



СБЕРБАНК

ОТЧЕТ
О КОРПОРАТИВНОЙ
СОЦИАЛЬНОЙ
ОТВЕТСТВЕННОСТИ
2014

СОДЕРЖАНИЕ

1 Развитие системы управления КСО	3
1.1 Определение существенных аспектов деятельности в области КСО.....	3
1.2 Взаимодействие с заинтересованными сторонами	5
2 Экономическое влияние	9
2.1 Вклад в развитие регионов присутствия	9
2.2 Поддержка малого бизнеса.....	10
2.3 Повышение качества обслуживания клиентов.....	13
2.5 Закупочная деятельность.....	18
2.6 Управление комплаенс-риском.....	19
3 Социальное влияние.....	21
3.1 Обеспечение доступности финансовых услуг.....	21
3.2 Повышение финансовой грамотности населения.....	26
3.3 Социально ориентированные продукты.....	28
3.4 Инвестиции в человеческий капитал.....	32
3.5 Благотворительность и спонсорство.....	42
4 Экологическое влияние	46
4.1 Бережное потребление ресурсов.....	46
4.2 Ответственное обращение с отходами.....	47
4.3 Пропаганда охраны окружающей среды	48
5 Об Отчете	49
6 Таблица общих стандартных элементов отчетности GRI.....	53
7 Глоссарий и перечень сокращений	58
Перечень сокращений	60
Приложение 1. Участие в ассоциациях	61

1 РАЗВИТИЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КСО

1.1 ОПРЕДЕЛЕНИЕ СУЩЕСТВЕННЫХ АСПЕКТОВ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В ОБЛАСТИ КСО

В рамках подготовки Отчета о корпоративной социальной ответственности (КСО) за 2014 год мы провели процедуру выявления существенных аспектов, рекомендованную новой версией международного Руководства GRI. Целью этого процесса было выявление направлений нашей деятельности в области КСО, которые признаются важными руководством банка и волнуют наших заинтересованных сторон.

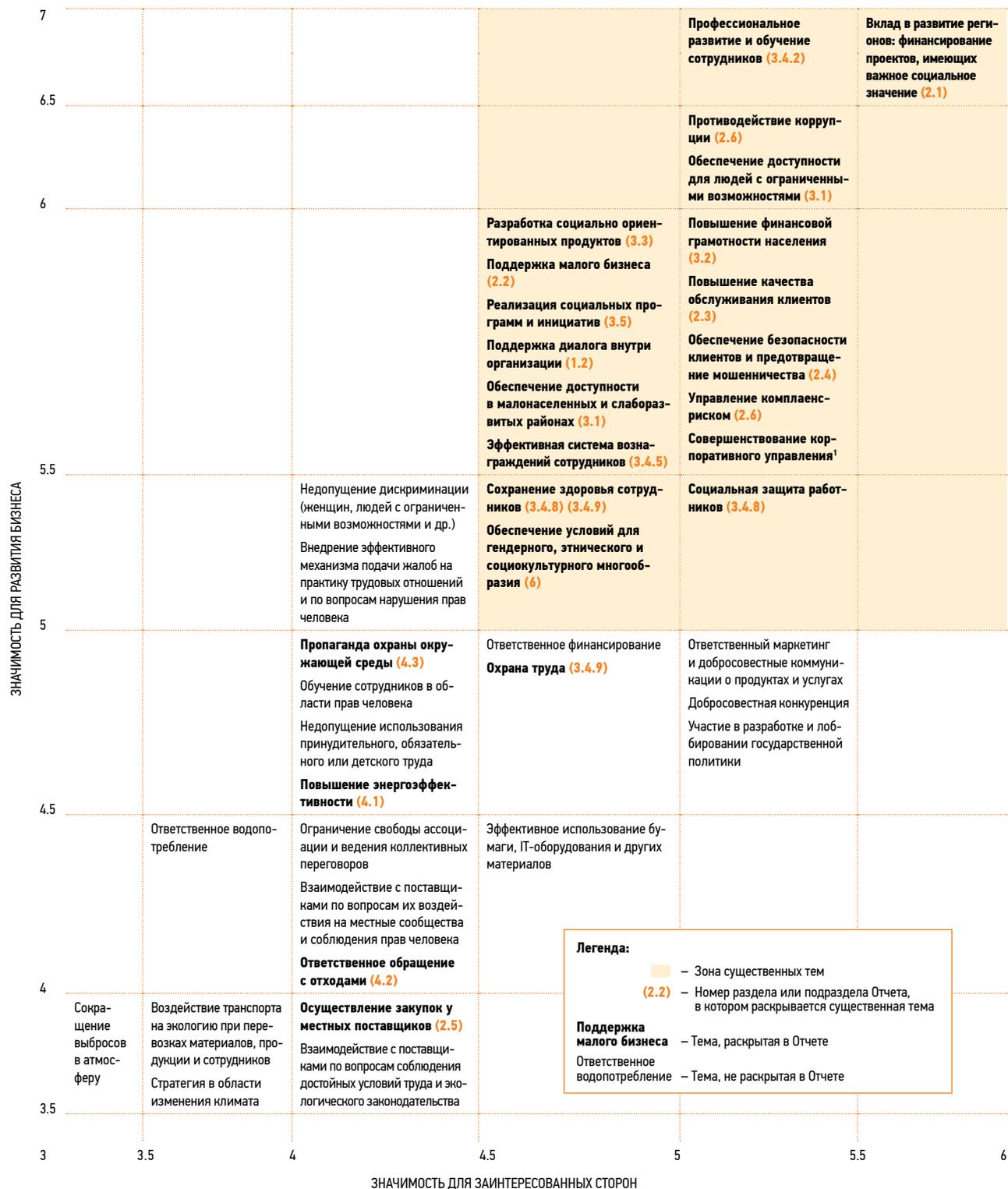
Проведение такого анализа, во-первых, позволило нам сформировать базу для дальнейшей работы в области КСО: мы получили понимание того, по каким направлениям КСО нам необходимо выстраивать или совершенствовать управленческие процессы в первую очередь. Во-вторых, мы использовали результаты анализа для определения содержания Отчета, чтобы сделать его более актуальным и нацеленным на информационные потребности заинтересованных сторон.

ТАБЛИЦА 1. ЭТАПЫ ОПРЕДЕЛЕНИЯ СУЩЕСТВЕННЫХ АСПЕКТОВ

Этап	Задачи этапа	Методики	Результат
Шаг 1. Выявление значимых тем	Рассмотреть широкий круг тем, значимых с точки зрения КСО для организаций банковского сектора, и выделить потенциально заслуживающие внимания для включения в Отчет	Анализ стандартов GRI, ISO26000 и Принципов экватора Анализ лучших отчетов компаний-аналогов Анализ СМИ	Перечень из 45 значимых тем
Шаг 2. Определение существенных аспектов	Провести анализ выявленных тем на предмет важности для заинтересованных сторон и для развития бизнеса	Онлайн анкетирование 260 человек, в числе которых – клиенты и сотрудники банка Опрос 10 топ-менеджеров банка	Графическая схема значимых тем (матрица существенности, Рисунок 1)
Шаг 3. Подтверждение правильности	Провести экспертную оценку выявленных тем на предмет полноты и сбалансированности для того, чтобы Отчет отражал как положительные, так и отрицательные воздействия	Оценка выявленных аспектов экспертами в области стратегического развития Сбербанка	Перечень из 18 существенных аспектов и показателей GRI по каждому аспекту для раскрытия в Отчете

Темы, получившие оценку значимости выше 4,5 баллов для заинтересованных сторон и выше 5,0 баллов для развития бизнеса (Рисунок 1), были признаны существенными и нашли свое отражение в тексте Отчета: по каждой описаны подходы к управлению и раскрыты соответствующие аспекты и показатели Руководства GRI. Темы, расположенные вне оранжевой зоны на матрице, не были признаны существенными и, согласно Руководству GRI, не являются обязательными к раскрытию в Отчете. Тем не менее, мы приняли решение включить в Отчет ряд указанных тем, которые также могли бы быть интересны нашим заинтересованным сторонам.

РИСУНОК 1. МАТРИЦА АСПЕКТОВ КСО, СУЩЕСТВЕННЫХ ДЛЯ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН И МЕНЕДЖМЕНТА СБЕРБАНКА



¹ Подходы в области менеджмента по теме «Совершенствование корпоративного управления» раскрыты в Отчете менеджмента за 2014 год.

В дальнейшем мы планируем анализировать результативность Сбербанка и Группы Сбербанка по существенным аспектам КСО и на регулярной основе отчитываться по выбранным показателям. В долгосрочной перспективе мы также рассматриваем возможность разработки и внедрения ключевых показателей эффективности по значимым аспектам для выстраивания системы управления КСО на уровне Группы.

1.2 ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ

На протяжении всей истории Сбербанк выполнял свои функции и как экономический, и как социальный финансовый институт. Успех нашего развития тесно связан с выстраиванием надежных отношений с заинтересованными сторонами.

Вопросы, волнующие заинтересованные стороны, являются для нас ориентирами развития деятельности по всем направлениям КСО. Чтобы выявить их ожидания, мы используем разные каналы коммуникации и на основании получаемой обратной связи принимаем управленческие решения и вносим изменения в существующие процессы.

РИСУНОК 2. ИНСТРУМЕНТЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ В ГРУППЕ СБЕРБАНКА

		Описание результатов за 2014 год в Отчете
Общество	Краудсорсинг на площадке www.sberbank21.ru	Стр. 5
	Анализ СМИ	Стр. 6
	Исследование вовлеченности и удовлетворенности сотрудников	Стр. 36
Сотрудники	Обратная связь на странице «Сотрудникам» внутреннего портала	Стр. 7
	Прямая линия с Президентом	Стр. 7
	Внутренняя платформа «Биржа идей»	Стр. 8
Клиенты	Исследования удовлетворенности и лояльности клиентов	Стр. 13
	Анализ жалоб и обращений	Стр. 15

Применение технологии краудсорсинга

Поиск управленческих решений с помощью механизма краудсорсинга стал частью повседневной работы банка и применяется для улучшения продуктов и совершенствования внутренних процессов. В 2014 году для обсуждения актуальных проектов банка на площадке www.sberbank21.ru функционировало 123 профессиональных сообщества, объединяющих сотрудников, клиентов и профильных специалистов со всей России. В отчетном периоде участниками краудсорсинга среди прочих были предложены следующие идеи:

- ▶ создание в Сбербанк Онлайн сервиса для подачи претензий о сбоях устройств самообслуживания с возможностью контроля статуса их рассмотрения;
- ▶ досрочное погашение кредита через устройства самообслуживания и Сбербанк Онлайн;
- ▶ создание отдельного информационного ресурса для проекта по работе с детскими домами «От сердца к сердцу» на сайте Сбербанка и др.

