

## **VBANK IR ВСЕГДА С ТОБОЙ**

### **Авторы кейса банка «Возрождение»**

Елена Миронова, заместитель начальника отдела по связям с инвесторами  
Мария Горбунова, главный специалист отдела по связям с инвесторами

### **Не деньги создают банк, а взаимоотношения**

Банк «Возрождение» ведет свою историю с апреля 1991 года, на сегодняшний день являясь одним из ведущих российских финансовых институтов. Банк обслуживает около 63 400 корпоративных клиентов и свыше 1,7 млн частных клиентов, предлагая полный спектр банковских услуг, в т.ч. депозиты, финансирование бизнеса, расчетно-кассовое обслуживание и многое другое. Ключевыми направлениями бизнеса являются кредитование предприятий среднего и малого бизнеса, ипотечное и потребительское кредитование.

Еще в начале 1990-х банк «Возрождение» стал одним из первых российских публичных банков. Сегодня это компания с длинной историей взаимодействия с инвестсообществом и сложившимися доверительными отношениями с аналитиками и инвесторами. Менеджмент банка всегда внимательно относился к его открытости, и на сегодняшний день **высокий уровень корпоративного управления и информационная прозрачность** остаются одними из ключевых конкурентных преимуществ банка «Возрождение».

### **Новый цифровой мир**

В условиях жесткой конкуренции многие банки делают ставку на развитие и совершенствование дистанционных каналов привлечения и обслуживания. Мы уже привыкли к своим смартфонам (и зачастую не ограничиваемся одним), активно используем планшеты для тех задач, над которыми еще пару лет назад работали за компьютером. Сегодня наличие удобного интернет- и мобильного банкинга стало для розничных клиентов одним из основных критериев при выборе банка.

Приложения прочно вошли и в другие сферы нашей жизни. **Развитие цифровых технологий уже сегодня так или иначе формирует предпочтения инвесторов при коммуникациях с компанией, а следовательно, неизбежно оказывает влияние на IR-деятельность эмитентов.** Тенденция создания IR-приложений, уже ставших привычными для аудитории западных компаний, пока только начинает обозначаться на российском рынке.

Ведущие мировые IT-компании, среди которых Oracle, Microsoft, Apple, Google и др., признают, что компьютеры уходят в прошлое, уступая место более портативным девайсам, и все активнее инвестируют в технологии мобильных и облачных сервисов.

Команда банка «Возрождение» всегда внимательно следила за меняющейся «погодой» на рынке, разрабатывая и улучшая собственные продукты. Одним из элементов стратегии банка стало развитие удаленных каналов как наиболее перспективных источников роста бизнеса как в розничном, так и в корпоративном сегменте. В марте был обновлен мобильный и интернет-банк «V.Bank с тобой» для розницы, а осенью 2014 года мы первыми в России создали клиентское приложение «Инкассация LITE», что стало удобным дополнением к уже популярному интернет-банку для корпоративных клиентов. **В рамках работы по взаимодействию с инвесторами в мае мы запустили приложение «Vbank IR», опытом создания которого и хотим поделиться в формате данного кейса.**

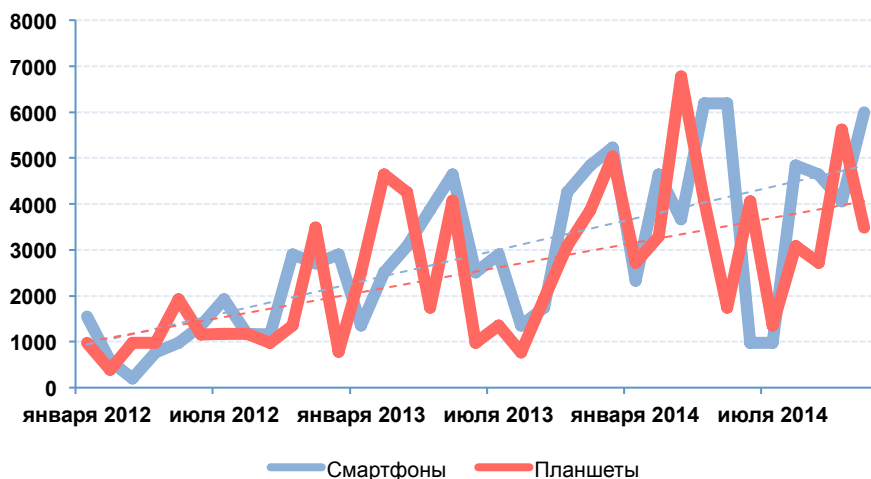
#### **СТАТИСТИКА**

По данным исследования, проведенного Brunswick в 2014 г., 70% инвесторов полагают, что digital media будут играть все более важную роль в принятии инвестиционных решений

