

Наблюдательный Совет

- | | |
|--------------------------------------|---|
| 1. Брайт Хельмут | Первый Вице-председатель Наблюдательного Совета |
| 2. Вагенляйтнер Роберт | Член Наблюдательного Совета |
| 3. Кадушко Николай Лукьянович | Независимый директор, Второй Вице-председатель Наблюдательного Совета |
| 4. Капустин Алексей Николаевич | Член Наблюдательного Совета |
| 5. Каттингер Ренате | Независимый директор, Член Наблюдательного Совета |
| 6. Крёгер Харальд | Член Наблюдательного Совета |
| 7. Ляхов Александр Андреевич | Член Наблюдательного Совета |
| 8. Патрахин Никита Михайлович | Член Наблюдательного Совета |
| 9. Степаненко Андрей Сергеевич | Председатель Наблюдательного Совета |
| 10. Ярмош Зоя Петровна | Независимый директор, Член Наблюдательного Совета |

Правление

Сергей Костюченко

Председатель

Владимир Дедюль
Вадим Матюшкин
Бернд Розенберг
Андрей Иванкевич

Вступление

В 2020 году «Приорбанк» ОАО продолжил развитие по всем основным направлениям деятельности, укрепив свои позиции на локальном рынке как надежного финансового института с устойчивой ресурсной базой и оптимальным качеством кредитного портфеля.

Банк активно сотрудничал с международными финансовыми институтами: для финансирования крупных предприятий и предприятий малого и среднего бизнеса было привлечено 53 млн. долларов США.

В бизнесе с корпоративными клиентами Приорбанк продолжил фокусироваться на комплексном банковском обслуживании, предлагая клиентам широкую продуктовую линейку, что позволило увеличить объем некредитного дохода. Создан новый продукт для всех клиентов юридических лиц – расчетные листки в ИБ (при переводе своих сотрудников на удаленную работу в год Covid-19 предприятия получили возможность предоставления, без посещения сотрудниками своего офиса, в мобильном приложении расчетного листка).

Успешно развивалось сотрудничество с малыми и средними предприятиями. Приоритеты были сделаны на совершенствование технологий и процессов обслуживания клиентов, расширение клиентской базы через мультиканальную систему продаж (веб сайт, агенты Приорбанка, хантеры, контакт центр). Доля привлеченных клиентов через цифровые каналы составила 22%. Произведен запуск новых продуктов эквайринга «Программная касса», «PriorSoftPos», интегрированный проект «PriorSoftPos +iKassa».

Расширена клиентская база розничного бизнеса. Обеспечен рост количества активных клиентов на 4,5% с достижением показателя 807 тыс., премиальных клиентов на 20%. Привлечено на обслуживание 100,8 тыс. новых клиентов. Через мультиканальную систему продаж привлечено на зарплатный проект более 7,0 тыс. юридических лиц и ИП.

Проведены маркетинговые компании по привлечению денежных средств в национальной валюте во вклады (депозиты), за счет чего доля банка на рынке депозитов населения в национальной валюте выросла с 4,8% до 5,0%.

Приорбанк развивает и совершенствует систему дистанционного банковского обслуживания и занимает лидирующие позиции на рынке по дистанционному обслуживанию физических лиц. В 2020 году увеличена доля активных клиентов мобильного приложения до 51% в активной клиентской базе. Разработана платежная страница для P2P переводов между картами банков Республики Беларусь. Реализована возможность заключения договоров доверительного управления в Интернет-банке.

В 2020 году продолжено внедрение инициатив по созданию современной и удобной для клиентов атмосферы банковского обслуживания, диджитализации отделений и повышению их эффективности. Открыты три новых отделения банка цифрового формата, который позволяет клиентам самостоятельно оформлять и управлять услугами и сервисами банка.

В целях повышения эффективности деятельности банка систематически проводилась работа по оптимизации действующих бизнес процессов. В 2020 году централизован процесс подготовки ответов на обращения клиентов и передан Команде по качеству. Запущен Электронный стенд - это цифровой формат демонстрации документов, которые согласно постановлению НБ РБ должны быть размещены на информационном стенде.

В 2020 году продолжилась работа по обеспечению приемлемого уровня качества кредитного портфеля. Осуществлялась своевременная корректировка кредитных политик и риск-подходов в связи с негативными экономическими и прочими (включая COVID) факторами. Усилен акцент на натуральном хеджировании валютных рисков при финансировании в иностранной валюте. Жесткий риск-подход при кредитовании клиентов, действующая в банке система раннего выявления некачественной задолженности и постоянная работа с проблемными кредитами позволили поддерживать качество кредитного портфеля на высоком уровне.

Перспективы 2021 г. будут формироваться интенсивностью сокращения количества заболеваний COVID-19 под воздействием массовой вакцинации. При благоприятном развитии ситуации увеличение деловой активности окажет существенную поддержку процессам восстановления белорусской экономики.

В 2021 году перед Приорбанком стоят сложные задачи. Однако накопленный нами многолетний опыт работы на финансовом рынке страны, эффективная система менеджмента и высококвалифицированный персонал, постоянное стремление к инновациям позволят нам успешно справиться с намеченными целями и обеспечить эффективное развитие банка в 2021 году.

В заключение хотелось бы выразить искреннюю благодарность всем клиентам и партнерам, всем сотрудникам банка за успешное сотрудничество и положительные результаты работы Приорбанка в 2020 году.

Председатель Правления
«Приорбанк» ОАО

С.А. Костюченко

Макроэкономическая среда

Денежно-кредитная политика, инфляция и валютный курс

Эффекты пандемии COVID-19 в 2020 г. оказывали влияние на денежно-кредитную политику Национального банка Беларуси, в результате чего деятельность регулятора была направлена на поддержание баланса между объемом кредитного стимулирования крупных промышленных предприятий и ограничением интенсивности инфляции, а также сдерживание девальвации национальной валюты и сохранение минимального размера золотовалютных резервов (ЗВР).

Для решения этих задач регулятор периодически ограничивал предложение белорусского рубля на внутреннем финансовом рынке и использовал ЗВР для сглаживания резких колебаний валютного курса BYN. Кроме этого, объем льготного директивного кредитования государственных программ и предприятий был ограничен пределом около BYN 2,4 млрд., а условия кредитования физических лиц дополнены более жесткими критериями оценки платежеспособности. Использование этих мероприятий позволило удержать темп роста инфляции к завершению 2020 не более 7,4%, не допустить девальвацию национальной валюты к доллару США свыше 23%, а к евро – более 35% и стабилизировать объем ЗВР около USD 7,2 – 7,4 млрд.

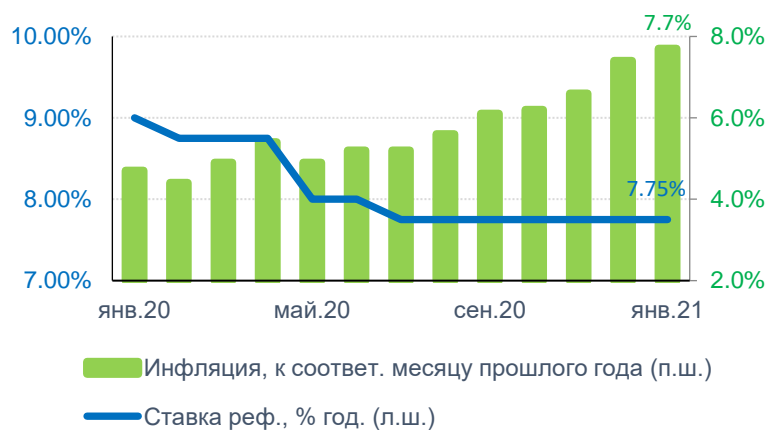
Со своей стороны, Министерство финансов при исполнении бюджета за счет уменьшения расходной части (более всего по статьям «национальная экономика» и «расходы на общегосударственную деятельность» - на 4,1% от уточненного годового плана) ограничило размер дефицита бюджета органов государственного управления до BYN 2,09 млрд. при уточненном плане на 2020 г. BYN 3,98 млрд.

Тем временем, Национальный банк с января по июль 2020 г. снижал значение ставки рефинансирования с 9,00% до 7,75% годовых. При этом с января 2020 г по январь 2021 г. средние ставки по кредитам в национальной валюте до 1 года для юридических лиц увеличились с 10,88% до 11,45% годовых, для физических лиц повысились с 7,80% до 8,54% годовых. Средние ставки по депозитам в национальной валюте до 1 года с января 2020 г по январь 2021 г. для юридических лиц стали больше с 6,79% до 11,89% годовых, для физических лиц возросли с 8,62% до 18,31% годовых.

По итогам 2020 г. индекс потребительских цен в сравнении с декабрем 2019 года увеличился на 7,4%, превысив целевой показатель Национального банка на прошедший год 5,0% г/г. Наиболее значительный рост цен в прошедшем году был зафиксирован в секторах «потребительские услуги» - на 8,4% и «непродовольственные товары» - на 8,1%.

Увеличение инфляции свыше целевого показателя в прошедшем году, по оценкам Национального банка, было обусловлено процессами переноса в потребительские цены ослабления стоимости белорусского рубля против основных валют внешнеторговых расчетов – российского рубля (на 2,4%), доллара США (на 22,6%) и евро (34,7%). Планируя продолжение умеренно-жесткой денежно-кредитной политики и предполагая меньший темп девальвации BYN к USD, EUR в 2021 г. регулятор считает возможным уменьшение интенсивности инфляционного процесса в сравнении с прошедшим годом, в связи с чем целевой ориентир монетарной политики Национального банка по инфляции на 2021 г. составляет 5,0% (декабрь 2021 г. к декабрю 2020 г.)

Динамика ставки рефинансирования и индекса потребительских цен, %



Источник: Национальный статистический комитет РБ, Национальный банк РБ

В свою очередь, основными причинами снижения стоимости белорусского рубля, наиболее интенсивного в 2020 г. относительно доллара США и евро, были уменьшение поступлений на внутренний рынок валюты от внешней торговли под влиянием эффектов пандемии COVID-19 и повышение спроса предприятий и физических лиц на валюту. В отличие от 2019 г., когда физические лица и юридические лица-резиденты на чистой основе продали совместно около USD 1,1 млрд., по итогам 2020 эти участники белорусского валютного рынка на чистой основе купили примерно USD 2,95 млрд. Компенсацию этих оттоков валюты в прошедшем году обеспечила чистая продажа валюты на внутреннем рынке банками и юридическими лицами-нерезидентами в объеме USD 1,3 млрд., а также привлечение средств от продажи государственных облигаций на внешних рынках USD 1,4 млрд., а также кредиты и займы из России в размере около USD 1,5 млрд.