Отдельная работа в рамках краудсорсинга осуществлялась с представителями малого бизнеса. Более 5 тыс. клиентов банка приняли участие в разработке таких проектов как «Строим офис для малого бизнеса», «Новые решения по развитию дистанционного обслуживания Сбербанка России для корпоративных клиентов», «Сделаем вместе лучшие продукты для малого бизнеса!». В частности, представители малого бизнеса предложили внедрить такие сервисы как самоинкассация, СМС-информирование и автоплатежи по типовым операциям, совершенствование сервиса Сбербанк Бизнес Онлайн и др.

Мониторинг и анализ СМИ

На регулярной основе мы проводим мониторинг российских и иностранных СМИ, включая печатные издания, информационные агентства, ТВ, радио и интернет издания. На его основании мы готовим аналитические отчеты для топ-менеджмента, которые отражают, какие аспекты нашей деятельности волнуют и интересуют общество.

ТАБЛИЦА 2. ОСНОВНЫЕ ТЕМЫ СТАТЕЙ О ГРУППЕ СБЕРБАНКА, ОПУБЛИКОВАННЫХ В СМИ В 2014 ГОДУ

Тема	Комментарий
Сбербанк	
Санкции, введенные со стороны ЕС и США в отношении банковского сектора РФ	В своей деятельности Сбербанк руководствуется лучшими мировыми практиками корпоративного управления и соответствует стандартам европейских и американских регуляторов. Мы обладаем всеми необходимыми ресурсами и управленческим опытом для того, чтобы продолжать успешно работать в сложившихся условиях и выполнять наши обязательства перед российскими и международными клиентами. Сбербанк высоко ценит доверие своих акционеров. Стратегия развития банка до 2018 года предусматривает поддержание достаточности капитала на адекватном уровне с необходимым запасом прочности за счет текущей прибыли и привлечения субординированных долговых инструментов.
Сбербанк – Генеральный партнер «Сочи 2014». Финансирование инфраструктурных проектов для Игр в Сочи	Сбербанк выступал в роли Генерального партнера XXII Олимпийских зимних игр. При финансовом участии Сбербанка в Красной Поляне было организовано строительство трамплинного комплекса «Русские горки» и первого в России города-курорта с высокоразвитой инфраструктурой «Горки Город». Также в рамках сотрудничества с Оргкомитетом мы реализовали монетную программу «Сочи 2014» и создали современную банковскую и платежную инфраструктуру.
Повышение ставок по вкладам и сберегательным сертификатам и по ипотеке в декабре 2014	В декабре 2014 года мы несколько раз повысили процентные ставки по вкладам и сберегательным сертификатам для физических лиц. Максимальное повышение процентных ставок составило 3,5 процентных пунктов в рублях и 1,7 процентных пунктов в долл. США и евро.
Оптимизация количества отделений Сбербанка	Оптимизация происходит в рамках программы реформирования сети, запущенной в 2010 году. Банк закрывает небольшие нерентабельные офисы и открывает одно более крупное подразделение, расположенное в местах концентрации клиентов. Для сохранения доступности финансовых услуг мы также внедряем альтернативные формы обслуживания (в частности, интернет-банкинг, мобильный банк и банкоматы).
Дочерние банки	
Увеличение кредитного портфеля Сетелем Банка	Сетелем Банк продемонстрировал самые высокие темпы роста розничного кредитного портфеля из топ-100 российский банков по размеру активов в первом полугодии отчетного периода.
Риски для российских банков, связанные с ситуацией в Украине	Международное рейтинговое агентство Fitch Ratings отметило, что риски российских банков, связанные с ситуацией на Украине, могут существенно сказаться на их финансовом положении, если заемщики пострадают в результате текущего повышенного политического и экономического стресса. Сбербанк Украина подготовил комментарии прессе о стабильном финансовом положении банка, прочном запасе ликвидности и достаточности капитала.
Награждение Дениз-Банка за инновационные продукты, услуги и процессы	ДенизБанк получил награду в категории «Самый инновационный банк года» на церемонии вручения престижной мировой премии «BAI Banking Innovation Awards-2014». ДенизБанк прошел в финал в категориях «Инновационные продукты и услуги», «Прямые инновации» и «Инновации в области модернизации процессов».
Диалог с клиентами-производителями сельскохозяйственной продукции в рамках путешествия ДенизБанка по Турции	ДенизБанк, являющийся лидером среди частных банков Турции по финансированию сельского хозяйства, осуществил путешествие по стране на 10-летний юбилей выпуска карты производителя сельскохозяйственной продукции (Producer Card). Путешествие протяженностью в 15 тыс. километров длилось три месяца и затронуло 200 локаций (города, деревни, сельскохозяйственные кооперативы). Более трех тысяч сотрудников ДенизБанка провели беседы с миллионом клиентов об удобстве и эффективности предлагаемых ДенизБанком продуктов и услуг.
Лидирующие позиции Сбербанка в Центральной и Восточной Европе	Сбербанк занял первое место среди банков Центральной и Восточной Европы в ежегодном рейтинге крупнейших банков мира журнала The Banker. В общем зачете Сбербанк занял 33 место, поднявшись на одно место по сравнению с прошлым годом.

Ответы на вопросы сотрудников

Мы анализируем основные каналы коммуникаций с сотрудниками, выявляем волнующие их вопросы и даем ответы, чтобы сотрудники могли сформировать представление о перспективах развития Группы на ближайшее время. Для составления перечня вопросов мы ориентируемся на следующие каналы коммуникаций, функционирующие в Сбербанке:

- ▶ кнопка обратной связи на странице «Сотрудникам» внутреннего портала;
- ▶ прямая линия с Президентом;
- ▶ специализированный адрес электронной почты «Оплата труда» (oplata-truda@sberbank.ru);
- ▶ форум сотрудников и др.

Дочерние банки и компании используют для достижения этой цели свои инструменты обратной связи.

ТАБЛИЦА 3. ОСНОВНЫЕ ВОПРОСЫ, ИНТЕРЕСОВАВШИЕ СОТРУДНИКОВ ГРУППЫ СБЕРБАНКА В 2014 ГОДУ

Тема	Вопрос	Действия участников Группы, предпринятые в ответ на данный вопрос
Сбербанк		
Индексация заработных плат	Будет ли проводиться повышение заработных плат?	В 2014 году было произведено повышение заработных плат ряда сотрудников массовых специальностей, зарплата которых была ниже рыночной по соответствующим квалификациям. Повышение уровня оплаты труда иных категорий работников стало невозможным ввиду сложившейся в 2014 году экономической ситуации.
Корпоративные льготы	Какие изменения в программах корпоративных льгот будут произведены в 2014-2015 годах?	С 1 января 2014 года ДМС стало бесплатным для сотрудников со стажем работы от одного года. В 2015 году мы не планируем сокращать основные действующие льготы – ДМС, страхование от несчастных случаев, корпоративную пенсионную программу. В связи со сложной экономической ситуацией в стране программы льготного кредитования и поддержки детского отдыха не будут расширены.
Кадровые сокращения	Планируются ли сокращения персонала в связи с тяжелой экономической ситуацией в стране?	Численность персонала определяется объемом бизнеса Группы Сбербанка. При дальнейшем обострении экономической ситуации для сохранения рабочих мест мы можем устанавливать неполное рабочее время, а также проводить ротацию сотрудников по подразделениям и регионам страны внутри системы Сбербанка.
Дочерние банки и компании		
Развитие внутренних коммуникаций в БПС-Сбербанке	Каким образом будет налажено информирование сотрудников о нововведениях в области управления персоналом?	На 2015 год в банке запланировано проведение коммуникационных сессий и развитие внутренних ресурсов для обеспечения доступности ключевой корпоративной информации.
Работа сотрудников в Луганской и Донецкой областях	Что будет с сотрудниками, которые не могут выйти на работу из-за военных действий?	Согласно требованиям законодательства (ст. 113 КЗоТ Украины), сотрудникам оформлялся простой в работе с выплатами заработной платы.
Помощь сотрудникам Сбербанка Украина, временно переехавшим из зоны конфликта	Будет ли оказана материальная помощь, а также помощь в размещении и трудоустройстве?	Была предоставлена материальная помощь в оплате аренды жилья и осуществлены временные переводы данных сотрудников в другие подразделения Сбербанка Украина. Более 100 человек (сотрудников и их семей) были размещены в санатории «Жовтень» с мая по сентябрь 2014 года за счет Сбербанка Украина.
Оценка эффективности в ДенизБанке	Почему сотрудники редко получают обратную связь?	Оценка эффективности сотрудников стала проводиться два раза в год вместо одного раза.
Техническая поддержка в Сбербанке Европа (Словения)	Можно ли сделать работу техподдержки более эффективной?	С 2014 года сотрудники техподдержки в Словении помогают пользователям прямо на рабочих местах, чтобы лучше понимать возникшие проблемы.
Здоровье работников в НПФ Сбербанка	Будут ли организованы спортивные и оздоровительные программы для сотрудников?	Со второго квартала 2014 года для работников НПФ Сбербанка был организован доступ к площадкам для игр в волейбол и футбол два раза в неделю.

Биржа идей

Для вовлечения сотрудников в процессы управления функционирует внутренняя платформа «Биржа идей», участие в которой принимает около 10% сотрудников Сбербанка, в том числе из дочерних банков в Казахстане, Республике Беларусь и Украине. За 2014 год 34,5 тыс. сотрудников предложили 91,2 тыс. идей, больше половины (51%) которых были реализованы. Общий экономический эффект от их внедрения составил 4,1 млрд руб. Основные темы, затронутые авторами, включали:

- ▶ повышение доли безналичных платежей;
- ▶ привлечение средств населения;
- ▶ снижение количества ошибок в ВСП и повышение уровня удовлетворенности клиентов банка;
- ▶ повышение эффективности службы инкассации и расходов на капитальные затраты (в том числе переформатирование ВСП) и др.