## Равнение на лидеров. Технологичное решение

Инициатива по созданию приложения для инвесторов и аналитиков изначально исходила со стороны менеджмента банка, что определило 50% успеха проекта. Действительно, это идеальная ситуация для IR-команды, когда руководство полностью осознает актуальность назревшего решения и оказывает необходимую поддержку. В противном случае могут потребоваться существенные затраты сил и времени на аргументацию своей позиции. Итак, нам был дан карт-бланш, и мы приступили к более подробному изучению вопроса.

Сравнив сложившуюся зарубежную и российскую практику, мы убедились в том, что в России IR-приложения ещё не так популярны, на рынке было лишь несколько примеров, но, тем не менее, было решено работать на опережение. К тому же **статистика посещаемости сайта с мобильных устройств**



**явно свидетельствовала о том, что такой канал IR-коммуникаций может быть потенциально востребован**, и на сегодняшний день эта тенденция продолжает развиваться в прежнем ключе: **месячное количество сеансов пользователей планшетов, посещавших IR-раздел корпоративного веб-сайта, с начала 2012 года к ноябрю 2014 года выросло в 3,6 раза, а смартфонов – в 5 раз(!).**

## Чего же хотят инвесторы?

Согласно исследованию, проведенному Rivel Research Group для Investis в конце 2013 года среди 379 европейских, американских и азиатских представителей buy-side, 65% респондентов хотели, чтобы больше компаний запускало IR-приложения, при этом **ключевым фактором оказалась легкость доступа к информации, даже оффлайн**. На наш взгляд, это действительно так, к тому же корпоративный веб-сайт таких возможностей не предоставляет.

Еще одно преимущество IR-приложений – в том, что они предполагают **новый формат работы с данными**, который стал более привычным по мере распространения мобильных устройств. Например, для пользователей Apple и Android совершенно естественно «скроллить» новости и пальцами раздвигать масштаб. Таким образом, инвестору одинаково удобно работать с IR-материалами независимо от того, зашел ли он на сайт со своего ноутбука или в приложение банка через смартфон или планшет.

**СТАТИСТИКА**  
Интерактивный анализ стал вторым по популярности разделом, как показал проведенный нами анализ использования приложения

### CHEAT CODE

Поскольку интерактивные инструменты уже были разработаны для приложения, их адаптация для сайта не потребовала дополнительных затрат

Некоторые инструменты, например, интерактивный анализ мы не стали разрабатывать отдельно для сайта, поскольку наиболее востребованным форматом для работы с данными на сайте остаются XLS-файлы с временными рядами для использования в моделях. Приложение не предполагает такой серьезной проработки данных, поэтому формат интерактивного анализа более уместен для того, чтобы посмотреть динамику отдельных показателей или прояснить вопросы по цифрам.

Безусловным преимуществом также является то, что **вся ключевая информация о компании собрана в одном месте**. Наша команда много работала над развитием и наполнением сайта как в части обязательного, так и добровольного раскрытия. Мы разместили существенные внутренние документы, подробно описали структуру менеджмента, расширили раздел по рискам, разработали более удобные формы представления данных (отчетность и databook в XLS-формате, factsheet и др.). В то же время, из-за обилия информации сайт получился несколько перегруженным, а приложение дает возможность размещать только наиболее востребованную информацию – квартальные результаты, новости, IR-календарь.

В основном приложение дублирует контент сайта, поэтому риски нарушений законодательства в области раскрытия информации отсутствуют.

## Реализация проекта

### Шаг первый: предварительная подготовка



### Шаг второй: выбор подрядчика

Выбор подрядчика мы начали с предварительного обсуждения с коллегами из IR-служб других компаний их опыта по разработке IR-приложений и сбора отзывов о потенциальных кандидатах. В первую очередь нас интересовала добросовестность подрядчиков, сложность процесса разработки и качество поддержки уже запущенного продукта.