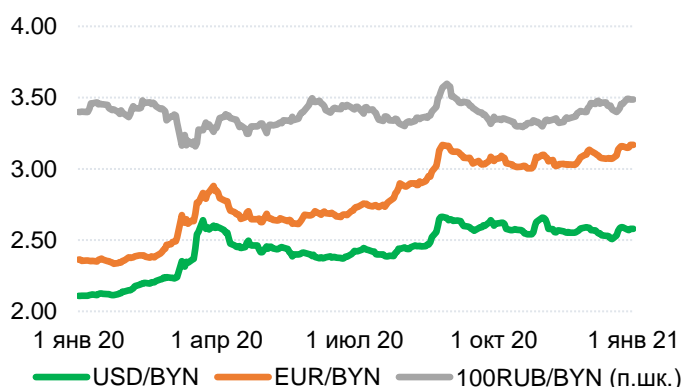
Сальдо покупки-продажи иностранной валюты, USD млрд.



Источник: Национальный банк РБ

Результатом девальвационного процесса 2020 г. (с 31.12.2019 г. по 31.12.2020 г.) стало уменьшение курса белорусского рубля к российскому рублю с 3,4043 до 3,4871 100RUB/BYN, ослабление к евро с 2,3524 до 3,1680 EUR/BYN и снижение стоимости к доллару США с 2,1036 до 2,5789 USD/BYN.

Динамика обменного курса

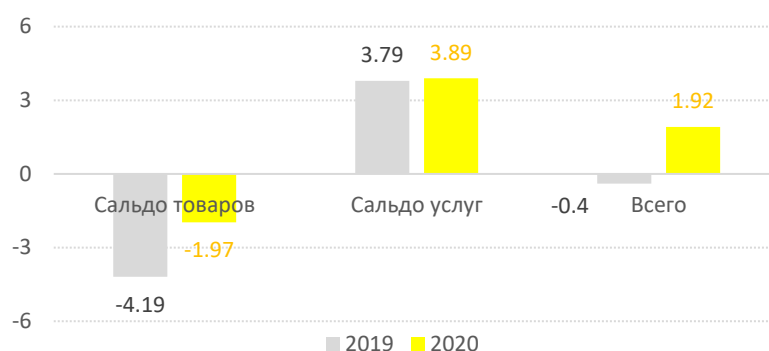


Источник: Национальный банк РБ

Внешняя торговля

По итогам 2020 г. сальдо внешней торговли товарами и услугами сформировано с профицитом USD 1,92 млрд. в сравнении с дефицитом USD 0,40 млрд. за 2019 г. В то же время сальдо внешней торговли товарами в 2020 г. было отрицательным - USD 1,97 млрд., что меньше аналогичного показателя за 2019 г. (дефицит USD 4,19 млрд.). В свою очередь, результат внешней торговли услугами в 2020 г. был положительным в размере USD 3,89 млрд., что немногим больше положительного сальдо предыдущего года (USD 3,79 млрд.).

Внешняя торговля товарами и услугами, USD млрд.



Источник: Национальный банк РБ

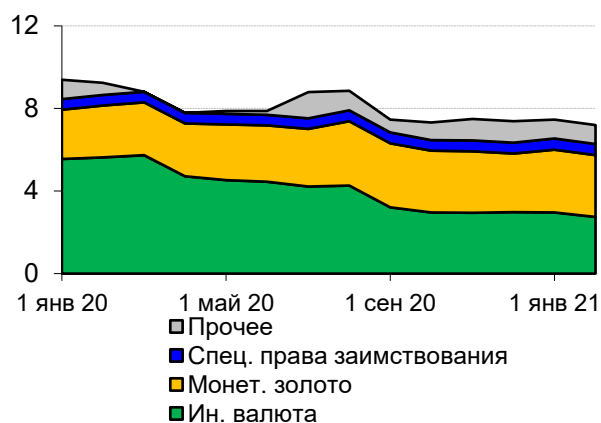
Значимой причиной улучшения результатов внешнеторгового баланса Беларуси в условиях пандемии коронавируса стало ограничение потребительского и инвестиционного импорта (на 10 - 13 % г/г за январь-ноябрь 2020 г.), уменьшение импорта промежуточных энергетических товаров (на 34% г/г в январе-ноябре 2020 г.).

Золотовалютные резервы

В течение 2020 г. (с 01.01.2020 г. по 01.01.2021 г.) объем золотовалютных резервов снижался с USD 9 393,5 млн. до USD 7 468,5 млн. на 20,5% или на USD 1 925,0 млн.

Существенными причинами снижения объема золотовалютных резервов в прошедшем году стали увеличение внутреннего спроса на валюту и снижение поступления валютной выручки от внешнеторговой деятельности в результате ухудшения условий торговли и сокращения платежеспособного спроса на рынках нефтепродуктов, удобрений и на российском рынке под влиянием эффектов COVID-19. В то же время выплаты по внешнему долгу не стали в 2020 г. фактором для снижения объема ЗВР, поскольку объем привлеченных внешних ресурсов USD 3,1 млрд. превысил объем годового плана Министерства финансов республики по рефинансированию платежей, связанных с обслуживанием государственного долга.

Золотовалютные резервы по стандартам МВФ, USD млрд.



Источник: Национальный банк РБ

Согласно Основных направлений денежно-кредитной политики на 2021 год объем международных резервных активов на 1 января 2022 года с учетом погашения Правительством Республики Беларусь и Национальным банком внутренних и внешних обязательств в иностранной валюте должен составить не менее USD 6,0 млрд.

Внешний долг

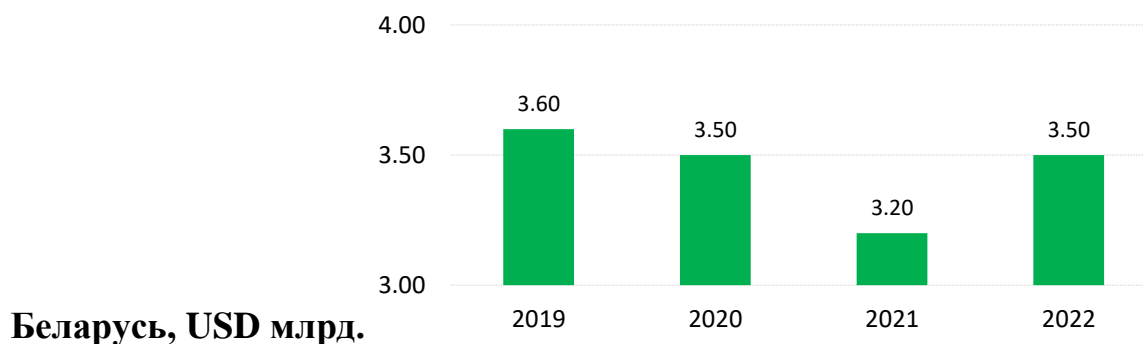
Валовой внешний долг на 1 октября 2020 г. в сравнении с началом года уменьшился на USD 0,16 млрд. или 0,4% до значения USD 40,6 млрд., что составляет 66,2% от ВВП и соответствует USD 4,32 тыс. на душу населения.

На 01 октября 2020 г. доли долгосрочных и краткосрочных обязательств в общем объеме внешнего долга составляли 75,8% и 24,2% соответственно.

В течение 1-3 кв. 2020 г. на обслуживание валового внешнего долга было направлено USD 4,82 млрд. (10,9% ВВП или 18,3% экспорта товаров и услуг), в том числе на погашение основного долга потрачено USD 3,73 млрд.

За 2020 г. внешний госдолг Беларуси увеличился на 8,4% или USD 1,4 млрд., составив 01.01.2021 г. USD 18,6 млрд. При этом с целью рефинансирования платежей по внешнему государственному долгу в прошедшем году были привлечены внешние ресурсы в объеме USD 3,15 млрд. Наиболее значимыми источниками рефинансирования в 2020 г. являлись Российская Федерация (USD 1,55 млрд.) и облигации, размещенные на внешних рынках (USD 1,39) млрд.

Выплаты по обслуживанию государственного долга Республики



Источник: Национальный банк РБ

Для погашения основной суммы внешнего государственного долга в 2020 г. было направлено USD 1,64 млрд., крупнейшими получателями платежей в завершившемся году являлись Россия (USD 1,09 млрд) и банки Китая (USD 0,43 млрд.).

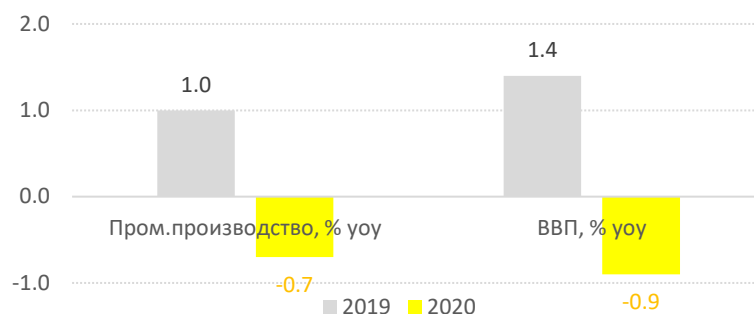
ВВП

ВВП в реальном выражении к завершению 2020 г. снизился на 0.9% в сравнении с ростом на 1.4% по итогам 2019 г.

Уменьшение ВВП Беларуси в 2020 г. было более умеренным в сравнении с аналогичными показателями соседних для республики стран – такой же макроэкономический индикатор в России, Польше, странах Прибалтики сократился примерно на 2-3% и более.

Невысокий темп сокращения ВВП Беларуси в 2020 г. стал возможен из-за преобладания в структуре национального ВВП секторов экономики с незначительными потерями от COVID-19 – промышленности (снижение на 0,7% г/г), сельского хозяйства (рост на 4,9% г/г), услуг по транспортировке товаров (уменьшение около 2,4% г/г), телекоммуникационных и компьютерных услуг (увеличение на 7,0% г/г).

Темпы роста ВВП и промышленного производства, % в годовом выражении



Источник: Национальный статистический комитет РБ

Дополнительную поддержку экономической активности на внутреннем рынке Беларуси в завершившемся году оказывало повышение государством заработных плат и социальных выплат, что способствовало росту реальных доходов населения на уровне около 4,4% г/г и сохраняло положительную динамику в торговом секторе (рост розничного товарооборота за 2020 г. составил 1,8% г/г).

Корпоративная деятельность. Малый и средний бизнес.

Корпоративный бизнес

В 2020 году Приорбанк подтверждает имидж стабильного банка с высоким уровнем сервиса.

В 2020 совместно с НО RBI, Вена, при привлечении сторонней компании, был проведен опрос NPS по корпоративным клиентам. По итогам опроса «Приорбанк» занимает лидирующее первое место.

Значимую роль в этом результате влияет позитивное восприятие Приорбанка в качестве надежного западноевропейского банка. Также высокую оценку получили менеджеры по работе с клиентами.

Продолжая делать акцент на использовании системы персонального менеджмента и широкой филиальной сети количество активных корпоративных клиентов сохраняется на уровне более 1900.

Основные результаты деятельности:

- Развитие клиентской базы: акцент на средних частных клиентах, работа с международными группами;

- Увеличение объемов некредитного (безрискового) дохода;
- Оптимизация внутренних процессов: централизация стандартных операций; автоматизация функций валютного контроля;
- Дальнейшее совершенствование Internet Bank и Mobile Bank.