Экспертиза внутренних нормативных документов

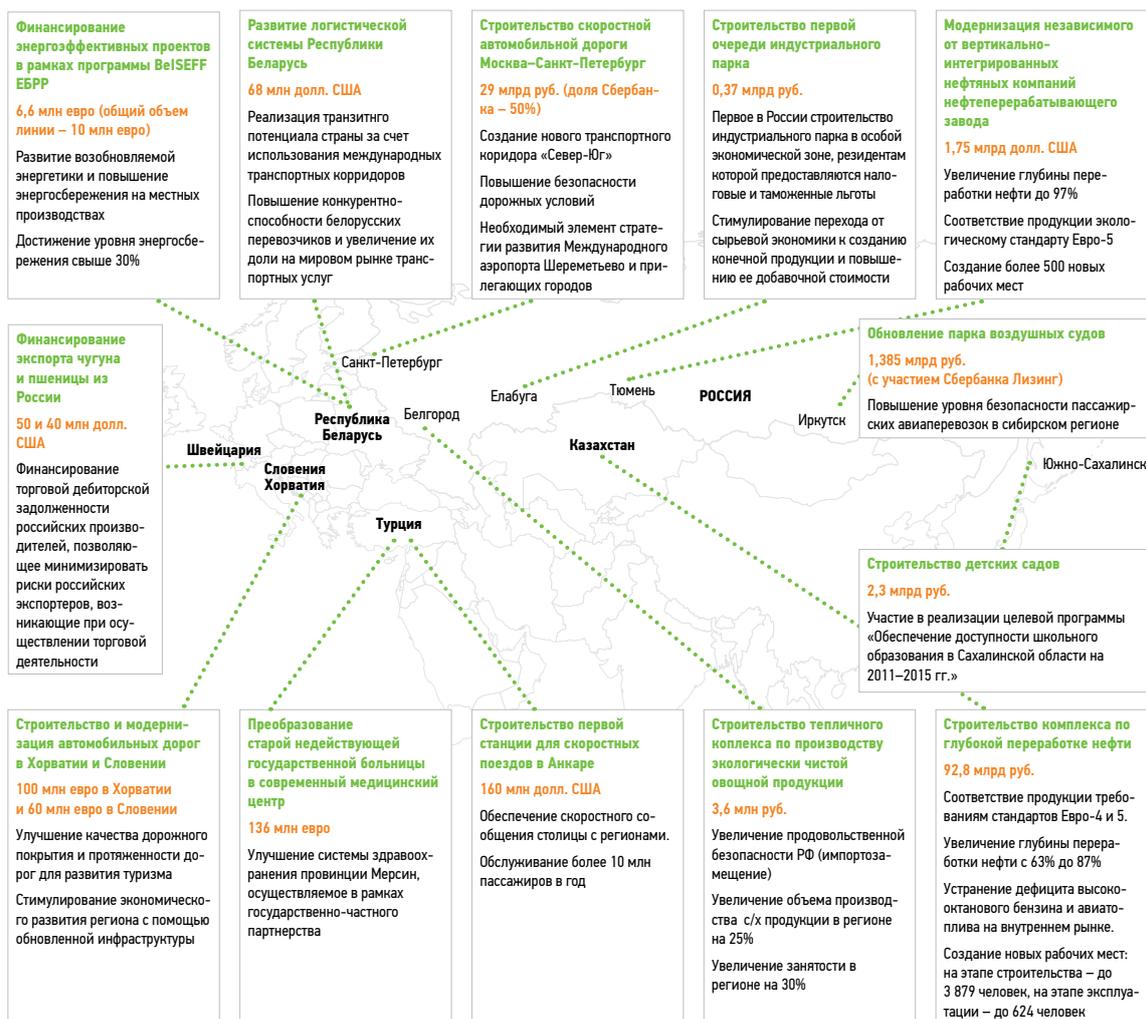
С 2013 года в банке действует правило обязательной краудсорсинговой экспертизы внутренних нормативных документов перед их утверждением. В течение 2014 года с помощью краудсорсинга были вынесены на обсуждение 60 проектов внутренних нормативных документов, собрано около 30 тыс. предложений от 6,8 тыс. сотрудников. Более 20% предложений оказались полезными и позволили банку учесть региональную специфику в разрабатываемых документах перед их внедрением.

2 ЭКОНОМИЧЕСКОЕ ВЛИЯНИЕ

2.1 ВКЛАД В РАЗВИТИЕ РЕГИОНОВ ПРИСУТСТВИЯ

Наш главный вклад в развитие регионов заключается в том, что мы предоставляем финансовые средства на развитие проектов, имеющих, помимо коммерческой, еще и социальную направленность. Подобные проекты призваны решить проблемы, стоящие перед конкретными регионами или страной в целом, и таким образом ускорить экономическое развитие и улучшить социальную обстановку в регионе. Мы кредитруем предприятия значимых отраслей экономики (нефтяной, сельского хозяйства, легкой промышленности) и участвуем в проектах государственно-частного партнерства в таких сферах, как развитие инфраструктуры, создание промышленных парков, строительство жилья и социальных объектов (детских садов, школ, больниц).

РИСУНОК 3. ФИНАНСИРОВАНИЕ СОЦИАЛЬНО ЗНАЧИМЫХ ПРОЕКТОВ В РЕГИОНАХ ПРИСУТСТВИЯ ГРУППЫ СБЕРБАНКА В 2014 ГОДУ И ЭФФЕКТЫ ОТ ИХ РЕАЛИЗАЦИИ



Обучение руководителей органов государственной власти субъектов РФ

С декабря 2013 года по декабрь 2014 года Корпоративный университет Сбербанка провел ряд образовательных мероприятий для руководителей региональных органов исполнительной власти. В частности, Корпоративным университетом были организованы 4 программы повышения квалификации «Современные технологии менеджмента» для 550 руководителей из 15 субъектов РФ. Данные программы включали актуальные для государственного управления в России темы: современные принципы эффективного менеджмента, информационные технологии в управлении, управление проектами, инвестиционная привлекательность регионов, новые модели управления в социальной сфере. В рамках программ анализировался успешный опыт внедрения современных технологий менеджмента в регионах.

2.2 ПОДДЕРЖКА МАЛОГО БИЗНЕСА

Поддержка малого бизнеса в России

В российских отделениях Сбербанка обслуживается 1,1 млн активных клиентов малого бизнеса. В 2014 году клиентская база этой категории увеличилась на 127 тыс. клиентов, а объем выданных средств составил 361,4 млрд руб.

Для работы с клиентами малого бизнеса мы развиваем инфраструктуру их обслуживания, особое место в которой занимают Центры развития бизнеса (ЦРБ) – специализированные подразделения банка, осуществляющие комплексное обслуживание сегментов микро- и малого бизнеса, включая консультации и обучение предпринимателей. В 2014 году посредством очных семинаров и видеотрансляций в ЦРБ было обучено около 30 тыс. человек.

ТАБЛИЦА 4. ИНФРАСТРУКТУРА ОБСЛУЖИВАНИЯ МАЛОГО БИЗНЕСА В СБЕРБАНКЕ В 2014 ГОДУ

Тип точки обслуживания	Количество
Офисы, обслуживающие корпоративных клиентов, из них:	1 507
универсальные отделения, обслуживающие как юридических лиц, так и индивидуальных предпринимателей	1 256
специализированные офисы, обслуживающие клиентов малого бизнеса, из них:	251
Центры развития бизнеса (ЦРБ)	100
в том числе с присутствием зоны Многофункционального центра государственных услуг	25

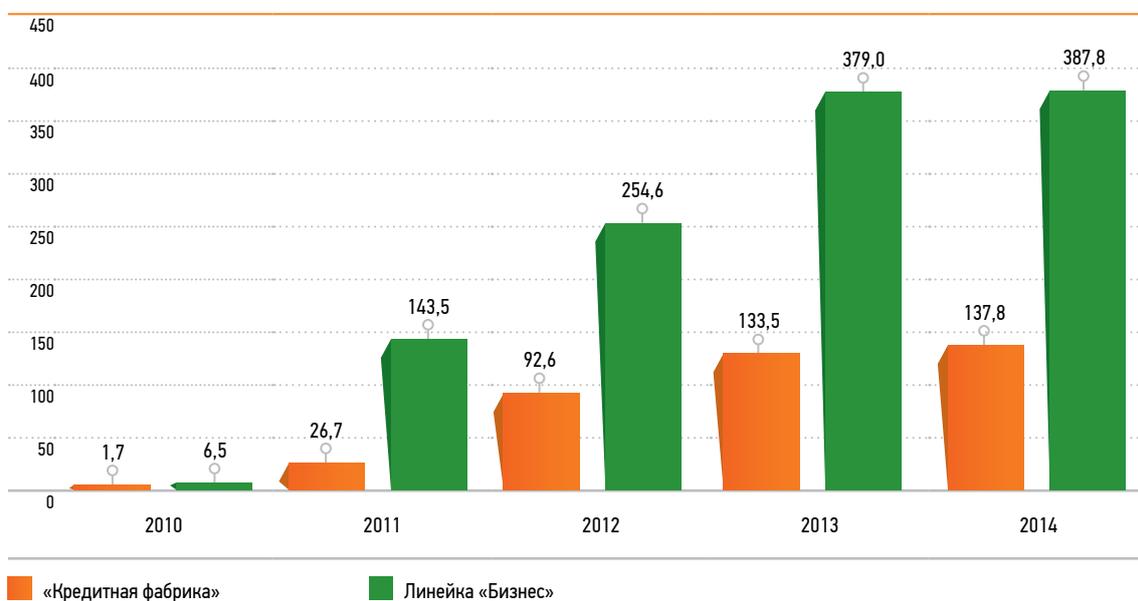
В отчетном периоде мы продолжили развивать формат ЦРБ, дополнив 25 офисов зонами Многофункционального центра государственных услуг. В этих зонах предпринимателю предоставляется широкий перечень государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» (например, сдача отчетности в налоговые органы, регистрация прав на недвижимое имущество и др.). Это позволяет оказывать максимально широкий спектр нефинансовых сервисов для развития малого бизнеса на одной площадке и повышает его бизнес-эффективность.

Для поддержки предпринимателей мы ведем активную деятельность по повышению их финансовой грамотности в онлайн-пространстве. На портале Деловой среды в рамках Школы малого бизнеса круглосуточно доступны более 160 видеокурсов от ведущих экспертов, а каждую неделю проходят онлайн-семинары (вебинары) по всему спектру вопросов старта и ведения бизнеса. В 2014 году на портале «Деловая среда» было зарегистрировано 3,2 тысячи пользователей и 145 тыс. юридических лиц. Количество посещений сайта за время его существования превысило отметку в 4,8 млн уникальных посетителей.

При разработке новых решений для клиентов малого бизнеса мы ориентируемся на то, что выпускаемые нами продукты должны соответствовать их потребностям. В 2014 году мы запустили ряд продуктов, делающих управление бизнесом более удобным:

- ▶ мобильное приложение Сбербанк Бизнес Онлайн, позволяющее управлять расчетным счетом со своего смартфона;
- ▶ продукт «E-invoicing», помогающий оптимизировать взаимодействие организаций друг с другом и налоговыми органами за счет использования электронного документооборота;
- ▶ продукт «Бизнес-планшет», имеющий специальное устройство для чтения карт и мобильный принтер чеков;
- ▶ сервис по дистанционной регистрации индивидуальных предпринимателей с помощью электронной подписи на портале «Деловая среда».