За последние годы на рынке выросло количество компаний, разрабатывающих мобильные приложения, однако мы приняли решение сузить круг поиска до разработчиков, специализирующихся на IR-услугах, поскольку они лучше понимают нужды нашей целевой аудитории. К тому же, у них уже имелись готовые решения по интересующим нас инструментам.

Мы провели тендер среди трех известных компаний-подрядчиков.

**В рамках тендерного задания мы обозначили наиболее важные для нас моменты: дизайн, адаптивность, последующая доработка по мере выхода новых устройств и операционных систем, наличие интерактивных инструментов.** В результате мы остановили выбор на зарубежной компании с существенным опытом создания приложений для иностранных публичных компаний.



### Шаг третий: разработка дизайн-концепции

Первоначальная дизайн-концепция, разработанная на этапе тендера, была существенно переработана, поскольку не вполне отвечала требованиям бренд-бука банка. Наши дизайнеры и веб-дизайнеры активно участвовали в поиске фотографий и разработке графики для некоторых элементов приложения. К тому же, у банка уже было мобильное приложение для розничных клиентов, поэтому основные элементы дизайна необходимо было выдержать в едином стиле.

Так получилось, что когда дизайн был уже почти готов, вышла новая операционная система iOS с существенными визуальными и функциональными отличиями от предыдущей версии. Для наших контрагентов это означало бы полную переработку дизайна, на что они не могли пойти в полной мере, так что многие изменения были предложены и проработаны нашими внутренними дизайнерами.

## Шаг четвертый: доработка функционала и тестирование

На этапе работы с нарисованным дизайном бывает сложно оценить интерфейс и функционал «живого» приложения, поэтому **начало тестирования первой версии приложения может быть сопряжено с множеством доработок** как функционала, так и дизайна инструментов, иконок, всплывающих окон и др., как это и произошло в нашем случае.

**Особенно много сложностей возникло с версией для Android**, поскольку при огромном разнообразии девайсов и возможных диагоналей оказалось проблематичным качественно адаптировать ее дизайн.

Когда приложения были уже почти готовы, мы пригласили аналитиков и инвесторов принять участие в их тестировании во время неформальной части ежегодного Дня инвестора, который проводился в банке. В целом реакция была положительная, хотя комментарии коллег заставили нас обратить внимание на некоторые недостатки, которые мы не заметили самостоятельно. Например, нам указали на то, что в iPhone был маленький шрифт, а в инструменте Share price для iPhone желательно было бы добавить дополнительные периоды.

## Шаг пятый: запуск и продвижение

В мае этого года мы полностью закончили приложения для iOS, в то время как в Android-версии нас не устраивало отображение основных элементов в разных форматах девайсов. Но **поскольку подавляющее большинство целевой аудитории пользовалось телефонами или планшетами Apple**, как показал наш опрос, мы решили запустить приложение для iOS, не дожидаясь завершения работ над Android.

Запуск было решено назначить на ближайший день раскрытия – 28 мая 2014 года, когда интерес к банку на пике. Мы опубликовали на сайте и разослали по своей базе контактов подробный пресс-релиз (<http://www.vbank.ru/investors/news/2014/5078/>) с описанием функционала приложений, упомянули о запуске во время конференц-звонка и разместили баннер со ссылкой на приложение на главной странице (<http://www.vbank.ru/investors/>) раздела «Акционерам и инвесторам» корпоративного веб-сайта. В дальнейшем мы добавили постоянную ссылку на приложение и соответствующий QR-код в подписи и визитки сотрудников отдела, а также во все IR-материалы.

**Число пользователей приложения постоянно растет.** Когда это уместно, мы упоминаем о нашем



### ПРИЛОЖЕНИЕ ДЛЯ ИНВЕСТОРОВ

С приложением для инвесторов Vbank IR банка «Возрождение», оставайтесь в курсе последних финансовых и корпоративных событий где бы Вы ни находились.

- Загрузить «Vbank IR» для iPhone
- Загрузить «Vbank IR» для iPad

приложении в личном общении с аналитиками и инвесторами, поскольку, несмотря на усилия по продвижению, не все знают, что у банка есть такой канал коммуникации.