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

Основные достижения в развитии бизнеса (новые банковские продукты):

- На примере индивидуального продукта для крупного корпоративного клиента создан новый продукт для всех клиентов юридических лиц – расчетные листки в Интернет банке (при переводе своих сотрудников на удаленную работу в год Covid-19 предприятия получили возможность предоставления, без посещения сотрудниками своего офиса, в мобильном приложении расчетного листка, (информации об общей сумме заработной платы, налогах и прочих отчислениях сотрудника предприятия));
- Сотрудничество и участие в совместных проектах по направлению «Перекрестных продаж при обслуживании корпоративных клиентов в разных сетевых банках»;
- Подписание в электронном виде договоров факторинга (наряду с подписанием депозитных и кредитных договоров);
- Развитие Торговой площадки по валютно-обменным операциям для юридических лиц.

В 2020 году «Приорбанк» ОАО продолжили эмиссию корпоративных банковских карточек. По объемам безналичных расчетов и выпуску корпоративных карт Приорбанк занимает 1 место в Республике Беларусь. Появилась новые возможности в режиме 24/7 :

- ✓ сдачи выручки в ПСТ
- ✓ осуществления в Интернет банке переводов между своими корпокартами,
- ✓ изменения лимитов и блокировки корпоративных карт.

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

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

В 2020 году «Приорбанк» ОАО продолжил вести активную работу с международными клиентами. Несмотря на высокую конкуренцию со стороны

других белорусских банков, «Приорбанк» ОАО смог не только сохранить, но и нарастить объемы бизнеса с крупнейшими транснациональными группами компаний, представленными как в РБ, так и за рубежом.

Факторинг

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

Банк сотрудничает по двухфакторным моделям факторинга с Российской Федерацией, Польшей, Германией, Литвой, Турцией.

Запущенная в промышленную эксплуатацию web версия ПО, созданного совместно банком и СООО «Системные технологии» показала положительные результаты работы. Уровень автоматизации процесса не имеет аналогов в РБ.

132 клиента банка пользуются факторинговыми продуктами, заключено 171 договор. Объем выплаченного финансирования за 2020г. составил 195,3 млн.EUR.

Проектное и структурное финансирование

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

Приорбанк активно продолжает финансировать предприятия нефтехимического комплекса и добывающей промышленности.

Бизнес с малыми и средними предприятиями (МСП)

Одним из основных направлений работы в сфере бизнеса с малыми и средними предприятиями (МСП) в 2020 году стало увеличение активной клиентской базы через мультиканальную систему привлечения клиентов (веб сайт, агенты Приорбанка, хантеры, контакт центр). Итогами в данной области стали рост продаж через цифровые каналы (22% привлеченных клиентов), организация нового канала - «Hunters» и заключение свыше 400 агентских соглашений. Успешно реализован процесс открытия счета в момент обращения клиента через электронные каналы продаж с последующим сбором документов. Разработана модель монетизации доходности отдельных

продуктов при выполнении клиентом определенных условий, и внедрен стандарт удаленного премиального обслуживания.

Наряду с этим в 2020 году активное развитие получили модели финансирования через электронные каналы, основанные на предварительно одобренных предложениях. В результате начаты разработки транзакционной скоринговой модели, расширяющей возможности по предодобренному кредитованию, также продукта финансирования (овердрафт) клиентов МСП с использованием корпоративной карты, моделей кредитования клиентов, использующих эквайринг в банке, и финансирования по программе «Рассрочка».

Помимо этого, начаты работы по организации процесса цифрового E2E кредитования с разработкой процедуры автоматизированного принятия решения по кредитным сделкам клиентов, а также E2E кредитования, основанного на предварительно одобренных предложениях.

С целью развития CRM-системы для юридических лиц и ИП в 2020 году Приорбанком разработаны 4 математическо-статистических модели для формирования лучшего ценностного предложения для клиентов и система мониторинга сквозной лидогенерации. Осуществлена модернизация витрины данных для анализа клиентского профиля и формирования CRM-предложений, а также инфраструктуры прямых коммуникаций с клиентами в режиме реального времени.

Для повышения эффективности разработка транзакционных продуктов, кредитных продуктов и операций, приравненных к ним, переведена на принцип Agile.

В рамках выполнения стратегического плана развития на 2020 год мобильного банка, направленного на улучшение клиентского опыта и модернизацию комплекса банковских услуг запущен продукт «Счет в кармане» в мобильном приложении для микро-клиентов, внедрена программа адаптации клиентов в банке.

В 2020 году Приорбанк успешно запустил на рынке Республики Беларусь уникальные продукты по услуге эквайринга. Так в апреле 2020 года клиентам впервые в РБ предложена услуга «Программная касса» торгового эквайринга – решение, позволяющее принимать к оплате карточки и осуществлять учёт наличных средств на одном устройстве с отправкой информации в налоговые органы в онлайн-режиме.

В качестве альтернативного решения в июне 2020 года Приорбанк совместно с VISA и IBA Group реализовал инновационную в РБ услугу мобильного эквайринга – PriorSoftPos – технологическое решение,

позволяющее принимать к оплате бесконтактные карточки с помощью смартфона без дополнительных устройств. На примере и по опыту Приорбанка услуга по данной технологии будет внедряться в банках сети RBI в рамках группового решения. Уже в октябре 2020 года клиентам было предложено интегрированное решение PriorSoftPos+iKassa, позволяющее с помощью смартфона принимать к оплате не только бесконтактные карточки, но и фискализировать наличные, избавив торговцев от необходимости приобретения кассовых аппаратов и СКНО.

Для поддержания клиентов в сложившихся в 2020 году условиях в сфере бизнеса Банком произведен запуск проекта интернет-эквайринга «Online-Start» по переводу бизнеса в онлайн-среду.

Работа с физическими лицами

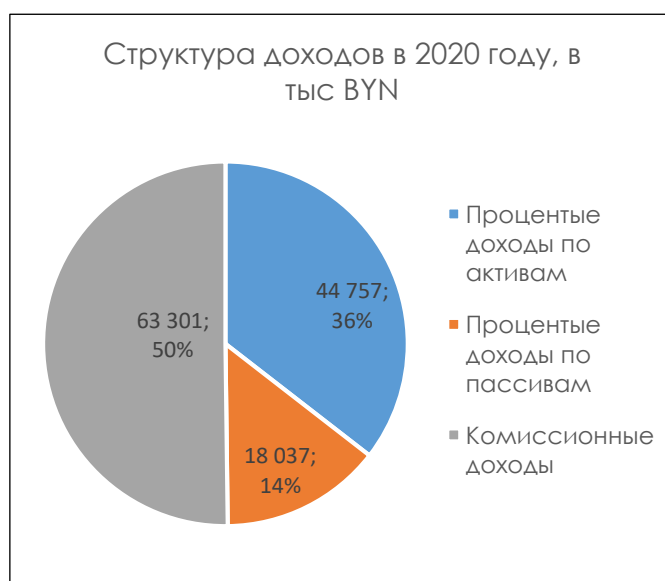
Финансовые итоги года

Одним из ключевых направлений работы с частными клиентами в 2020 году стало дальнейшее увеличение активной клиентской базы физических лиц за счет привлечения новых клиентов на зарплатное и пенсионное обслуживание, а также использование эффективных программ по удержанию действующих клиентов. Общее количество активных клиентов по сравнению с предыдущим годом выросло на 4,5% или 34,9 тыс и составило 807 тыс клиентов.

В 2020 году для обеспечения роста показателя валового дохода Приорбанк сохранил размер кредитного портфеля на уровне 2019 года. В условиях продолжающейся избыточной ликвидности в иностранной валюте в 2020 году продолжилось снижение процентных доходов по пассивам.

В 2020 году рост объем валютно-обменных операций, совершаемых в СДБО и по платежным карточкам, составил 35% по сравнению с 2019 годом, что было обусловлено использованием гибкой системой курсообразования в зависимости от канала совершения операций. В результате доходы по указанным валютно-обменным операциям выросли на 139%.

Также в 2020 году Приорбанк активно привлекал новых клиентов предлагая комплексное банковское обслуживание, что позволило увеличить количество активных пакетов на 0.8% или на 4,1 тыс. до 492 тыс. и увеличить комиссионные доходы за сервисное обслуживание пакетов услуг на 10%.



CRM: Работа с действующими клиентами в 2020 году

Забота о клиентах, внедрение удобных и безопасных способов банковского обслуживания в сложившихся условиях напряжённой эпидемической обстановки стали приоритетными в 2020 году.

Приорбанк активно работал с клиентами в части максимальной ориентации на использование цифровых каналов, безналичных расчётов и переход на удалённые способы коммуникации.

Регулярные обучающие кампании по работе с функционалом мобильного приложения, акции и рекламные игры, направленные на увеличение количества пользователей мобильного приложения, позволили увеличить долю клиентов, активно использующих мобильное приложение Prior Online, до 50,6%. Порядка 17% потребительских кредитов было выдано через цифровые каналы, в большинстве в полном циклом оформления и завершения сделки в нем (без посещения отделения банка).

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

Благодаря активным CRM коммуникациям доля клиентов, пользующихся 2 и более продуктами, выросла с 56,6% до 57,8%.

Увеличена до 73% доля контекстных персонализированных контактов с клиентами с целью повышения эффективности коммуникаций и повышения клиентской удовлетворенности. Общий охват CRM кампаниями – 86% активных клиентов.

Начат групповой проект активных триггерных персонализированных коммуникаций с клиентами в цифровых каналах, основывающийся на глубокой аналитике профилей клиентов и их поведения, с лидером рынка поставщиков данных решений – W.Up.

Депозиты и счета частных клиентов

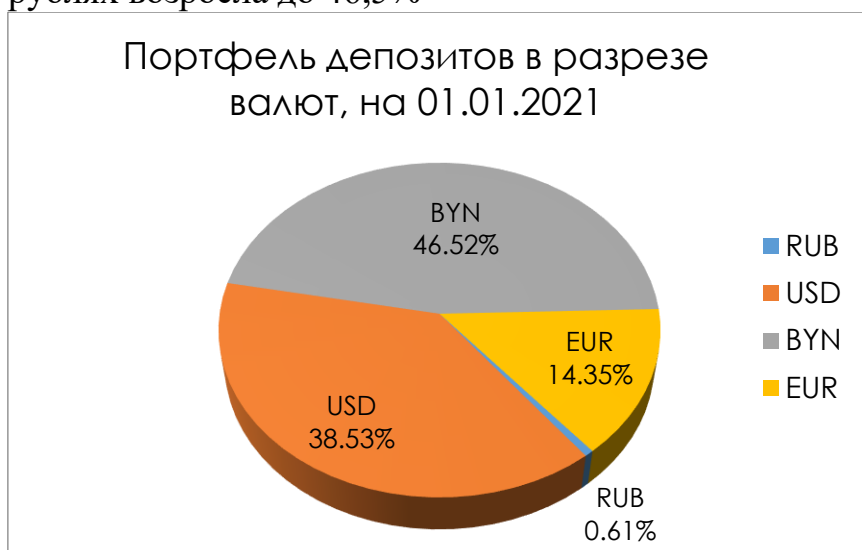
По итогам 2020 года портфель депозитов в национальной валюте скорректировался на 2,4% и зафиксировался на отметке 243,3 млн. белорусских рублей. Сохранению портфеля вкладов в белорусских рублях способствовало конкурентное предложение по ставкам, широкая линейка по срокам размещения, доминирование безотзывных вкладов в структуре портфеля в совокупности с активными периодами таргетированных маркетинговых и CRM кампаний в течение года.



В 2020 году Приорбанк сохранил политику низких процентных ставок по вкладам в иностранной валюте, в результате чего, объем портфеля срочных депозитов в иностранной валюте уменьшился на 16,6%.



По итогам 2020 года Приорбанком сформирована диверсифицированная структура депозитного портфеля по видам валют, доля вкладов в белорусских рублях возросла до 46,5%



Кредиты

По итогам 2020 года Приорбанк сохранил второе место среди банков Республики Беларусь по объему потребительского кредитования физических лиц, а по общему объему кредитов, предоставленных физическим лицам, переместился со второго на третье место. В течение 2020 года деятельность Приорбанка была нацелена на сохранение качества кредитного портфеля, недопущение увеличения доли просроченной задолженности, а также на повышение продаж кредитных продуктов через дистанционные каналы обслуживания.

В течение 2020 года Приорбанк активно делал своим клиентам предодобренные предложения на электронные кредиты «Проще.net», получение которых происходит полностью онлайн в интернет-банке или мобильном приложении. Также для клиентов, получающих заработную плату в Приорбанке, в 2020 году появилась возможность оформить электронный кредит «Лучшие покупки» для приобретения товара у магазинов-партнеров.

Указанные продукты были востребованы среди клиентов Приорбанка, что позволило увеличить долю продаж потребительских кредитов через цифровые каналы обслуживания с 13% в 2019 году до 17% в 2020 году. Приорбанк нацелен сохранить эту позитивную тенденцию и продолжить увеличение доли продаж кредитов через цифровые каналы.

В 2020 году для поддержки своих кредитополучателей, у которых возникали сложности с выполнением своих обязательств по кредитным договорам, Приорбанк предлагал возможность воспользоваться кредитными каникулами с отсрочкой погашения основного долга на 3 месяца без продления срока

кредитования. При этом заключение дополнительных соглашений на предоставление данных условий осуществлялось посредством интернет-банка или мобильного приложения, т.е. без посещения отделений банка.

Платежные карточки

Приорбанк по итогам 2020 года укрепил свои позиции в общей эмиссии банковских платежных карточек на рынке Республики Беларусь, поднявшись с 3-го места на 2-е. Прирост по результатам года составил 6%, а общая эмиссия – 1 310 437 штук при общем снижении рынка на -0,3%.

Также по результатам 2020 года Приорбанк продолжает оставаться лидером на рынке потребительского кредитования, доля банка на рынке кредитных карточек выросла с 33% до 37%.

Доля безналичных расчетов по операциям с карточками в течение 2020 года составила 63%, что превышает средний показатель по рынку. Лидирующие позиции Приорбанк занимает и по совокупному обороту операций по карточкам – по итогам 2020 года Приорбанк занимает 2-е место с общим оборотом в 13,7 млрд. руб. из которых 8,6 млрд. руб. – операции безналичной оплаты товаров и услуг (+17%) и 5,1 млрд. руб. – операции снятия наличных денежных средств (-5%). При этом безналичные расчеты в сети Интернет составляют 13% от общего оборота платежей.

В декабре 2020 года Приорбанк представил всем клиентам новый продукт «Яркая карта» с функцией манибэк – возврат 1% от безналичных покупок с акцентом на продажи и продвижение в цифровой среде. Карточка имеет яркий дизайн и выпускается в белорусских рублях сроком действия на 4 года.

После успешных запусков во второй половине 2019 года платежных сервисов Samsung Pay, Apple Pay и Garmin Pay, Приорбанк в 2020 году продолжил развитие сервисов быстрых бесконтактных платежей и анонсировал своим клиентам сервисы FitBit Pay и Mi Pay. Для того, чтобы начать рассчитываться смартфоном или иным носимым устройством, достаточно один раз привязать любую платежную карточку Visa или Mastercard Приорбанка. Безналичные платежи стали ещё более мобильными и безопасными. В рамках запуска новых технологий, совместно с партнерами были проведены маркетинговые кампании и акции. Количество клиентов, использующих сервисы бесконтактной оплаты, увеличилось за 2020 год с 35 тысяч до 66 тысяч, а доля оплаты товаров и услуг с помощью смартфонов выросла на 9% и составила 16% в декабре 2020 года.

Более удобным и простым стал выпуск дебетовых платежных карточек. Появилась дополнительная возможность устанавливать и изменять ПИН-код не только в банкоматах Банка, но и в Интернет-банке, и в мобильном

приложении Prior Online в два клика. При этом помнить прежнее значение ПИН-кода не требуется, что позволило воспользоваться указанным сервисом и клиентам, которые забыли ПИН-код к своей карточке.

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. А во второй половине 2020 года был успешно произведен ребрендинг балльной программы лояльности Prior Plus.

Сеть устройств самообслуживания

Приорбанк продолжил модернизацию и оптимизацию сети своих устройств самообслуживания – банкоматов (АТМ) и инфокиосков (ПСТ). По состоянию на конец года эквайринговая сеть банка составила 367 АТМ (доля на рынке – 8,6%) и 214 ПСТ (доля на рынке – 6,9%). Основной акцент был сделан на усиление зон самообслуживания 24/7.

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, а для держателей платежных карточек Банка – возможность установки электронного ПИН-кода (Е-ПИН) по вновь выданным карточкам.

Премиальное обслуживание физических лиц

В 2020 году премиальный сервис Приорбанка был востребован клиентами, в результате чего за год количество клиентов Премиум выросло на 20%.

Клиенты Премиум особенно ценят комплексный подход, ориентацию персонального менеджера на их финансовые планы и ожидания, высокую скорость решения задач и возможность осуществлять многие банковские операции дистанционно.

Доля клиентов, выбирающих дистанционный премиальный сервис Premium Direct, выросла с 58% до 66%.

В 2020 клиенты Премиум активно подключали новые пакеты сервисов Premium Direct и Premium Prime. По состоянию на конец года уже более 30% клиентов являлись пользователями пакетов. Пакеты сервисов дают возможность получать премиальным клиентам скидки при обслуживании в банке, дополнительные привилегии во время путешествий, а также

обеспечивают некоторыми банковскими продуктами не только самого клиента, но и членов его семьи. В 2020 году Приорбанк предложил владельцам пакетов сервисов бесплатно воспользоваться новыми небанковскими сервисами от партнеров, которые делают жизнь премиальных клиентов более комфортной: уборка квартиры, озонирование помещений, мойка окон.

Обслуживание клиентов в Контакт-центре

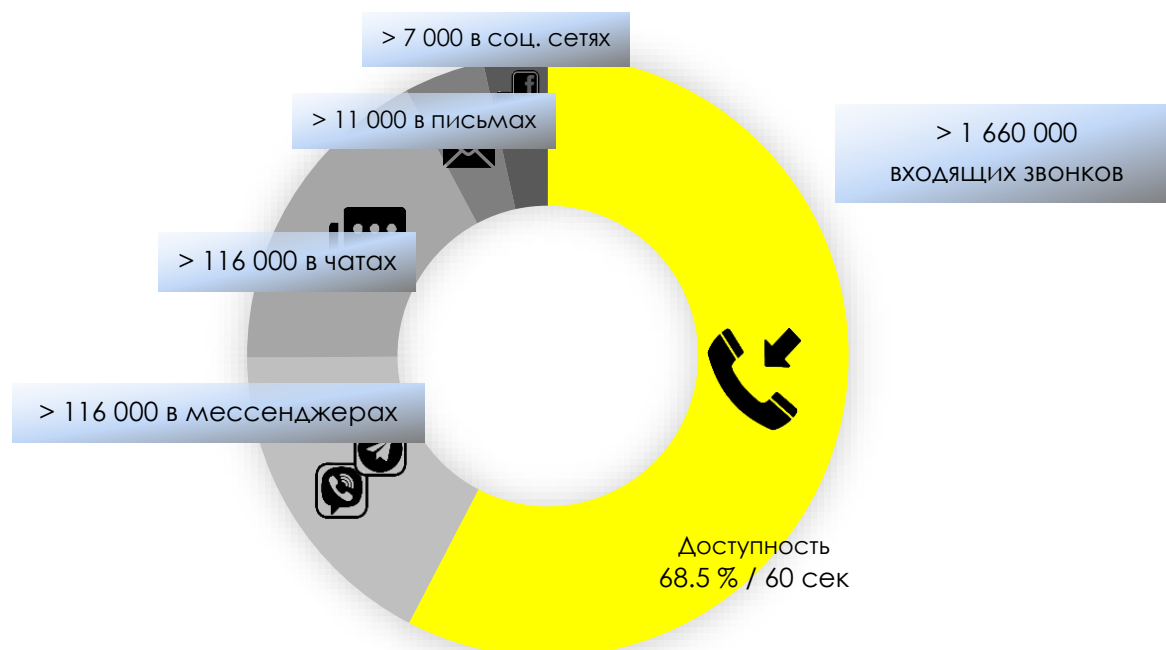
В 2020 году общее количество обращений клиентов в Контакт-центр по всем каналам увеличилось на 28 % по отношению к 2019 году и превысило 1 млн. 916 тысяч.

В 2020 г. количество входящих звонков увеличилось на 24 % по сравнению с 2019 годом. Основной рост произошел за счет увеличения звонков физических лиц на 26 %. Доля обращений физических лиц увеличилась на 1.8 % по отношению к 2019 году и составила 85.5 %, доля обращений юридических лиц уменьшилась на 1.5 % и составила 14.5 %.

Средний уровень обслуживания клиентов в Контакт - центре в 2020 году составил 68.5%/60 сек, что означает, что 68.5% поступивших звонков были приняты в обработку операторами в течение первых 60 секунд. В обслуживании клиентов премиального сегмента был достигнут уровень обслуживания 85%/60 сек.

Доля цифровых каналов в 2020 году увеличилась на 3 % по сравнению с 2019 годом и составила 13 % от общего объема входящих обращений, наиболее популярными стали чаты в Интернет – банке и мессенджерах Viber и Telegram, количество обращений в которые увеличились почти в 3 раза по сравнению с 2019 и составило более 233 тысяч.

В 2020 году количество обращений клиентов через социальные сети Facebook, Twitter и ВКонтакте составило более 7 000 обращений. Более 11 000 тысяч обращений клиентов было обработано по электронной почте. Более 27 000 тысяч исходящих смс-сообщений было отправлено клиентам по их просьбе.



В течение 2020 года на входящих звонках было записано более 50 тысяч голосовых эталонов частных клиентов банка. Каждый пятый позвонивший в Контакт-центр клиент успешно подтвердил свою личность по голосу.

В 2020 году Контакт-центр продолжил активное предложение клиентам продуктов банка. В 2020 году через Контакт-центр было продано около 5 тысяч банковских платежных карт, что на 90 % больше, чем в 2019 году, на 40% увеличилось подключение клиентов к Интернет-банку и мобильному банку через КЦ.