РИСУНОК 4. КРЕДИТНЫЙ ПОРТФЕЛЬ СБЕРБАНКА ПО ТЕХНОЛОГИИ «КРЕДИТНАЯ ФАБРИКА» И ПО ЛИНЕЙКЕ «БИЗНЕС» СУБЪЕКТОВ МАЛОГО БИЗНЕСА, МЛРД РУБ.



Наша работа по поддержке малого бизнеса привела к положительным результатам:

- ▶ на 1000 активных корпоративных клиентов пришлось 2 жалобы и претензии, по малому бизнесу – 1,5 (средний показатель по российским банкам составляет 56 жалоб)²;
- ▶ показатель удовлетворенности клиентов малого бизнеса остался стабильным по сравнению с прошлым годом и составил 66 баллов (у банков конкурентов за тот же период показатель сократился на один пункт).

² По данным консалтинговой компании «Finalta».

Поддержка малого бизнеса в Группе

ТАБЛИЦА 5. ПОДДЕРЖКА МАЛОГО БИЗНЕСА ДОЧЕРНИМИ БАНКАМИ ГРУППЫ СБЕРБАНКА В 2014 ГОДУ

Дочерний банк	Мероприятия, реализованные в отчетном периоде
Сбербанк Казахстан	Дополнение портфеля продуктом «Сбербанк Start up», направленным на финансирование начинающих предпринимателей и реализуемым с помощью фонда развития предпринимательства Казахстана АО «ФРП «Даму» Улучшение работы Центра развития бизнеса в г. Алматы путем расширения предлагаемых услуг и оборудования кабинетов для проведения переговоров клиентов Организация работы Регионального центра в г. Семей (филиал в г. Усть-Каменогорск)
БПС-Сбербанк	Сотрудничество с банками развития в области финансирования клиентов малого бизнеса, в том числе с Европейским Банком Реконструкции и Развития (сформирован пакет из 15 энергоэффективных проектов на сумму 10 млн евро (504,6 млн руб.)) и с Банком развития Республики Беларусь (сформирован пакет из 9 проектов на сумму 30 млрд. руб) Проведение обучающих семинаров на тему «Банковские продукты как финансовый инструмент развития малого и среднего бизнеса» в г. Могилев, г. Брест и г. Слуцк Реформирование системы категорий работников: выделение отдельного функционала персонала по сопровождению кредитных операций для углубления специализации работников и повышения качества обслуживания клиентов малого бизнеса
Сбербанк Украина	Проведение акций, содержащих специальные условия для клиентов малого бизнеса: акции «Агрокапитал», позволяющей получать средства на закупку сельскохозяйственной продукции по специальным тарифам, и акции «Легкие расчеты» для клиентов малого бизнеса, занимающихся экспортной деятельностью Организация в контактном центре выделенной службы поддержки по вопросам интерактивной системы фронт-офисного обслуживания iFOBS, которой часто пользуются клиенты малого бизнеса
ДенизБанк	Выпуск кредитной карты специально для среднего и малого бизнеса «SME Card», которая открывает доступ сразу к нескольким продуктам: овердрафтному кредиту и кредиту с погашением в рассрочку, а также может быть использована как корпоративная кредитная карта (занимает 32% рынка в Турции по количеству выпущенных карт для данной категории) Запуск нового продукта для микро бизнеса, позволяющего получить кредит за один день без залога и с минимальным набором документов
Сбербанк Европа (Босния и Герцеговина)	Запуск кампании по поддержке микро бизнеса «Супер бизнесмен» совместно с крупнейшим хорватским холдингом, работающим в сфере пищевой промышленности и розничной торговли: клиентам холдинга предоставляются льготные кредиты на пополнение оборотного капитала

Карта производителя сельскохозяйственной продукции (Producer card), выпускаемая ДенизБанком

На протяжении 10 лет ДенизБанк выпускает банковскую карту, предназначенную специально для клиентов из сельскохозяйственной отрасли (Producer card). По карте производители могут получить кредит сроком до одного года, при этом срок погашения займа привязан к периоду сбора урожая, когда производители получают их основной доход. Это уменьшает финансовую нагрузку на бизнес в течение года и, в частности, во время посева. Кроме того, по карте можно осуществлять беспроцентную оплату топлива, закупаемого у компаний-партнеров, до пяти месяцев подряд. Также существует льготный период, в течение которого производители могут закупать семена, удобрения, корма и другое сельскохозяйственное сырье по кредитной карте без необходимости выплачивать проценты. В 2014 году картой производителя сельскохозяйственной продукции пользовалось около 500 тыс. клиентов.

2.3 ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ

Исследования удовлетворенности клиентов

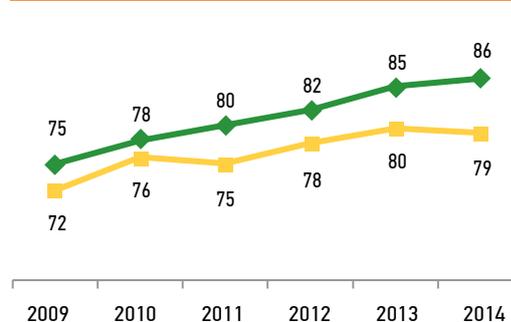
Для мониторинга удовлетворенности наших клиентов мы используем следующие основные инструменты:

- ▶ индекс лояльности потребителей (Net Promoter Score, NPS), для составления которого мы спрашиваем клиентов, готовы ли они порекомендовать Сбербанк своим друзьям и знакомым;
- ▶ исследование удовлетворенности (Customer Satisfaction Index, CSI), который отражает, насколько оказываемый сервис соответствует требованиям и ожиданиям клиентов (как в целом, так и по различным аспектам).

РИСУНОК 5. ИНДЕКС ЛОЯЛЬНОСТИ КЛИЕНТОВ СБЕРБАНКА (NPS)³, %



РИСУНОК 6. ИССЛЕДОВАНИЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КЛИЕНТОВ СБЕРБАНКА (CSI)³, БАЛЛЫ



Результаты обоих исследований показывают положительную динамику и стабильно превышают показатели конкурентов. В 2015 году мы продолжим работать над поддержанием высоких показателей лояльности и удовлетворенности потребителей для чего, в частности, включим показатели NPS в систему КПЭ сотрудников розничного блока.

³ По результатам ежегодного Исследования лояльности и удовлетворенности клиентов качеством обслуживания в Сбербанке и банках-конкурентах, проводимого независимой компанией.

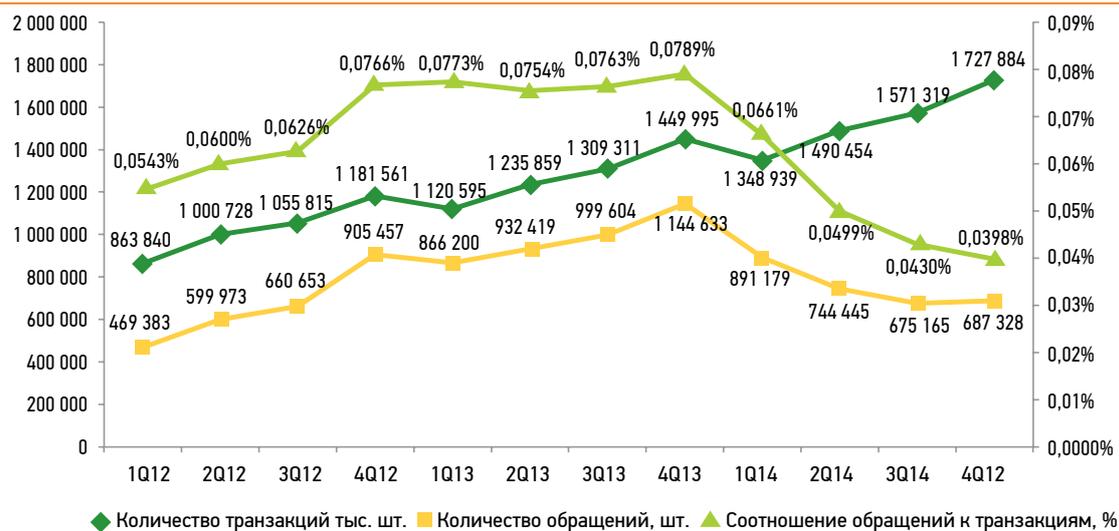
ТАБЛИЦА 6. ПРИМЕРЫ ИССЛЕДОВАНИЙ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КЛИЕНТОВ, ПРОВЕДЕННЫХ УЧАСТНИКАМИ ГРУППЫ В 2014 ГОДУ

Участник Группы	Предмет исследования	Формат проведения и охват	Результаты
БПС-Сбербанк	Обслуживание клиентов в структурных подразделениях	Анкетирования клиентов на официальном сайте – 464 участника	Лучшие показатели: презентабельность, внешний вид сотрудников – 79%; удобство расположения отделения – 71% Худшие показатели: оперативность обслуживания – 57%
	Обслуживание в контактном центре	Телефонные интервью с клиентами, которые обращались в контактный центр за прошедшие 1-3 дня – 500 участников	Общая оценка – 84,6% Решение вопроса клиента с первого звонка (First Contact Resolution, FCR) – 85%
Сбербанк Казахстан	Обслуживание в подразделениях	Анкетирование клиентов и телефонный опрос – 1,5% от общей клиентской базы	Общая оценка – 4,6 из 5 баллов
Сбербанк Украина	Обслуживание клиентов, которые работают с банком более 6 месяцев	-	Общая оценка – 86,9%
	Первое впечатление о качестве обслуживания (Welcome Call)	Опрос клиентов, которые приобрели первый продукт в банке	Общая оценка – 85,4%
Сетелем	Обслуживание в контактном центре	Телефонный опрос по завершению диалога с оператором в автоматическом режиме – 26% клиентов, позвонивших в Контактный центр	Показатель вежливости – 96% Показатель профессионализма – 95% Решение вопроса клиента с первого звонка (FCR) – 93%
ДенизБанк	Обслуживание клиентов малого бизнеса, осуществляющих деятельность в производственном секторе	Телефонный опрос – 1 500 клиентов в месяц	Показатель лояльности малого бизнеса – 31%
Сбербанк Европа (Чехия)	Альтернативные каналы обслуживания: интернет-банкинг и сайт	Онлайн опрос – 2 259 клиентов	Удовлетворенность качеством сервиса – 61%, сайтом – 71%, интернет-банкингом – 74% Готовность порекомендовать банк – 67%
	Обслуживания клиентов в структурных подразделениях	Интервью с 436 клиентами	Индекс потребительской лояльности – 79%
Яндекс.Деньги	Служба поддержки пользователей и онлайн-каналы обслуживания	Телефонный опрос и онлайн-анкетирование – более 400 пользователей электронного кошелька Яндекс.Деньги	Уровень удовлетворенности – 70%

Работа с обращениями

Для анализа динамики обращений клиентов мы рассматриваем их количество в соотношении с объемом осуществленных банковских операций (транзакций). В 2014 году нам впервые удалось уменьшить общее количество обращений, несмотря на продолжившийся рост количества транзакций, осуществленных нашими клиентами.