## Подводные камни

**Адаптация «коробочного» решения под нужды компании.** Зачастую продукт, предлагаемый разработчиком, является «коробочным» решением. В связи с этим, в процессе создания IR-приложения может быть достаточно сложно обсуждать с подрядчиком дополнительные доработки, если они не предусмотрены заранее и не прописаны в договоре.

**Внутренние процедуры.** В условиях банковских внутренних процедур процесс согласования договора с иностранной компанией был достаточно сложен. Кроме того, в согласовании документа приняли участие практически все подразделения, привлеченные к проекту.

**Обновление операционной системы в ходе проекта** привело к тому, что на этапе утверждения пришлось существенно перерабатывать дизайн, и всё равно он не в полной мере отвечал стилистике iOS7.

**Приложение для AndroidOS – особенности разработки.** Сложность создания приложения на AndroidOS существенно выше, чем на iOS, так как на рынке есть масса девайсов с различными характеристиками, и под них не так просто адаптировать дизайн приложения. Это необходимо учесть при планировании сроков проекта. Наша команда приняла решение о запуске iOS-версии, не дожидаясь окончания работ по приложению на AndroidOS, которое на данный момент еще находится в разработке.



## Результаты

В России банк «Возрождение» стал **первым банком, разработавшим приложение для отношений с инвесторами**. Проект, начатый во второй половине 2013 года, еще продолжается, но в промежуточном результате к маю 2014 года мы уже получили iOS-приложение – продукт, представляющий собой эффективное решение для оперативного информирования акционеров, инвесторов и аналитиков о последних финансовых и корпоративных событиях.

Таким образом, у них появился **более широкий выбор способа взаимодействия с нами в любое время и в любом месте**. Это усиливает наши позиции, повышая прозрачность и интерактивность при взаимодействии с инвестиционным сообществом.

**Актуальность появления этого канала коммуникации подтвердили результаты исследования, проведенного банком в декабре 2014 года** среди аналитиков sell-side и ключевых инвесторов: 90% респондентов сообщили, что используют мобильные устройства в процессе работы, а каждый второй обращается к информационным ресурсам инвестиционной тематики с помощью мобильных устройств в течение рабочего дня. Что интересно, для зарубежных инвесторов эти цифры составляют, соответственно, 83% и 68%, по данным исследования Institutional Investor, проведенного в 2014 году.

### СТАТИСТИКА

50% аналитиков и инвесторов, принявших участие в нашем исследовании в декабре 2014 года, используют в работе приложение “Vbank IR”

### Что говорят цифры? Статистика использования приложения

По итогам шести месяцев с момента запуска приложения мы решили проанализировать статистику использования, а также провели опрос среди аналитиков и инвесторов банка, чтобы понять, насколько актуальным оказался этот канал коммуникации в действительности.

**Количество скачиваний приложения** продолжает расти достаточно равномерно, что нас удивило, поскольку мы предполагали, что пик придется на момент запуска. Кроме того, был некий всплеск скачиваний приложения для iPhone в сентябре, судя по всему, на фоне опережающей динамики котировок акций банка в этот период.

**Пики скачивания документов и максимальное время использования приложения** ожидаемо приходятся на даты раскрытий и существенных корпоративных событий. В то же время популярность и время использования мультимедиа постепенно снижается (больше всего было загрузок на момент первого раскрытия после запуска).

**Самым популярным разделом** является Home, в котором собрана вся основная информация. **Вторым по популярности** и в iPhone, и в iPad является раздел с документами, что нас несколько удивило, так как мы полагали, что наиболее активно приложение используется для чтения новостей. Что интересно, в iPad-версии раздел **Interactive analyst опережает по популярности даже пресс-релизы**, что подтверждает наше предположение об уместности этого инструмента именно в формате мобильного приложения. При этом **аналитики и инвесторы, поучаствовавшие в нашем опросе, отмечали Новости, Котировки акций, Календарь и Интерактивный анализ как наиболее важные разделы**.