Показатели удовлетворенности – одни из ключевых показателей эффективной работы с клиентами. Показатель доли контактов, решенных с первого обращения (FCR) в Контакт-центре остается стабильным на уровне 85% на протяжении 2019- 2020 годов. По завершению звонка и чата клиенту предлагается пройти опрос удовлетворенности, как он оценивает решение своего вопроса оператором Контакт- центра. С июля 2020 оценить работу оператора позволяет виртуальный голосовой консультант - ВИК. По итогам 2020 удовлетворенность клиентов работой Контакт-центра достигла 84.8 %, увеличившись на 15% с 73,7 % в 2019 году.

В 2020 году Контакт-центр стал участником проекта трансформации модели обслуживания юридических лиц. В результате реализации проекта все звонки юридических лиц сегмента массовый были перенаправлены на обслуживание в Контакт-центр. Объем обслуженных за год звонков юридических лиц превысил 240 тысяч, увеличившись на 12 % по сравнению с 2019 годом. В 2021 году Контакт-центр планирует обеспечить обработку обращений клиентов – юридических лиц в чате и по электронной почте.

В апреле 2020 года в связи с наступлением пандемии коронавируса в Контакт-центре была создана группа специалистов Mass Direct для предоставления клиентам отсрочки платежей по потребительским кредитам удаленно, без посещения банка. В дальнейшем группа освоила широкий перечень традиционных банковских операций для физических лиц, которые клиенты могли совершить без прихода в банк. В течение 2020 года группа оформила более 3 000 заявлений на кредитные каникулы и провела более 1 500 операций. Наиболее популярными стали: выпуск дебетовой карточки, выпуск и перевыпуск пенсионных карточек, досрочное погашение кредитной задолженности и др.

В августе 2020 года в Контакт-центре создана группа обслуживания Premium Line, которая предоставила клиентам категории премиальный круглосуточный доступ к удаленному осуществлению банковских операций с высоким уровнем обслуживания. К концу года на Premium Line было обработано более 6 000 звонков с уровнем доступности 85 % за 60 сек.

В течение 2020 года в Контакт-центре на голосовом канале клиентов приветствовал и распознавал их запросы на естественном языке новый сотрудник – голосовой виртуальный консультант по имени ВИК. К концу года ВИК научился отвечать на 19 наиболее популярных запросов клиентов самостоятельно, без перехода на оператора, в результате уровень автоматизации клиентских запросов вырос с 2% до 11%. ВИК также научился оповещать клиентов о технических работах и незапланированных перерывах в работе информационных систем. В декабре 2020 года состоялся запуск чат – бота ВИК для поддержки клиентов в чате на корпоративном сайте и в социальной сети Facebook. В течение 2021 года Контакт-центр планирует внедрение сервисов самообслуживания клиентов – физических лиц с аутентификацией клиентов по голосу, которые позволяет очистить неверные попытки пин-кода, уточнить статус карточки и срок ее действия, выяснить суммы текущей задолженности и основного долга по кредитам и др.

Отделения банка

По состоянию на 1 января 2021 года сеть отделений Приорбанка состояла из 76 точек продаж, в том числе: 26 центров банковских услуг (ЦБУ) и 50 удаленных рабочих мест ЦБУ.

Основные результаты развития сети продаж, успешно завершённые инициативы:

- ✓ Открыты 3 новых отделения банка цифрового формата - два в Минске и один в Гродно
- ✓ 8 низкоэффективных отделений были закрыты в рамках программы оптимизации сети продаж

- ✓ 6 отделений дополнены зонами электронного самообслуживания, доступными 24/7 – в Борисове, Жлобине, Бобруйске, Солигорске и Минске
- ✓ Два отделения (в Минске и в Сморгони) были реконструированы:
 - кассы заменены на устройства самообслуживания
 - формат данных отделений позволяет клиентам самостоятельно управлять своими финансами и подавать заявки на основные продукты и услуги.

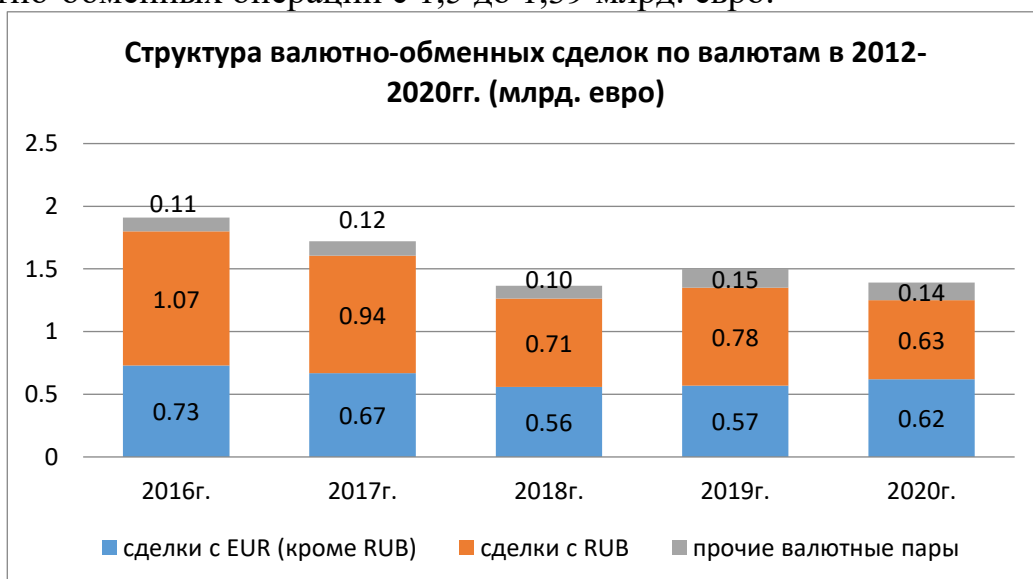
В течение 2020 года был дан старт проектам «Цифровой трансформации отделений», а также «Трансформации обслуживания юридических лиц». Данные проекты позволяют оптимизировать и сократить время обслуживания клиентов, при этом повысить их уровень удовлетворенности банком. Предполагается расширение дистанционных возможностей проведения операций и оформления продуктов, развитие зон самообслуживания клиентов, централизация части процессов.

Казначейские операции. Операции с ценными бумагами.

Операции на внешнем рынке

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

Взвешенный подход к управлению валютной позицией, обеспечивающий минимизацию валютных рисков позволил достичь в 2020 году всех запланированных целей, несмотря на снижение объема межбанковских валютно-обменных операций с 1,5 до 1,39 млрд. евро.



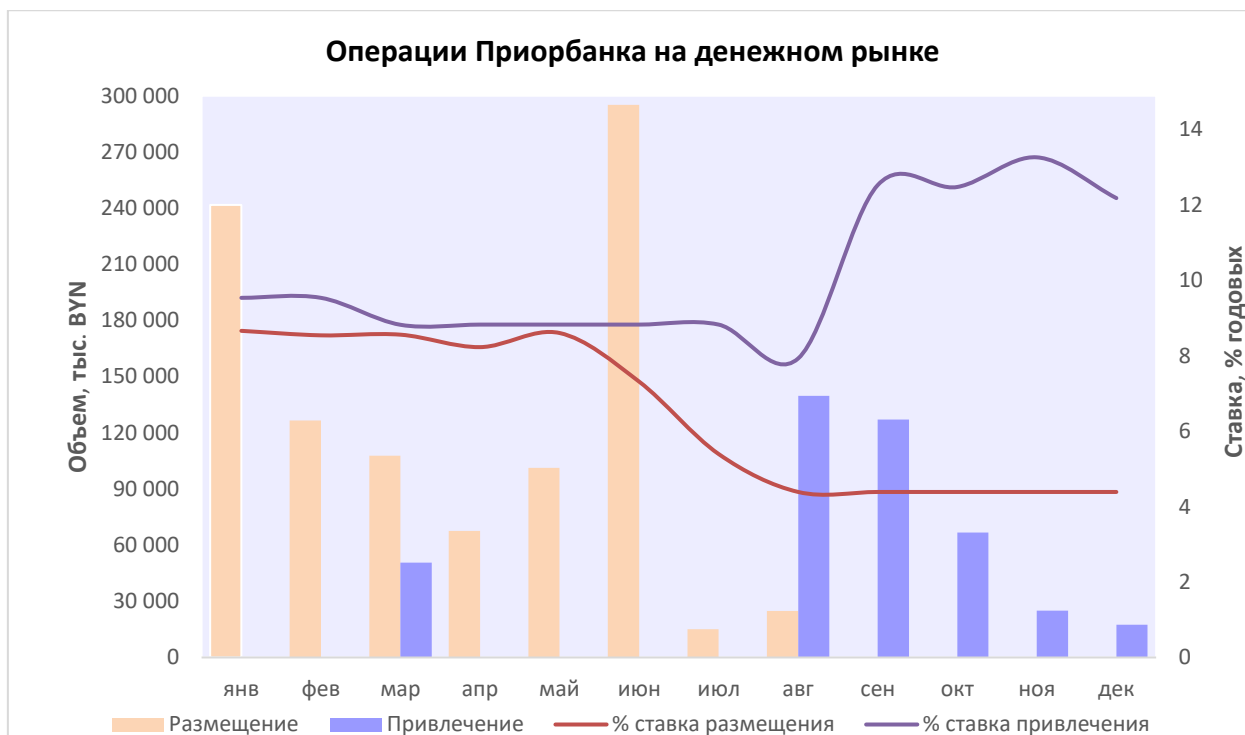
Банк, как и в предыдущие годы, размещал избыточную ликвидность в иностранной валюте преимущественно на межбанковском рынке нерезидентов. В 2020 году среднечасовой объём размещений незначительно увеличился по сравнению с 2019-м и составил 231 млн. долларов США. Однако, низкий уровень процентных ставок по долларам США, значительно понизил доходность данных операций.

Операции на внутреннем денежном рынке в национальной валюте

В первой половине 2020 года ликвидность банковской системы в национальной валюте пребывала в положительной зоне. Стоимость ресурсов на межбанковском рынке находилась на уровне 7,8 - 9,4% годовых. Объёмы межбанковского рынка колебались незначительно, за исключением марта, когда усилились девальвационные ожидания и курс белорусского рубля по отношению к иностранным валютам значительно ослаб.

В августе, на фоне девальвации белорусского рубля, наблюдался рост дефицита ликвидности в банковской системе, что оказывало дополнительное давление на внутренний валютный рынок. В итоге объём и ставки на рынке межбанковского кредитования значительно выросли (до 13- 15,2% годовых). В сложившейся ситуации Нацбанк оказывал поддержку ликвидности банковской системы путем проведения аукционных операций на открытом рынке, а также с использованием двусторонних операций. Ставки поддержки ликвидности Национальным банком значительно увеличились и доходили до 19% г

В дальнейшем, с учетом проведенных Национальным банком мер по стабилизации рублевой ликвидности, объёмы поддержки снизились, ставки сложились около 12% годовых.



Доходы от размещения средств в национальной валюте на межбанковском рынке в 2020 году превысили 6,5 млн. руб., расходы составили 4,3 млн. руб.

Операции на рынке ценных бумаг с фиксированной доходностью

Как и в предыдущие годы, "Приорбанк" ОАО продолжил приобретать в свой портфель высоколиквидные облигации надежных эмитентов с целью диверсификации рисков и обеспечения приемлемой доходности. В результате, доход по ценными бумагами за 2020 год составил 12,1 млн. рублей.

Кроме того, банк активно работает на вторичном рынке и является одним из лидеров биржевого рынка ценных бумаг.

Согласно рейтингу Белорусской валютно-фондовой биржи, Приорбанк по итогам 2020 года занимал 3 место (6 место в 2019г.) по количеству заключенных сделок и 6 место (10 место в 2019г.) по объему заключенных сделок из 62 участников рынка.

Казначейские продукты

В 2020 году прирост объема валютно-обменных операций «Приорбанк» ОАО с клиентами-юридическими лицами на внебиржевом валютном рынке составил 5% и достиг 18,2 млрд. рублей, что позволило банку улучшить свои позиции на внебиржевом рынке покупки-продажи иностранной валюты, достигнув доли 13,7%.

В рейтинге белорусских банков по объему сделок покупки-продажи иностранной валюты на торгах ОАО «БВФБ» «Приорбанк» ОАО удерживает седьмое место, при этом объем сделок Приорбанка вырос на 46,5% и составил 2,6 млрд. рублей.

Приорбанк продолжает развивать сервис Интернет-банк Торговая площадка, позволяющий клиентам совершать валютно-обменные операции в режиме онлайн по актуальным рыночным курсам, что способствовало увеличению количества активных клиентов Банка на 6,7% по сравнению с предыдущим годом, клиентов сервиса Интернет-банк Торговая площадка - на 56,5%, а объема заключенных посредством Интернет-банка валютно-обменных сделок - на 59%.

Интерес клиентов банка к хеджированию валютных рисков в условиях значительной волатильности курсов валют обеспечил рост количества клиентов, работающих с форвардными сделками, на 13%.

На рынке депозитов юридических лиц «Приорбанк» устойчиво находится на восьмом месте в рейтинге белорусских банков, достигнув среднемесячного объема привлеченных ресурсов 509 млн. рублей.

В связи с сохранением на рынке интереса клиентов к вложениям в облигации Приорбанка в 2020 году «Приорбанк» ОАО активно проводил сделки купли-продажи с собственными выпущенными облигациями. В 2021 г. в обращении находилось 3 выпуска облигаций Приорбанка общим объемом 250 млн. рублей.

В 2020 году с облигациями Приорбанка было заключено 428 сделок. Общий объем заключенных сделок составил 760 млн. рублей.

Управление ликвидностью

Как и все предыдущие годы, Приорбанк в 2020 году уделял большое внимание процессу управления ликвидностью, повышая его эффективность и результативность. Грамотное использование имеющихся инструментов по регулированию ликвидности позволило банку своевременно адаптироваться к ситуации на рынке.

Депозитарное обслуживание

В 2020 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.

В 2021 основным направлением развития будет формирование условий для оказания депозитарных услуг клиентам с использованием современных цифровых средств коммуникации, посредством Интернетбанка.

Акционерами банка являются 436 юридических лиц, владеющие 95,16% акций, и 15249 физических лиц, владеющие 4,84% 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

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

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

Банк предлагает ряд продуктов с уникальными условиями, таких как Соглашение о финансируемом участии в рисках совместно с ЕБРР и Raiffeisen Bank International AG (RBI). Это позволяет клиентам упростить доступ к инструментам финансирования и получать кредиты по привлекательным ценам. Компании и частные клиенты, которые уже используют данный продукт, отметили его положительный экономический эффект. Приорбанк намерен предоставить дополнительные средства в рамках Программы нефинансируемого разделения рисков и кредитования МСП совместно с ЕБРР и МФК в предстоящие годы.

Опыт сотрудничества с МФК был расширен новым уникальным проектом – кредитование физических лиц по программе «Зеленая экономика» (Green Housing and Renovation loan). Кредитные средства могут быть использованы частными клиентами для строительства и ремонта жилого дома, покупки «зеленого» оборудования.

Для удовлетворения потребностей клиентов Приорбанк предлагает не только такие банковские операции, как платежи, депозиты, валютно-обменные

операции, операции с ценными бумагами, инвестиционные продукты (доверительное управление, фонды Raiffesen Capital Management), а также применяет индивидуальный подход к каждому клиенту (например, установление индивидуальных FX-курсов, широкий спектр продуктов в рамках торгового финансирования).

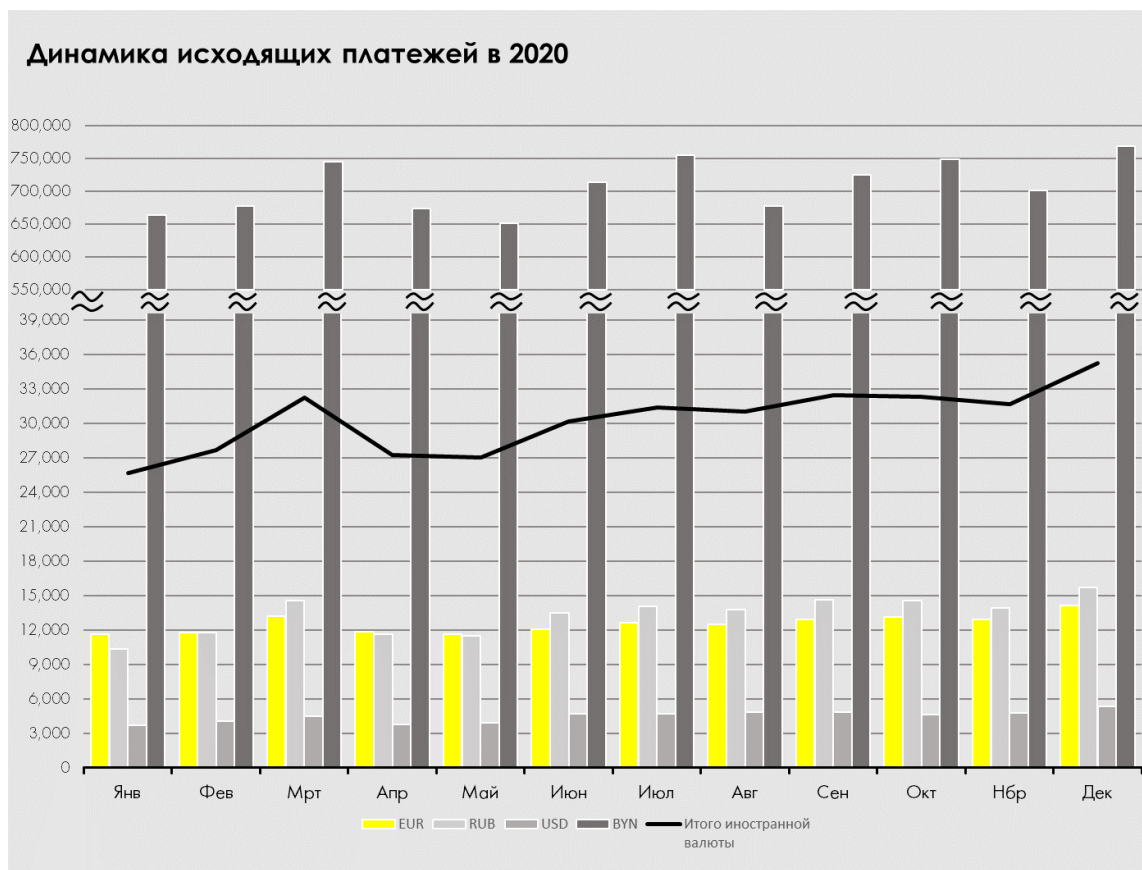
Благодаря многолетнему опыту сотрудничества с RBI, ЕБРР, МФК, Голландским банком развития (FMO), Экспортно-кредитным банком АКА и институтами развития Азии, Приорбанк оказывает помощь в эффективной организации международного бизнеса.

Корреспондентские отношения

Надежность, проактивность и индивидуальное обслуживание, присущие Приорбанку во все времена, позволяют партнерам использовать преимущества сотрудничества с Приорбанком, как с основным клиринговым агентом для платежей в белорусских рублях. Несмотря на глобальную пандемию COVID-19, в 2020 году сеть корреспондентских Лоро-отношений увеличилась на 12%, преимущественно благодаря открытию счетов в белорусских рублях. Число обработанных Банком международных платежей и платежей на внутреннем рынке возросло до 9 млн. В 2020 году рыночная доля Приорбанка в исходящих платежах увеличилась до 21%.

Наряду с повышением эффективности платежей, снижением операционных издержек, а также использованием новейших информационных технологий, особое внимание уделяется соответствию международным и местным стандартам в процедурах «Знай своего клиента» и мерам по борьбе с отмыванием денег. Банк сохраняет приверженность обеспечению безопасности и надежности корреспондентских отношений и оказанию помощи своим партнерам в получении выгодных возможностей для деловой деятельности.

| | Янв. | Фев. | Март | Апр. | Май | Июнь | Июль | Авг. | Сент. | Окт. | Нояб. | Дек. |
|----------------------|------------|------------|---------|------------|---------|---------|---------|---------|---------|------------|------------|------------|
| EUR | 11 624 | 11 801 | 13 204 | 11 837 | 11 647 | 12 038 | 12 614 | 12 454 | 12 944 | 13 136 | 12 914 | 14 146 |
| RUB | 10 339 | 11 793 | 14 525 | 11 605 | 11 453 | 13 451 | 14 059 | 13 755 | 14 645 | 14 529 | 13 936 | 15 694 |
| USD | 3 688 | 4 070 | 4 517 | 3 788 | 3 909 | 4 675 | 4 725 | 4 833 | 4 813 | 4 643 | 4 782 | 5 356 |
| BYN | 664 255 | 677 665 | 744 654 | 674 198 | 651 661 | 713 593 | 754 781 | 677 874 | 725 089 | 748 980 | 700 954 | 769 365 |
| Total FCY | 25 651 | 27 664 | 32 246 | 27 230 | 27 009 | 30 164 | 31 398 | 31 042 | 32 402 | 32 308 | 31 632 | 35 196 |



| Рыночная доля | | | |
|----------------------------------|-------|-------|-------|
| | 2018 | 2019 | 2020 |
| Платежи в национальной валюте, % | 10.30 | 10.32 | 10.35 |
| Платежи в иностранной валюте, % | 18.03 | 18.72 | 21.31 |

Управление рисками. Кредитный портфель банка.

Система управления рисками в банке

Риск менеджмент является важнейшим элементом управления в банке.

Целями организации системы управления рисками банка являются:

- повышение эффективности и результативности финансовой и иной хозяйственной деятельности банка путем снижения либо предотвращения влияния негативных факторов;
- эффективное управление рисками и капиталом, соответствующее риск-профилю банка, характеру и объемам осуществляемых

банковских операций и иной деятельности и обеспечивающее его финансовую надежность;

- обеспечение достаточного уровня нормативного капитала для выполнения требований Национального банка Республики Беларусь.

Банком идентифицированы и признаны основными следующие виды рисков:

- стратегический,
- кредитный,
- рыночный,
- риск ликвидности,
- операционный,
- репутационный.

Стратегический риск

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

Кредитный риск

Кредитный риск является наиболее сложным и наиболее значимым в управлении банком видом риска, поэтому кредитный риск-менеджмент играет важнейшую роль в части определения качества активов банка, принятия решений, направленных на обеспечение устойчивого функционирования, а также оказания прямого влияния на финансовые результаты деятельности коммерческого банка по итогам отчетного периода.

Банком непрерывно осуществляется управление кредитными рисками (идентификация, оценка, митигация и контроль) как на уровне транзакций, так и на уровне портфеля в целом с фокусом на фактор концентрации риска, возникающей в результате неравномерного распределения задолженности.

Управление кредитным риском реализуется посредством регулярного анализа способности существующих и потенциальных клиентов выполнить свои финансовые обязательства, в том числе путем анализа финансового состояния и кредитной истории клиентов, а также через изменение кредитных лимитов в случае необходимости, разработки минимизирующих риски структур финансирования (в том числе с учетом качества предлагаемого обеспечения).

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.

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

Рыночный риск

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

Риск ликвидности

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

Операционным риск

С целью минимизации операционных потерь, а также совершенствования системы управления операционным риском (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.

Репутационный риск

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

Принципы организации управления рисками, организационная структура

Организация управления рисками «Приорбанк» ОАО полностью соответствует требованиям НБ РФ 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 и риск-аппетит банка 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.

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 кредитного риск-менеджмента в 2020 году

2020 год характеризовался сложной макроэкономической ситуацией, обусловленной влиянием разнообразных внешних и внутренних негативных факторов.

В ситуации, вызванной эпидемиологической обстановкой, коллегиальными органами банка были приняты соответствующие решения, направленные на поддержку клиентов в сложный период:

- о приостановлении контроля за выполнением кредитополучателями ряда условий финансирования по кредитным договорам, а также о неприменении мер ответственности за невыполнение некоторых условий финансирования по кредитным договорам;

- разработаны и применены упрощенные процедуры по реструктуризации кредитной задолженности, в том числе путем предоставления отсрочек (рассрочек) в соответствии с рекомендациями Национального банка. Банк не увеличивал размер процентов за пользование кредитом при осуществлении реструктуризации задолженности по кредитным договорам юридических и физических лиц. При наличии интернет-банка или мобильного предложения кредитополучатели - физические лица могли воспользоваться данным предложением без посещения банка;

- во избежание чрезмерного роста кредитной нагрузки и в связи с возможным риском возникновения в будущем у клиента проблем с обслуживанием задолженности приняты ограничения по финансированию клиентов, осуществляющих деятельность в отраслях с повышенным, по оценке банка, уровнем риска, а также для отдельных категорий клиентов; в отношении кредитования физических лиц были приняты ограничительные меры на финансирование с отклонением от стандартных подходов и продуктов, усилены критерии финансирования.

Учитывая глобальные вызовы и тенденции развития банковского бизнеса, «Приорбанк» ОАО в 2020 году продолжил совершенствование систем управления кредитным риском по следующим направлениям:

- обеспечение приемлемого уровня качества кредитного портфеля, оперативное реагирование на изменение ситуации (например, корректировка

кредитных политик в связи с негативными явлениями, в том числе COVID) 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;

- дальнейшая оптимизация кредитного процесса для сегментов юридических лиц с фокусом на повышение эффективности (в том числе дальнейшая стандартизация продуктов, сокращение документооборота, оптимизация/автоматизация отдельных бизнес-процессов и т.д.);

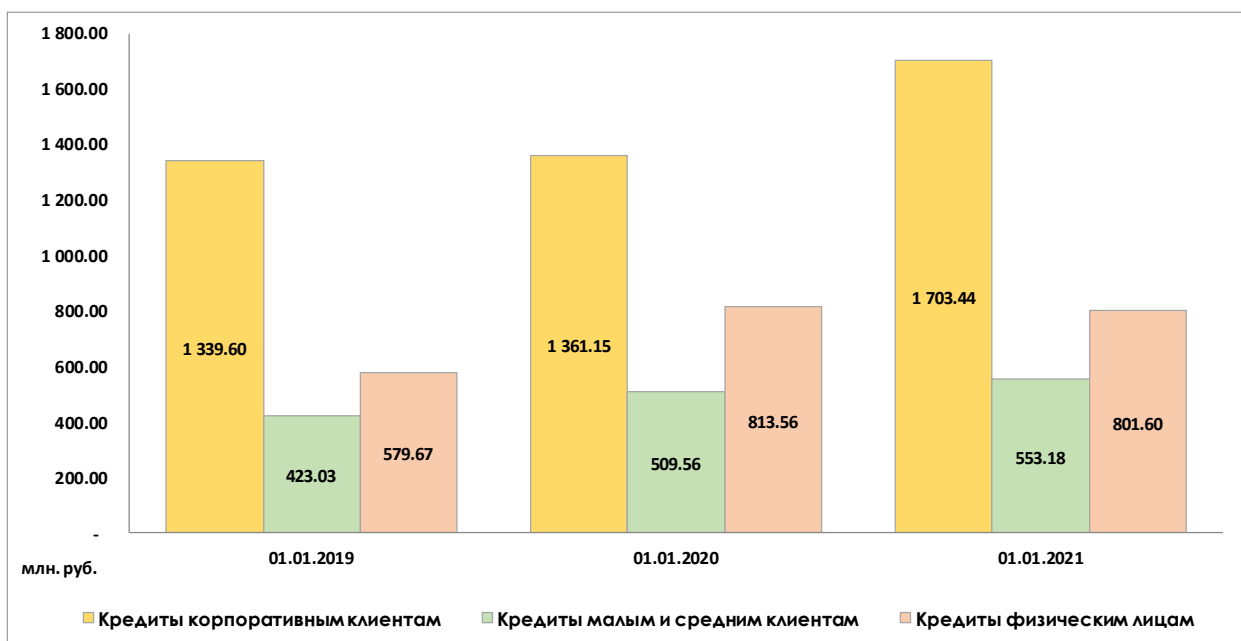
- пересмотр/обновление целевых уровней принятия риска в отраслях, прочие портфельные цели;

- обеспечение соблюдения требований кредитных политик, регулярный анализ кредитополучателей и надлежащее реагирование в части пересмотра лимитов финансирования, адаптации условий финансирования. Особое внимание – заемщикам из циклических отраслей, кредитованию в иностранной валюте с мониторингом клиентов с повышенным валютным риском, долгосрочному инвестиционному финансированию;

- дальнейшее совершенствование системы по предотвращению неправомерных действий по кредитным сделкам для юридических лиц с основным фокусом на предотвращение и идентификацию неправомерных действий;

- развитие ИТ-поддержки реализации задач управления рисками.

Динамика кредитного портфеля «Приорбанк» ОАО



В 2020 году, по сравнению с 2019 годом, прирост кредитного портфеля в сегменте юридических лиц и ИП (корпоративные, малые и средние клиенты) составил 20,6%, кредитный портфель физических лиц сократился на 1,5 % (в

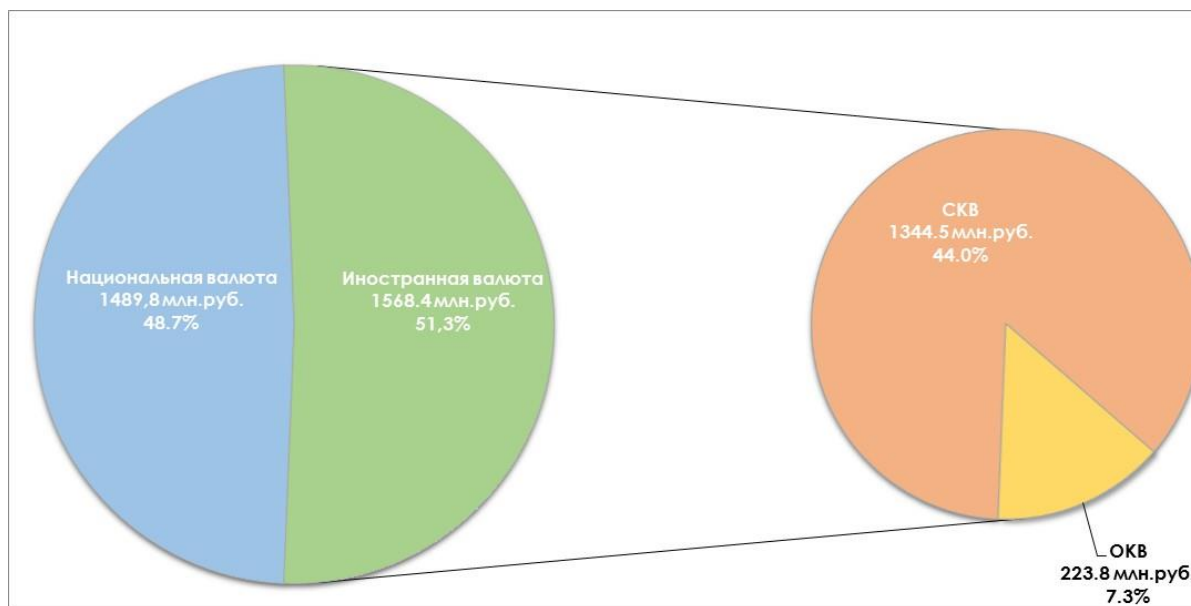
2019 году, по сравнению с 2018 годом, прирост составлял 6,1% и 40,3%, соответственно). Одним из факторов прироста кредитного портфеля юридических лиц и ИП послужил рост кредитного портфеля «Приорбанк» ОАО в иностранной валюте, в том числе за счет ослабления курса белорусского рубля.

Структура кредитного портфеля «Приорбанк» ОАО по типам клиентов на 1 января 2021 года



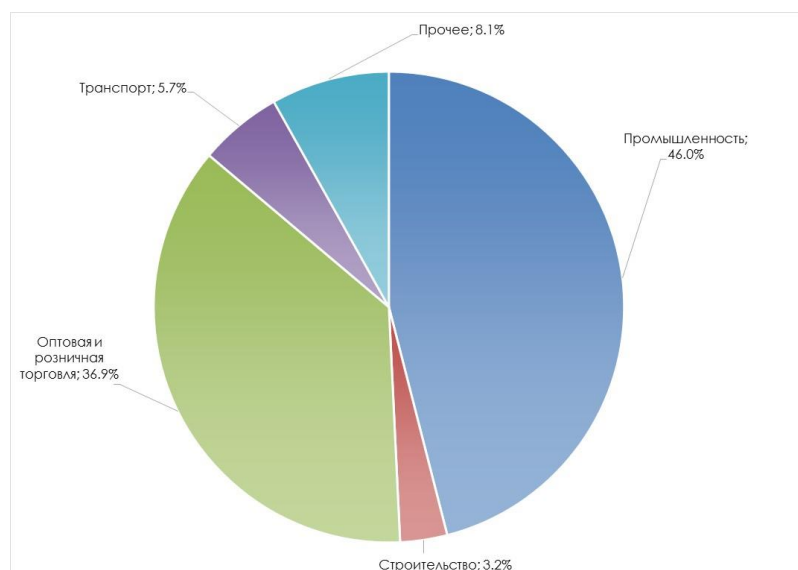
В 2020 году в связи с временными ограничениями по финансированию физических лиц, а также сложной эпидемиологической ситуацией в мире, в структуре кредитного портфеля «Приорбанк» ОАО произошли следующие изменения: доля портфеля физических лиц в структуре кредитного портфеля банка по состоянию на 01.01.2021 составила 26,2%, снизившись на 4,1 процентных пункта, в сравнении с началом 2020 года; соответственно, доля портфеля корпоративных клиентов в структуре кредитного портфеля банка по состоянию на 01.01.2021 выросла на 5,0 процентных пункта, в сравнении с началом 2020 года.

Кредитный портфель "Приорбанк" ОАО в разрезе валют на 1 января 2021 года



Доля финансирования клиентов в иностранной валюте увеличилась на 3,8 процентных пункта в сравнении с началом 2019 года. В структуре портфеля иностранной валюты также произошли изменения в части незначительного увеличения доли ограниченно конвертируемых валют.

Кредитный портфель юридических лиц и индивидуальных предпринимателей в разрезе секторов экономики на 1 января 2021 года



Отраслевая структура кредитного портфеля осталась прежней. В кредитном портфеле юридических лиц и индивидуальных предпринимателей на начало 2021 года преобладает задолженность клиентов таких секторов экономики,

как промышленность (46,0%), оптовая и розничная торговля (36,9% кредитного портфеля).

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 01.01.2021 списочная численность работников «Приорбанк» ОАО составила 1878 человека, в том числе мужчин – 20 % и женщин – 80%. Высшее образование имеют 90% работников банка. В «Приорбанк» ОАО проводилась активная работа по привлечению молодых специалистов – талантливых выпускников высших учебных заведений, прошедших стажировку в банке или обучение в Школе Приора.

В 2020 году количество работников "Приорбанк" ОАО поколения Z (в возрасте от 18 до 25 лет) составило 163 человека, средний возраст работников – 40,4 года.

Приоритетными направлениями в работе с персоналом в 2020 году были:

Поддержание культуры инновационности:

- Регулярное он-лайн обучение работников инновационным подходам в банковском бизнесе (адаптивная трансформация, тестирование ПО и др. тренинги);
- Организация регулярного информирования работников о ситуации на финансовом и банковском рынках в Республике Беларусь и за рубежом, проведения вебинаров по использованию инвестиционных инструментов в банковской сфере;
- Аккумуляция инновационных идей от работников банка в рамках работы Agile команд.

Поддержание мотивации и вовлеченности персонала на высоком уровне:

- Развитие социальных программ с акцентом на поддержание здоровья работников в условиях пандемии (страхование, оплата медицинских услуг и др.);
- Организация и мотивация мобильных групп работников для поддержания бизнес-процессов ЦБУ в условиях пандемии;
- Обновление схем премирования с учетом ситуации, вызванной пандемией;
- Организация работы по поддержанию вовлеченности и лояльности персонала банка в условиях выполнения работы дистанционно в период пандемии через адаптацию действующих и введение новых инструментов мотивации персонала (конкурсы «Лучший сотрудник в подразделении по итогам года» и «Лучший в работе с клиентами»).

В 2020 году было проведено 32 соревнований и конкурсов, по результатам которых было определено 358 победителей.

В целях поощрения наиболее активных и талантливых работников банка проведены конкурсы «Лучший сотрудник ЦО», «Лучший сотрудник ЦБУ», «Лучший сотрудник в подразделении», «Лучшее подразделение года», «Лучший руководитель года»

За достижение высоких результатов по итогам 2020 года были присвоены традиционные номинации «Лучший проект года», «Лучшие ЦБУ года по развитию корпоративного бизнеса, по развитию бизнеса с малыми и средними предприятиями, по развитию бизнеса с населением».

Развитие культуры качественного обслуживания клиентов:

- Организация удаленного формата проведения стажировок и программ обмена опытом в связи со сложной эпидемиологической обстановкой в стране, вызванной пандемией;
- Организация регулярного тестирования работников служб кассового обслуживания, отделов розничного бизнеса, служб клиентского сервиса, специалистов по работе с малыми и средними предприятиями и корпоративными клиентами;
- В 2020 году количество выпускников Школы Приора составило 14 лучших студентов ВУЗов страны;
- Организовано индивидуальное и групповое обучение сотрудников английскому языку;
- Осуществлено формирование и управление кадровым резервом для обеспечения преемственности для ключевых позиций;
- Централизация системы найма персонала, проведение собеседований в целях подбора персонала посредством удаленных информационных коммуникационных технологий.

Информационные технологии

- Внедрена удаленная биометрическая идентификация для новых банковских клиентов – физических лиц в интернет банке
- Компьютерное зрение для обработки входящих неструктурированных документов клиентов: завершены бизнес и ИТ дизайн
- Продолжено внедрение технологии компьютерного анализа и синтеза естественных языков для автоматизации процессов контакт центра: при обработке сообщений в голосовых и текстовых каналах
- Продолжено дальнейшее внедрение технологии роботизации

Использование открытых APIs:

- Дальнейшая интеграция с групповой API платформой Мерлин: продолжено потребление сервиса Countly для развития электронных каналов и продуктов
- Внедрены API для исходящих платежей юридических лиц в нац.валюте

Аналитическая обработка данных, включая использование группового Data Lake:

- Ведена транзакционная скоринговая модель для физических лиц
- Разработана скоринговая модель для малых клиентов
- Запущена компания по продажам корпоративным клиентам

Непрерывная интеграция и доставка (CI/CD):

- Завершен пилотный проект по внедрению автоматизированного тестирования в мобильном банке юридических лиц
- Внедрена распределенная система контроля версий ПО для основных ИТ систем

Применение новых архитектурных принципов:

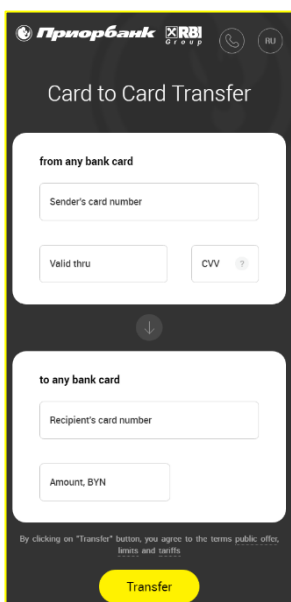
- Внедрены платформы для контейнеризации приложений (OpenShift, Rancher)

Интеграция в режиме реального времени:

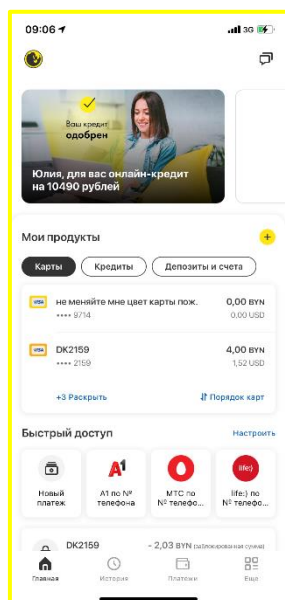
- Внедрена платформа для потоковой обработки данных (Kafka)

Развития электронного бизнеса с физическими лицами. Реализованные мероприятия в 2020 г.

- ✓ реализована платежная страница для P2P переводов между картами банков РБ
- ✓ опубликовано мобильное приложение Prior Online в Huawei AppGallery



- ✓ проведены рекламные игры (акции) с использованием CRM-кампаний, которые позволили повысить проникновение МБ в активной клиентской базы с 40% до 51%
- ✓ обеспечен рост доли новых клиентов, привлеченных через цифровые каналы, до 11% в общем количестве новых клиентов
- ✓ стартовали сессии по usability-тестированию для улучшения CJM по отдельным функциям и увеличения продаж
- ✓ UX/UI улучшения в цифровых каналах



Новые продукты

- ✓ реализована возможность заключения договоров доверительного управления в ИБ

- ✓ начата работа по реализации PUSH-информирования в дистанционных каналах для физических лиц
- ✓ упрощена процедура регистрации в Интернет-банке и Мобильном приложении для действующих клиентов
- ✓ расширена функциональность ПИН-менеджмента в Интернет-банке и Мобильном приложении (установка/смена ПИН-кода)
- ✓ онлайн кредит 4017 «Проще.net» в рамках предодобренного предложения
- ✓ онлайн кредит 4017 «Проще.net» в рамках предодобренного предложения на основе транзакционного скоринга
- ✓ предоставление кредитных каникул (отсрочка по основному долгу и процентам) путем заключения дополнительных соглашений в цифровых каналах
- ✓ онлайн кредит 4014 «Лучшие покупки» на приобретение товаров в магазинах-партнерах для зарплатных клиентов банка
- ✓ запуск якорного продукта для новых клиентов «Яркая карта» с возможностью удаленного открытия при помощи биометрической идентификации
- ✓ расширение предложения депозитов в национальной валюте через мультиканальную платформу (вклады в днях). Рост доли on-line депозитов с 18.8% до 21.7%.

Новые проекты:

- ✓ реализован путь удаленного заведения нового клиента в банк через интернет-банк (процесс идентификации через МСИ с использованием дополнительной видеоидентификации) с моментальным открытием виртуальной карты
- ✓ реализован путь по сквозной аналитике и построению воронок продаж с корпоративного сайта
- ✓ старт группового проекта персонализированных коммуникаций с клиентами в цифровых каналах (совместно с RBI и W.Up)
- ✓ активное продвижение цифровых каналов для повышения уровня самообслуживания

The screenshot shows the mobile app interface for Priorbank. At the top, there are logos for Priorbank, RBI Group, and two circular icons. Below the logos, there are two tabs: "Для клиентов" (For clients) and "Стать клиентом" (Become a client). The "Стать клиентом" tab is active. The main content area is titled "Авторизация через МСИ" (Authentication via MCI). Below the title, there is a paragraph explaining that MCI is a cross-bank identification system. A text input field is labeled "Идентификационный но..." (Identification number...). Below the input field, there is a checkbox with the text: "Настоящим я подтверждаю свое согласие на сбор, обработку, хранение, использование и передачу персональных данных (в том числе биометрических)" (I hereby confirm my consent to the collection, processing, storage, use, and transfer of personal data (including biometric data)). At the bottom of the form, there is a large button labeled "Продолжить" (Continue) and a link labeled "Демо-версия" (Demo version).

клиентов в условиях пандемии (рекламные активности для подключения мобильного приложения, процессы удалённого обслуживания для клиентов сегмента масс)

- ✓ организовано размещение персонализированных видео роликов в мобильном приложении для отдельных категорий клиентов.