РИСУНОК 7. ДИНАМИКА ОБРАЩЕНИЙ КЛИЕНТОВ В СБЕРБАНК ЗА 2012–2014 ГОДЫ



Для дальнейшего сокращения количества обращений в 2014 году мы осуществили среди прочих следующие мероприятия:

- ▶ разработка новой редакции Стандартов сервиса – документа, в котором подробно описано, как должны вести себя наши сотрудники при общении с клиентом;
- ▶ внедрение стандартов операционных процедур по самым популярным обращениям (например, по розыску, возврату платежей и урегулированию проблемных операций в устройствах самообслуживания), чтобы реагировать на них максимально быстро и не допускать их преобразования в жалобы.

Анализ предметов обращений по Группе показал, что чаще всего у клиентов возникают вопросы по проведению платежей, осуществлению вноса/снятия наличных в банкоматах и пользованию интернет-банкингом. Также клиенты не полностью удовлетворены оказываемым качеством обслуживания и условиями предлагаемых продуктов.

ТАБЛИЦА 7. НАИБОЛЕЕ ЧАСТЫЕ ОБРАЩЕНИЯ КЛИЕНТОВ В СБЕРБАНК И ДОЧЕРНИЕ БАНКИ ГРУППЫ В 2014 ГОДУ

Предметы обращения	Сбербанк	Сетелем Банк	Сбербанк Украина	Сбербанк Казахстан	БПС-Сбербанк	ДенизБанк	Сбербанк Европа
Розыск, возврат и повторное перечисление платежей	✓	✓	✓	✓	✓		✓
Несогласие клиента с полученной, списанной или уплаченной суммой	✓				✓		
Жалоба на условия по продукту, услуге и обслуживанию счета	✓	✓	✓		✓	✓	✓
Проблемы при пользовании устройствами самообслуживания (УС)	✓					✓	✓
Неудовлетворительная работа персонала		✓		✓	✓		✓
Длительное обслуживание и очереди		✓		✓	✓		
Трудности дозвона в службу технической поддержки					✓		
Проблемы проведения операций в онлайн банкинге или с другими техническими сервисами			✓	✓			✓
Жалобы на оповещения, смс-рассылки, акции и рекламные компании		✓				✓	✓

Обращения клиентов служат для нас индикаторами проблемных зон, для устранения которых мы вносим коррективы в нашу работу. Примерами изменений, осуществленных банками Группы в 2014 году, стали:

- ▶ внедрение в территориальных банках операционного графика по работе с УС (ремонт, замена, профилактика), генерирующими три и более клиентских обращения за неделю (Сбербанк);
- ▶ пересмотр процесса обработки реестров на зачисление платежей (Сетелем Банк);
- ▶ дополнение программы обучения работников подразделений и контактного центра навыкам качественного сервиса (Сбербанк Украина);
- ▶ учет количества жалоб в качестве фактора, влияющего на систему мотивации сотрудников (Сетелем Банк);
- ▶ введение требований к публикации об изменении условий продукта/услуги не позднее 60 дней до его осуществления (Сбербанк Европа);
- ▶ увеличение количества каналов связи со службой технической поддержки (БПС-Сбербанк);
- ▶ сокращение количества операций, требующих обязательное использование бумажных документов (Сбербанк Европа) и др.

Сокращение очередей в Сбербанке

В 2014 году мы продолжили отслеживать ситуацию с клиентским потоком в России благодаря автоматизированной системе управления очередью (СУО). По итогам года поставленные нами показатели эффективности были выполнены: 93% клиентов ожидали в очереди не более 10 минут⁴.

ТАБЛИЦА 8 РЕЗУЛЬТАТЫ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ «ОЧЕРЕДЕЙ.НЕТ!»

Показатель	2012	2013	2014
Количество точек обслуживания, оборудованных СУО,	4 902	5 620	6 247
из них подключенных к единой Системе мониторинга СУО	85%	100%	100%
Доля клиентов, ожидавших в очереди не более 10 минут	92%	92%	93%

Обеспечение безопасности

Для обеспечения неприкосновенности личных данных и сохранности средств клиентов мы проводим мероприятия организационного и технического характера по всем каналам обслуживания (как очным, так и удаленным). В 2014 году нам удалось достичь следующих результатов по противодействию мошенничеству в Сбербанке:

- ▶ пресечена 71 попытка хищения средств юридических и свыше 87 тыс. попыток хищения средств физических лиц, сумма предотвращенного ущерба составила более 2,9 млрд рублей;
- ▶ в сотрудничестве с правоохранительными органами прекращена деятельность нескольких киберпреступных групп, осуществляющих массовые атаки на клиентов Сбербанка, задержаны и привлечены к ответственности виновные;
- ▶ выявлены и предотвращены попытки мошенничества в торговых точках, принимающих банковские карты к оплате через платежные терминалы Сбербанка, на сумму около 0,8 млрд рублей.

Антискимминговые мероприятия

В связи с увеличением количества устройств самообслуживания (УС) особое внимание мы уделяем антискимминговым мероприятиям. В течение года нами была проведена плановая работа по технической защите УС от скимминга. Мы установили более 13 тыс. комплектов активного антискиммингового оборудования и разработали порядок взаимодействия подразделений Сбербанка при проверке сообщений о подозрении на скимминг. В результате нами было предупреждено 702 случая скимминга и изъято 142 комплекта скиммингового оборудования, а сумма предотвращенного нами ущерба от скимминга составила около 4,7 млрд рублей.

Мы также продолжили работать над повышением безопасности наших информационных систем для защиты персональных данных клиентов. В частности, в 2014 году была внедрена система предотвращения утечек информации конфиденциального характера из информационной системы банка вовне (Data Leak/Loss Prevention, DLP) и был проведен сертификационный аудит главного процессингового центра Сбербанка на соответствие международному стандарту безопасности индустрии платежных карт PCI DSS.

⁴ Данные приводятся по точкам обслуживания, подключенным к единой Системе мониторинга СУО.

Дочерние банки и компании Группы осуществили среди прочих следующие мероприятия по обеспечению безопасности персональных данных клиентов в 2014 году:

- ▶ В Сетелем Банке были внедрены системы контроля доступа на территорию банка, ограничивающие доступ сотрудникам в помещения, где обрабатывается и хранится клиентская информация, и получена лицензия на работу с криптографией;
- ▶ в БПС-Сбербанке был произведен переход с карт с магнитной полосой на карты с чипом стандарта EMV и подключен сервис безопасного проведения платежей через интернет Verified by Visa и MasterCard Secure Code;
- ▶ в Сбербанке Казахстан была модернизирована система видеонаблюдения в кассах (в частности, увеличена длительность архива и улучшено качество записи) и запущен центр наблюдения технических систем безопасности (охранно-пожарной и тревожной сигнализации);
- ▶ в Яндекс.Деньги был пройден аудит по стандарту PCI DSS, отлажена процедура борьбы с фишингом и внедрена система круглосуточного видеонаблюдения в офисах;
- ▶ в ДенизБанке была пройдена сертификация по стандартам ISO27001, ISAE 3402, и COBIT и др.

2.5 ЗАКУПОЧНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Повышение эффективности закупок

Для повышения эффективности закупок мы осуществляем процесс централизации закупочной функции в центральном аппарате, который вошел в завершающую стадию в 2014 году. Мы ввели новую организационно-штатную структуру – Центр материально-технического обеспечения – и запустили Программу трансформации «Снабжение», направленную на повышение качества закупок и сокращение сроков закупочных процессов. Также мы провели работу по совершенствованию нормативной базы, в результате которой:

- ▶ разработан проект новой редакции Положения о закупках;
- ▶ внедрена новая концепция согласования договоров, значительно сокращающая сроки их подписания;
- ▶ доля типовых договоров, заключенных в центральном аппарате, достигла 73,5% (69% в 2013 году).

Процесс централизации закупок распространится на всю филиальную сеть Сбербанка. Так, в 2014 году уже были завершены пилоты по централизации закупок в Северо-Западном банке и Центрально-Черноземном банке. В результате этого процесса в каждом регионе будет сформировано единое закупающее подразделение, что позволит укрупнить объемы закупок и уменьшить численность закупающих штатных единиц.

Закупки у местных поставщиков и малого бизнеса

В 2014 году мы привлекли около 6,3 тыс. поставщиков по всей Группе Сбербанка. В силу специфики нашей деятельности основными категориями поставщиков являются IT-компании (в среднем 20–30% от общей суммы расходов на закупки), арендодатели недвижимости, рекламные, маркетинговые и дизайнерские агентства, поставщики офисной техники и канцтоваров. Мы стараемся осуществлять закупки у местного бизнеса⁵, поддерживая тем самым экономическую деятельность других предприятий в регионах своего присутствия. Доля закупок у местных поставщиков по Группе составила в 2014 году 95%.

⁵ К местным поставщикам относятся юридические лица и индивидуальные предприниматели, поставляющие продукцию или услуги участнику Группы и зарегистрированные с ним на территории одной страны.

ТАБЛИЦА 9. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ ЗАКУПОК В ГРУППЕ

	2012	2013	2014
Доля местных поставщиков в закупочном бюджете ⁶	96,5%	93,6%	95,0%
Доля малого и среднего бизнеса в закупочном бюджете	34,0%	31,0%	34,5%

Также мы стремимся осуществлять часть закупок у представителей малого и среднего бизнеса, стимулируя тем самым развитие предпринимательства. Так, доля этой категории в закупочном бюджете Сбербанка в 2014 году составила 33%, что значительно превышает норматив в 18%, установленный Минэкономразвития в рамках дорожной карты «Расширение доступа субъектов малого и среднего предпринимательства к закупкам инфраструктурных монополий и компаний с государственным участием».

2.6 УПРАВЛЕНИЕ КОМПЛАЕНС-РИСКОМ

В настоящее время мы работаем над созданием единой системы управления комплаенс-риском по всей Группе Сбербанка. Целью этой системы является обеспечение соответствия нашей деятельности законодательным нормам и лучшим практикам ведения бизнеса по таким аспектам, как:

- ▶ противодействие легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма (ПОД /ФТ);
- ▶ контроль экономических санкций, установленных Российской Федерацией, международными организациями и отдельными государствами;
- ▶ обеспечение рыночного поведения и справедливой конкуренции при совершении операций на финансовых рынках;
- ▶ предотвращение использования инсайдерской информации и манипулирования ценами на финансовых рынках;
- ▶ управление конфликтами интересов и противодействие коррупции;
- ▶ соблюдение иных этических норм поведения работников.

Для создания единой системы в 2013 году мы выстроили организационную структуру подразделений комплаенс в Сбербанке, а в 2014 году – сформировали функцию комплаенс в дочерних банках и компаниях Группы и утвердили единые методологические подходы к управлению комплаенс-риском для их распространения среди участников Группы.

Также одной из наших задач в 2014 году было развитие инициатив, нацеленных на продвижение комплаенс-ориентированной модели поведения работников Группы Сбербанка и создание прочной связи между их поведением и материальной компенсацией. В целях развития комплаенс-культуры и повышения информированности работников мы разработали обучающие программы по различным направлениям комплаенс и на регулярной основе проводим тренинги для работников. Все работники проходят ознакомление с требованиями документов комплаенс при приеме на работу и обучение в процессе своей деятельности как с использованием дистанционных программ, так и очно⁶.

Противодействие коррупции

Для совершенствования нашей деятельности по предупреждению коррупции мы провели оценку рисков, связанных с коррупцией, во всех участниках Группы.

⁶ К местным поставщикам относятся юридические лица и индивидуальные предприниматели, поставляющие продукцию или услуги участнику Группы и зарегистрированные с ним на территории одной страны.

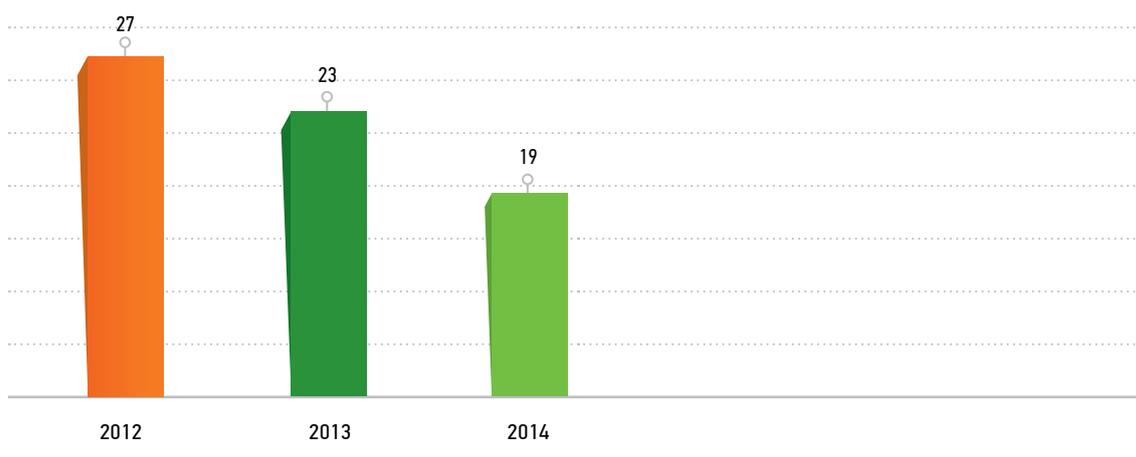
ТАБЛИЦА 10. ОСНОВНЫЕ РИСКИ В ОБЛАСТИ КОРРУПЦИИ, ВЫЯВЛЕННЫЕ В ХОДЕ ОЦЕНКИ ПО ГРУППЕ СБЕРБАНКА В 2014 ГОДУ

Риски, выявленные в ходе оценки	Меры по их минимизации
Риски несоблюдения требований Политики по противодействию коррупции	Автоматизация ведения реестров сведений, подлежащих сбору и анализу в рамках актуализации и соблюдения требований Политики
Риски несвоевременного информирования о нарушениях	Создание единой информационной среды для обмена сведениями о фактах нарушений Выделение «Горячей линии», по которой могут обратиться сотрудники банка
Риски, связанные с коррупцией в закупочной деятельности	Внедрение в процессы закупочной деятельности процедур комплаенс Совершенствование механизма закупок Разъяснение сотрудникам, работающим в сфере закупок, принципов банка в области противодействия коррупции и внесение ответственности за их соблюдение в должностные инструкции

На основании результатов проведенной оценки была разработана Политика по противодействию коррупции, которая определяет комплекс взаимосвязанных принципов и процедур по противодействию коррупции в банке и Группе и распространяется на всех сотрудников, независимо от занимаемого ими положения. Политика является основой антикоррупционной программы Группы Сбербанка и закрепляет приверженность банка и Группы принципу непринятия коррупции в любых формах и проявлениях (принцип «нулевой толерантности»). В 2014 году участники Группы адаптировали и последовательно внедряли собственные внутренние документы и процедуры по предупреждению коррупции в соответствии с требованиями Политики.

Проводимые в Группе мероприятия оказывают положительное влияние: мы наблюдаем отрицательную динамику зафиксированных случаев коррупции в дочерних банках и нулевые значения по этому показателю в дочерних компаниях. По Сбербанку количество случаев коррупции снизилось с 68 в 2013 году до 11 в 2014 году.

РИСУНОК 8. ОБЩЕЕ КОЛИЧЕСТВО ВЫЯВЛЕННЫХ СЛУЧАЕВ КОРРУПЦИИ В ДОЧЕРНИХ БАНКАХ И КОМПАНИЯХ ГРУППЫ СБЕРБАНКА



3 СОЦИАЛЬНОЕ ВЛИЯНИЕ

3.1 ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДОСТУПНОСТИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

Развивая филиальную сеть, мы стремимся достичь удобного расположения офисов для максимального числа наших клиентов. С помощью технологии геомаркетинга мы выявляем места концентрации клиентов и открываем точки обслуживания вблизи места их проживания, работы, учебы и на основных пешеходопотоках. В 2014 году мы открыли 302 точки в новых местах, переместили 545 точек и закрыли 1 138 точек по причине неэффективного расположения.

При проектировании нашей сети мы стараемся обеспечить равный доступ к нашим услугам для клиентов по всей территории России, включая малонаселенные и экономически слаборазвитые регионы (МиЭСР)⁷, где ведение бизнеса может быть менее успешным с экономической точки зрения. На фоне общего сокращения точек обслуживания в 2014 году доля отделений в таких регионах увеличилась на один процентный пункт и составила 27%. Также мы продолжили развивать сеть устройств самообслуживания. За отчетный год их количество в МиЭСР увеличилось на 15%.

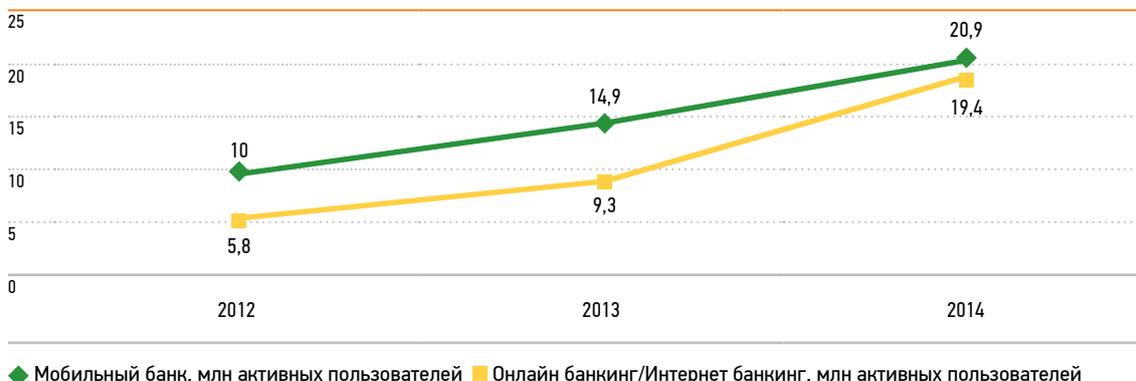
ТАБЛИЦА 11. РАЗВИТИЕ КАНАЛОВ ОБСЛУЖИВАНИЯ СБЕРБАНКА В РОССИИ, В ТОМ ЧИСЛЕ В МАЛОНАСЕЛЕННЫХ И ЭКОНОМИЧЕСКИ СЛАБОРАЗВИТЫХ РЕГИОНАХ (МИЭСР)

Показатель	2012	2013	2014	Изменение за отчетный период
Количество точек обслуживания клиентов	18 377	17 882	17 046	-4,7%
в том числе расположенных в МиЭСР	5 318	4 672	4 627	-1,0%
Доля, %	29%	26%	27%	
Количество банкоматов	73 973	89 016	90 059	1%
в том числе расположенных в МиЭСР	18 534	22 117	25 334	15%
Доля, %	25%	25%	28%	

Также мы стараемся сохранить доступность наших услуг для клиентов, проживающих в сельской местности. Для этого мы развиваем различные каналы банковского обслуживания: открываем передвижные банковские подразделения, устанавливаем устройства самообслуживания и совершенствуем удаленные каналы («Мобильный банк» и Сбербанк Онлайн). Так, в 2014 году количество передвижных банковских подразделений было увеличено на 33% по сравнению с прошлым годом, а количество активных пользователей интернет-банкинга возросло более чем в два раза.

⁷ Подробнее о методологии определения МиЭСР, использованной для целей этого Отчета, читайте в разделе «Об Отчете».

РИСУНОК 9. РАЗВИТИЕ УДАЛЕННЫХ КАНАЛОВ ОБСЛУЖИВАНИЯ В СБЕРБАНКЕ



Повышение доступности услуг банка в рамках проекта «Электронная деревня»

Для сохранения доступности услуг в малых селах на отдаленных территориях Сбербанк реализует пилотный проект «Электронная деревня», в рамках которого мы проводим следующие мероприятия:

- ▶ устанавливаем интернет-киоски для свободного пользования на площадках администраций и государственных учреждений с доступом к услугам банка через Сбербанк Онлайн и Сбербанк Бизнес Онлайн, личному кабинету операторов связи и portalу государственных услуг;
- ▶ проводим встречи и обучение местного населения работе с сервисами дистанционного банковского обслуживания;
- ▶ организуем работу активистов в населенных пунктах с целью продвижения онлайн-сервисов среди населения.

В 2014 году в проекте участвовали 6 территориальных банков и были открыты 104 точки в 11 регионах России: Алтайском и Ставропольском краях, Тамбовской, Новгородской, Псковской, Томской, Кемеровской, Новосибирской, Кировской, Нижегородской и Оренбургской областях.

С помощью этого проекта жители удаленных населенных пунктов смогут, не выезжая в районные центры, погасить кредит, оплатить штраф ГИБДД и услуги связи, внести коммунальные и налоговые платежи. Также жители сел и деревень смогут воспользоваться услугами портала «Государственные услуги»: записаться к врачу, подать документы на получение паспорта и задать вопросы муниципальным властям.

В 2014 году количество точек обслуживания увеличилось в Турции, Казахстане и Европе. В Республике Беларусь наблюдалось сокращение отделений, связанное с реализацией программы реформирования офисов (было закрыто 24 неэффективных точек продаж и открыто 4 новых). Всего филиальная сеть Группы Сбербанка за пределами России составила 1 455 точек обслуживания.

РИСУНОК 10. ТОЧКИ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ В ДОЧЕРНИХ БАНКАХ ГРУППЫ СБЕРБАНКА

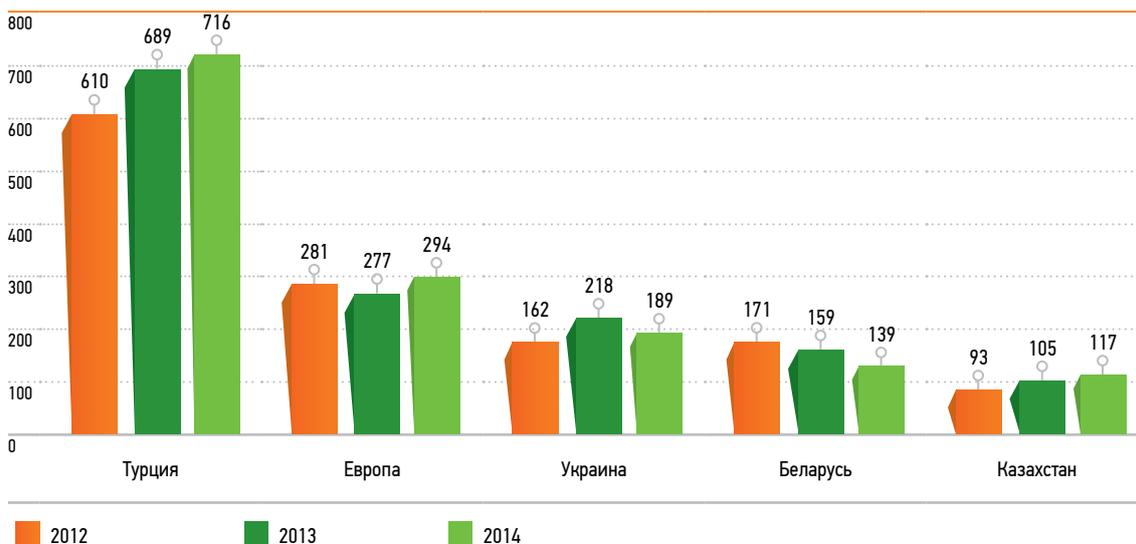
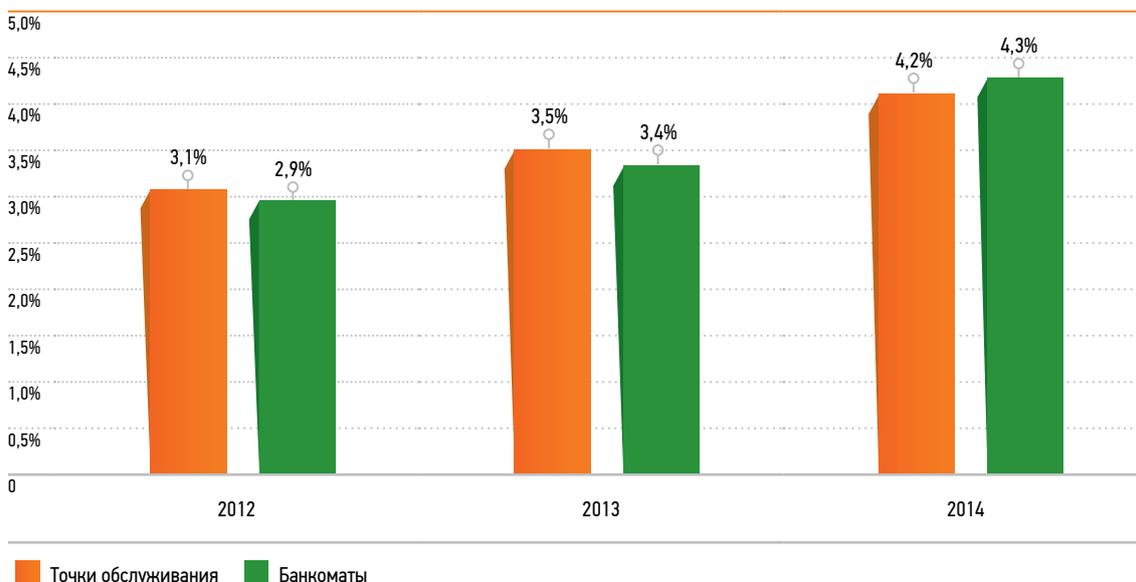


РИСУНОК 11. ДОЛЯ ТОЧЕК ОБСЛУЖИВАНИЯ И БАНКОМАТОВ ДОЧЕРНИХ БАНКОВ ГРУППЫ СБЕРБАНКА, РАСПОЛОЖЕННЫХ В МАЛОНАСЕЛЕННЫХ И ЭКОНОМИЧЕСКИ СЛАБОРАЗВИТЫХ РЕГИОНАХ



В дочерних банках Группы так же, как и в Сбербанке, наблюдается тенденция расширения дистанционных каналов обслуживания клиентов. Количество банкоматов по сравнению с прошлым годом увеличилось на 7%, а число пользователей мобильного и онлайн-банкинга выросло в два раза.

Переформатирование точек присутствия

В 2014 году мы продолжили реализацию программы «Переформатирование подразделений филиальной сети» в России, в рамках которой мы модернизируем офисы, делая их более эргономичными и комфортабельными. Результатом реализации программы стало переформатирование 68% городской филиальной сети банка.

ТАБЛИЦА 12. РЕЗУЛЬТАТЫ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ «ПЕРЕФОРМАТИРОВАНИЕ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ ФИЛИАЛЬНОЙ СЕТИ» НА ТЕРРИТОРИИ РОССИИ

Показатель	2012	2013	2014	Изменение за отчетный период
Количество переформатированных точек обслуживания клиентов (нарастающим итогом), в т. ч.:	2 835	4 612	5 997	30%
в крупных городах (с населением более 100 тыс. человек)	2 063	3 339	4 189	24%
в малых населенных пунктах (города с численностью до 100 тыс. человек, поселки, села)	772	1 273	1 808	45%

Повышение доступности для людей с ограниченными возможностями

В рамках процесса переформатирования мы также продолжаем адаптировать наши офисы под нужды людей с ограниченными возможностями (ЛСОВ). Офисы оборудуются пандусами или подъемниками/ступенькоходами, стойки обслуживания устанавливаются на более низком уровне для внедрения формата обслуживания «сидя-сидя». Возле входа в офис устанавливается кнопка вызова сотрудника банка для помощи ЛСОВ в доступе в помещение.

ТАБЛИЦА 13. АДАПТАЦИЯ ТОЧЕК ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОД НУЖДЫ ЛСОВ НА ТЕРРИТОРИИ РОССИИ

Показатель	2012	2013	2014	Изменение за отчетный период
Количество точек обслуживания, оборудованных пандусами или пониженными стойками	3 008	5 119	6 504	27,1%
Количество банкоматов, адаптированных для ЛСОВ (расположенных на более низком уровне и содержащих формат азбуки Брайля)	17 318	20 213	22 282	10,2%

За 2014 год доля точек обслуживания в России, адаптированных для ЛСОВ, повысилась на 9 процентных пунктов и составила 38,2% от общего числа офисов.

РИСУНОК 12. ДОЛЯ ТОЧЕК ОБСЛУЖИВАНИЯ, АДАПТИРОВАННЫХ ДЛЯ ЛСОВ

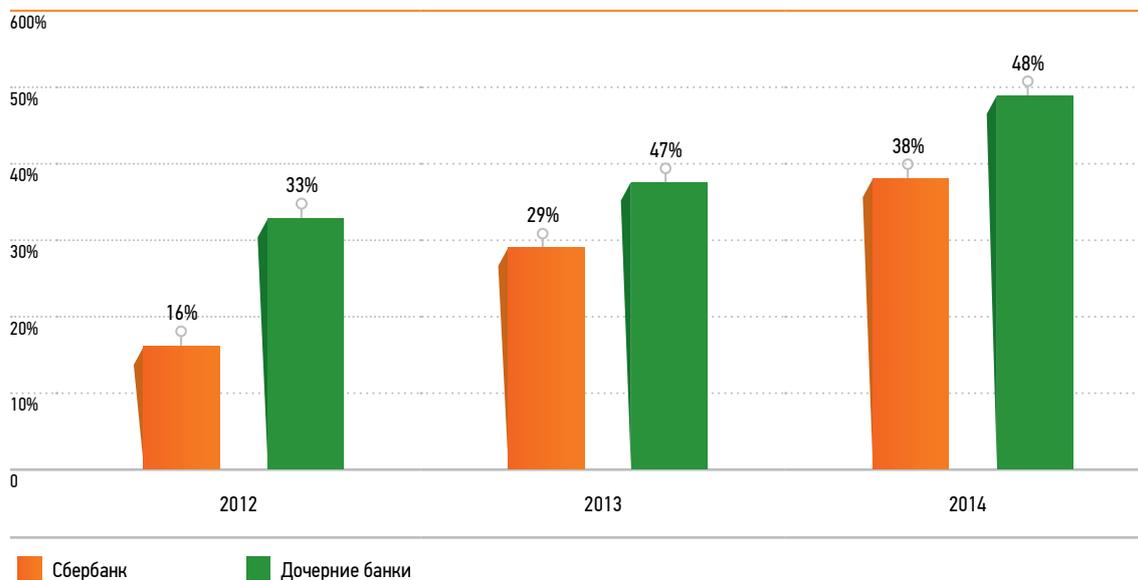
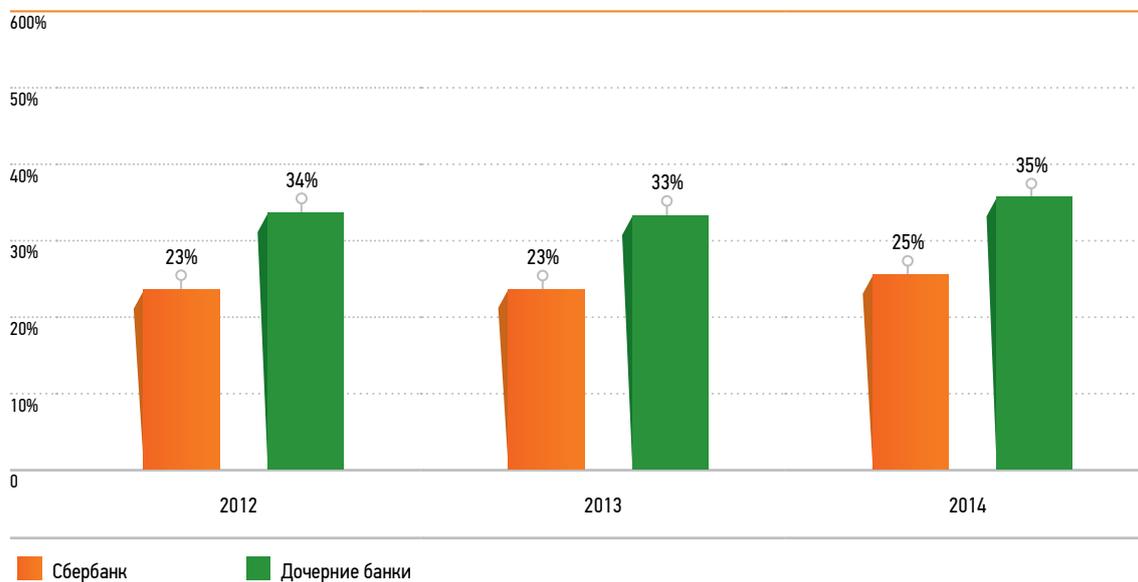