**Топ-5 самых интересных разделов** мобильных приложений, по данным исследования RivalResearchGroup, проведенному для Investis среди институциональных инвесторов, выглядит следующим образом:

*Последние пресс-релизы*

*Котировки акций*

*Контакты*

*Квартальные конференц-звонки*

*Отчетность компании*

Легкий дизайн и удобная навигация были для нас одними из ключевых моментов при создании IR-приложения. **Результаты опроса, а также анализ статистики использования продукта позволяют предположить, что навигация приложения действительно выстроена достаточно удобно** (участники опроса оценили ее в среднем на 4,3 балла по 5-балльной шкале), а улучшить ее могла бы замена иконки Multimedia на стартовой странице на более популярный Calendar.



**Популярные документы.** Чаще всего пользователи скачивают презентации для инвесторов, годовые отчеты и справку о банке. Это было ожидаемо, так как непосредственная аудитория IR-приложений ограничена аналитиками и инвесторами банка. В то же время, множество новых пользователей не так хорошо знакомы с банком, и им требуются скорее общая информация о его деятельности.

Опрос, проведенный нами среди аналитиков и инвесторов банка в декабре этого года, позволил собрать отзывы об основных преимуществах и недостатках IR-приложения. **Среди недостатков респонденты выделили отсутствие push-уведомлений и неудобство при работе с документами, а среди преимуществ – удобную навигацию и мобильность доступа к информации, в т.ч. оффлайн.** На основе собранных данных мы сможем усовершенствовать “Vbank IR” в его следующей версии.

### Влияние проекта на нагрузку сотрудников IR-отдела

**На этапе разработки приложения наше вовлечение было очень глубоким.** Мы организовывали подготовку процесса, изучали лучшие практики, курировали согласование документов, выступая посредниками между нашими коллегами и представителями разработчиков, что осложнялось тем, что исполнители не были русскоговорящими. Мы начали проект в достаточно тихое время, но так как он растянулся на несколько месяцев, пришлось «уходить в подполье» на время раскрытий и достаточно сильной загрузки.

**В поддержке приложения наше участие достаточно ограничено.** Наиболее трудоемкая задача заключается в обновлении квартальных данных для интерактивного анализа. Остальные материалы мы просто направляем подрядчикам по мере обновления (большая часть меняется на ежеквартальной основе), а новости и существенные факты автоматически подтягиваются с сайта по RSS.

### Заключение

Трудно однозначно советовать всем публичным компаниям разрабатывать IR-приложение, так как очень многое зависит от целевой аудитории, IR-бюджета и общей политики эмитента. Во многом это инвестиция в будущее, положительно отражающаяся на репутации компании и восприятии ее инвесторами как открытой, прозрачной и investor-friendly, что косвенно подтвердили и результаты исследования, проведенного среди аналитиков и инвесторов банка: **80% респондентов рекомендуют и другим российским компаниям запускать аналогичные приложения.** Эти факторы необходимо внимательным образом изучить и учесть при принятии решения.

### Рекомендации коллегам

**Управление проектом.** Важно ответственно подойти к организации процесса обсуждений, включающего регулярные конференц-звонки с вовлеченными в проект лицами и обновление файла со статусом выполнения этапов проекта. Это поможет соблюсти установленные сроки и основные ориентиры по разработке продукта, а также избежать недопонимания по договоренностям при смене менеджера проекта на стороне подрядчика.

Одновременно с договором должно быть оформлено **подробное техническое задание** с основными требованиями к дизайну и функционалу будущего приложения. Важно выявить возможные проблемы реализации вовремя и обсудить с разработчиком.

**Feedback от целевой аудитории** на начальном этапе работы позволит оценить актуальность такого проекта, а обсуждение получившегося продукта перед запуском поможет вовремя выявить и устранить его недостатки. Зачастую это проще сделать в рамках неформального общения.

**Использование RSS** для основных потоков на сайте, например, для новостей, обязательного раскрытия, календаря событий позволит автоматизировать обновление соответствующих разделов приложения и минимизировать нагрузку по поддержке приложения на сотрудников отдела.

### Контакты IR-отдела

Тел: +7 495 620 90 71

E-mail: [investor@voz.ru](mailto:investor@voz.ru)

Website: [www.vbank.ru/investors](http://www.vbank.ru/investors)

### Vbank IR для iPhone:



### Vbank IR для iPad:

