6,2 процентных пункта по сравнению с началом 2022 года; доля портфеля малых и средних клиентов в структуре кредитного портфеля банка по состоянию на 01.01.2023 увеличилась на 0,4 процентных пункта по сравнению с началом 2022 года и составила 17,2 %.

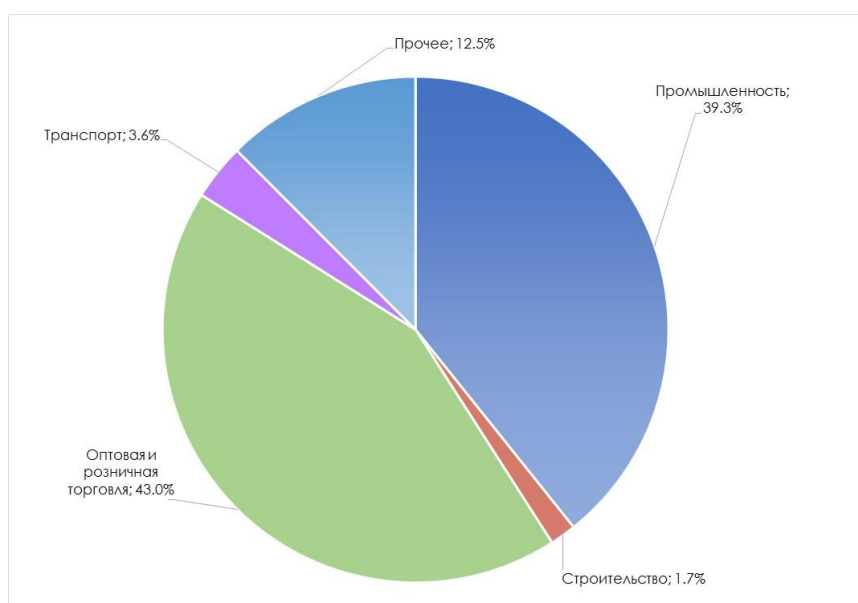


### **Кредитный портфель "Приорбанк" ОАО в разрезе валют на 1 января 2023 года**



На конец 2022 года в кредитном портфеле банка преобладали кредиты в национальной валюте – 71,7 % (на конец 2021 года составляли 52,3 % кредитного портфеля). Доля финансирования клиентов в иностранной валюте сократилась на 19,5 процентных пункта в сравнении с началом 2022 года. Основные причины – усиление требований банка к финансированию в инвалюте, повышение привлекательности стоимости финансирования в национальной валюте.

### **Кредитный портфель юридических лиц и индивидуальных предпринимателей в разрезе секторов экономики на 1 января 2023 года**



Отраслевая структура кредитного портфеля в 2022 году видоизменилась. В кредитном портфеле юридических лиц и индивидуальных предпринимателей на начало 2023 года преобладает задолженность клиентов таких секторов экономики, как оптовая и розничная торговля (43,0 % кредитного портфеля), прирост удельного веса в данной отрасли по сравнению с началом 2022 года составил 9,7 %; промышленность (39,3 % кредитного портфеля), удельный вес которой сократился на 8,7 % по сравнению с началом 2022 года.

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 01.01.2023 списочная численность работников «Приорбанк» ОАО составила 1706 человек, в том числе мужчин – 21 % и женщин – 79%. Высшее образование имеют 91% работников банка.

В 2022 году количество работников "Приорбанк" ОАО поколения Z (в возрасте от 18 до 26 лет) составило 197 человек (13% от активной численности), средний возраст работников – 41 год, средний стаж работников – 14 лет.

В «Приорбанк» ОАО продолжается активная работа по привлечению молодых специалистов – талантливых выпускников высших учебных заведений. Осуществлен запуск нового потока школы Приора на 2022-2023 учебный год в оффлайн формате. Количество участников составило **26 человек**. Продолжено сотрудничество с тремя ведущими высшими и двумя средними специальными учебными заведениями страны в рамках организации в банке практики для студентов и дальнейшего трудоустройства.

Банк дважды в год предоставляет стипендии лучшим студентам университетов. В 2022 году стипендии предоставлялись будущим учителям физики, математики и информатики.

### **Приоритетными направлениями в работе с персоналом в 2022 году были:**

- ✓ Поддержание корпоративной культуры через трансляцию миссии, видения и ценностей банка

- ✓ Активное внедрение корпоративных ценностей и погружение в корпоративную культуру молодых и новых работников банка, используя инструменты адаптации персонала.
- ✓ Поддержание культуры саморазвития и кросс-функционального сотрудничества среди работников через проведение конкурсов и соревнований, направленных на формирование сильной и инициативной команды (например, Лучшая команда года, Лучший сотрудник Центрального офиса и Центра банковских услуг, лучший по профессии и др.).
- ✓ Возобновлены социально-культурные и физкультурно-оздоровительные мероприятия в рамках развития программ командообразования: турниры по бильярду, настольному теннису, бадминтону, шахматам, спартакиада среди работников, экскурсии в исторически значимые и памятные места, участие в общественных мероприятиях страны.

#### **Поддержание культуры инновационности:**

- ✓ Регулярное онлайн-обучение работников инновационным подходам в работе (Бизнес-аналитика средствами Microsoft Excel, Power BI и др. тренинги) и актуализация знаний в рамках законодательства РБ (переход на МСФО и др.).
- ✓ Реализация инновационных идей работников банка в рамках работы кросс-функциональных Agile команд (количество agile-команд увеличилось до 6 в 2022 г.).
- ✓ Создание интерактивных инструментов HR-аналитики (с помощью инструментов Power BI) для принятия своевременных и качественных решений в рамках автоматизации HR-процессов.
- ✓ Поддержание действующих инструментов нематериальной мотивации работников, участвующих в развитии инновационных идей и проектов (номинация «Драйвер инноваций» в ежеквартальном конкурсе, номинация «Инновационность» в ежегодном конкурсе «Лучшая команда года»).
- ✓ В 2022 году был создан и успешно реализован проект «**IT-академия Приорбанка**» с целью формирования кадрового резерва и повышения уровня знаний работников в сфере информационных технологий (13 работников полностью прошли обучение, 4 из них были реализованы в ИТ-направлениях банка). Данный проект занял призовое место в рамках республиканского конкурса «Премия HR-бренд 2022» в номинации «Инициатива».

#### **Поддержание вовлеченности и лояльности персонала на высоком уровне:**

- ✓ Проведен опрос вовлеченности персонала банка в 2022 г., результаты которого показали положительную динамику уровня удовлетворенности и лояльности персонала (рост вовлеченности с 75% до 77%, рост удовлетворенности по предоставляемым условиям для успеха с 74% до 77% и т.д.), что свидетельствует об эффективности проводимых мероприятий по поддержанию вовлеченности персонала.

### **Поддержание здоровья работников и благоприятной рабочей среды**

- ✓ Реализация социальных программ с акцентом на поддержание здоровья работников и реабилитацию в послеэпидемиологический период (страхование, проведение медицинского скрининга, организация вакцинации от гриппа и др.).
- ✓ Регулярное (1 раз в неделю) информирование работников о мерах профилактики вирусных заболеваний; мониторинг заболеваемости.
- ✓ Запуск программы заботы о ментальном здоровье сотрудников: проведение оффлайн-тренинга «Эмоциональный интеллект в работе с выгоранием».

### **HR-поддержка бизнес-подразделений в рамках реализации стратегических целей банка**

- ✓ Поддержка подразделений банка в рамках сопровождения соответствующих кадровых процессов: качественный подбор, адаптация, обучение и проверка знаний персонала, реализация профессионального потенциала в рамках эффективных систем мотивации и вознаграждений.
- ✓ Увеличена доля охвата оценкой индивидуальной результативности до 96% работников банка через процесс Performance Management и индивидуальные KPI.
- ✓ Разработана и внедрена система мотивации для работников, удаленно обслуживающих клиентов, направленная на стимулирование индивидуальной и групповой результативности и повышение качества обслуживания клиентов с целью достижения стратегических целей банка.

В 2022 году было проведено более 60 соревнований и конкурсов, по результатам которых было определено более 500 победителей.

### **Информационные технологии**

#### **Технологии и инженерия: максимальное использование технологических возможностей:**

- ✓ Значительный прогресс в возможностях интеграции. Реализованы новые интеграции на основе EDA и новые API.
- ✓ RBBY интегрирован в групповую платформу CI/CD (GitHub): несколько продуктов RBBY были перенесены в GitHub, несколько находятся в процессе миграции
- ✓ Были развернуты технологии контейнеризации (Kubernetes, Rancher), потоковой передачи (Kafka), событийной интеграции. На этой основе разработаны и внедрены новые решения: Торговая платформа и функционал для коммуникаций с клиентами
- ✓ Увеличена доля автоматизированного тестирования

### **Общедоступные и легкодоступные данные:**

- ✓ Создано подразделение для анализа и управления данными
- ✓ Обеспечена регулярная передача данных в Data Lake как для аналитических витрин данных (Customer360, W.Up), так и для аналитических моделей (Next Best Offer, Card Usage Stimulation)
- ✓ Развернута и активно используется локальная инфраструктура для разработки модели AA – локализованы 2 групповые модели (транзакционный скоринг для PI и Micro), модель VISA «Действуй как SME»
- ✓ Создана инфраструктура Power BI, начата миграция отчетности в PowerBI

### **Получение синергии бизнеса и ИТ в результате использования гибких подходов в работе:**

- ✓ Создан центр компетенций Agile
- ✓ Наблюдается хороший прогресс в формировании самостоятельных agile-команд. Пошаговая интеграция ИТ-персонала в команды

### **Персонал & Навыки: ведущий работодатель в банковской сфере в стране:**

- ✓ Уровень отсева ИТ находится на разумном уровне
- ✓ Запущена локальная IT-Академия
- ✓ Хорошие результаты опроса сотрудников: уровень вовлеченности сотрудников в 2022 году — 76% (72% в 2021 г.), 81% сотрудников считает, что созданы условия для роста и развития (77% в 2021 г.).