РИСУНОК 13. ДОЛЯ БАНКОМАТОВ, АДАПТИРОВАННЫХ ДЛЯ ЛСОВ



3.2 ПОВЫШЕНИЕ ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ НАСЕЛЕНИЯ

В рамках деятельности по повышению финансовой грамотности мы рассказываем населению об основных банковских продуктах, формируем ответственное отношение к личным финансам и учим пользоваться новыми онлайн-сервисами.

Работая с населением, мы применяем адресный подход к разным его категориям. Так, одним из новшеств этого года стал запуск обучающей программы, ориентированной специально на пенсионеров – «Клуб новых возможностей». На семинарах клуба пенсионерам в доступной и интерактивной форме на примерах из жизненных ситуаций рассказывают о банковских продуктах, а также учат пользоваться онлайн-банкингом.

Для молодежи мы инициировали курс лекций об основах финансовой системы современного общества «Инвестиции в будущее». Курс был специально разработан доцентами Российской экономической академии им. Плеханова и реализован совместно с системой электронного образования «Универсариум». Также в 2014 году мы запустили игровое приложение «Финансовые игры» в трех социальных сетях. Суть игры основывается на популярном ТВ шоу «Брейн ринг» – участники должны максимально быстро отвечать на вопросы по финансовой тематике. Приложение, позволяющее соревноваться командами внутри одной или между различными социальными сетями (ВКонтакте, Одноклассники, Facebook), установили более 239 тыс. пользователей.

Для детей Сбербанк открыл свой офис в детских городах профессий Мастерславль (Москва) и Кидбург (Санкт-Петербург), а первого сентября был проведен День финансовой грамотности для учеников 1-5 классов. В рамках данного проекта в простой игровой форме дети могут узнать больше о банковских профессиях, попробовать себя в роли кассира или инкассатора. Таким образом банк стремится формировать позитивный образ профессии и привычку обращаться по финансовым вопросам в банковское учреждение.

Также к началу учебного года был запущен специализированный портал «Финансы просто» (www.finprosto.ru), являющийся основой коммуникационной программы Сбербанка по повышению финансовой грамотности. С помощью портала пользователи могут получить подробную теоретическую информацию о существующих финансовых продуктах и услугах. Также на нем созданы все условия, мотивирующие пользователя продолжать обучение на постоянной основе, совершенствуя свои знания в области финансов. С момента запуска портал посетило около 1 млн уникальных посетителей.

ТАБЛИЦА 14. КЛЮЧЕВЫЕ ИНИЦИАТИВЫ ПО ПОВЫШЕНИЮ ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ В ГРУППЕ СБЕРБАНКА В 2014 ГОДУ

Аудитория	Инициативы	Результат	Охват и страна
Мероприятия, проведенные в очной форме			
Пенсионеры	Обучающие семинары для пенсионеров в рамках инициативы «Клуб новых возможностей»	12 пилотных семинаров	5 городов России
	Дни финансовой грамотности для пенсионеров	52 мероприятия	1 230 пенсионеров в Республике Беларусь
Студенты и школьники	Уроки финансовой грамотности в школах и крупных ВУЗах совместно с международной молодежной организацией AEISEC	44 школ и 10 университетов	Более 7 тыс. школьников и студентов в России
	Дни финансовой грамотности для школьников в возрасте от 8 до 12 лет	66 мероприятий	1 500 школьников в Республике Беларусь
Онлайн инициативы			
Широкая общественность	Портал, посвященный финансовой грамотности «Финансы просто» (www.finprosto.ru)	Специализированный ресурс, включающий информационные, обучающие, интерактивные материалы и сервисы	Более около 1 млн уникальных пользователей в России
	Постоянный спецпроект «Личные финансы» на РБК	Открытый доступ к статьям и новостям Возможность выбирать продукты и рассчитывать ставки	Более 6 млн уникальных посетителей в России
Студенты и школьники	Курс лекций «Инвестиции в будущее», созданный совместно с российской системой электронного образования «Универсариум»	2 курса (весной и осенью)	Более 116 тыс. записанных на курсы человек в России
	Финансовая интеллектуальная викторина-приложение «Финансовые игры», доступная в трех различных социальных сетях (Одноклассники, ВКонтакте, Facebook)	Интерактивное обучение особенно-стям банковских продуктов	Более 239 тыс. человек, установивших приложение, в России
Мероприятия с привлечением каналов масс-медиа			
Широкая общественность	Постоянная рубрика «Финансы просто от Сбербанка» на телеканале НТВ в рамках программы «Доброе утро»	11 сюжетов хронометражем 3-5 минут	Более 1,1 млн человек в России
	Постоянная рубрика «Финансы просто от Сбербанка» в газете «Аргументы и факты»	20 заметок в удобных и простых для восприятия форматах (инфографика, вопрос-ответ, памятка «Вырежи и сохрани»)	Более 4,8 млн человек в России

3.3 СОЦИАЛЬНО ОРИЕНТИРОВАННЫЕ ПРОДУКТЫ

Сбербанк выполняет важную функцию проводника социальных выплат для населения, включая пенсии, стипендии и пособия для детей. В общей сложности через нас получают выплаты 36,7 млн человек, что составляет четверть населения России.

ТАБЛИЦА 15. КОЛИЧЕСТВО КЛИЕНТОВ, ПОЛУЧАЮЩИХ ВЫПЛАТЫ СОЦИАЛЬНОГО ХАРАКТЕРА ЧЕРЕЗ СБЕРБАНК

Характер зачисления	Количество клиентов, млн	
	2013	2014
Пенсии и другие выплаты Пенсионного фонда РФ	21,8	23,3
Пенсии военным пенсионерам	2,3	2,4
Пособия и стипендии безработным гражданам	2,6	3
Пособия на детей	8	7,4
Пенсии на основании договоров с НПФ	0,6	0,6
Всего	35,3	36,7

Поддержка пенсионеров

Сбербанк не только осуществляет пенсионные выплаты, но и предлагает клиентам пенсионного возраста продукты на специальных условиях: банковскую карту для получения пенсии, кредиты по пониженным и вклады по особым ставкам. В 2014 году количество пенсионеров, использующих «Социальную» карту, увеличилось до 26,4 млн человек (18,5 млн в 2013 году). Количество депозитных договоров, заключенных с пенсионерами на специальных условиях, превысило в отчетном периоде 30 млн.

В 2014 году мы ввели новый сервис для пенсионеров и льготных категорий граждан по бесплатному получению справки о видах и размерах пенсий и других социальных выплат Пенсионного фонда РФ, зачисленных на счет в Сбербанке. Получить справку можно в любом офисе Сбербанка или с помощью сервиса Сбербанк Онлайн.

Для того чтобы оценить результаты нашей работы с особыми Группами населения, мы на ежегодной основе осуществляем мониторинг удовлетворенности в разрезе клиентских сегментов. Показатели лояльности и удовлетворенности пенсионеров демонстрируют стабильно высокие результаты – 64% и 88 баллов соответственно. Следует особо отметить, что результаты этих исследований по сегменту пенсионеров превышают усредненные значения по всем клиентам Сбербанка (60% и 86 баллов соответственно).

РИСУНОК 14. ИНДЕКС ЛОЯЛЬНОСТИ ПЕНСИОНЕРОВ (NPS)⁸, %



РИСУНОК 15. ИССЛЕДОВАНИЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПЕНСИОНЕРОВ (CSI)⁸, БАЛЛЫ



Среди организаций Группы БПС-Сбербанк разработал специальный банковский депозит «Пенсионный» с повышенным размером процентов и пакет банковских операций «Пенсионный-Легкий», включающий выпуск банковской карты и другие услуги. ДенизБанк совместно с Турецкой ассоциацией пенсионеров выпустил банковскую карту, которая предоставляет пенсионерам различные бонусы. За 2014 год число обладателей карты выросло с 89,7 тыс. до 208,4 тыс. человек.

Поддержка студентов

В августе 2014 года Сбербанк запустил новый продукт «Образовательный кредит с государственной поддержкой», который направлен на стимулирование развития среднего профессионального и высшего образования в РФ и реализуется совместно с Министерством образования и науки Российской Федерации. В рамках программы государство возмещает учащимся часть расходов на оплату обучения из расчета $\frac{3}{4}$ ставки рефинансирования. Таким образом, для студентов ставка по кредиту будет равна $\frac{1}{4}$ ставки рефинансирования плюс пять процентных пунктов, что на сегодняшний момент составляет всего 7,06%. Кредитная программа рассчитана на длительные сроки обучения студентов и 10 лет после окончания учебы с возможностью увеличения сроков по кредитам в ряде случаев. Проект является пилотным и будет расширен в 2015 году.

Специально для молодых людей мы выпускаем дебетовую и кредитную карту «Молодежная» с пониженной стоимостью годового обслуживания, скидками, начислением бонусов и специальными предложениями от платежных систем. В 2014 году транзакционная активность по картам «Молодежная» увеличилась на 6%.

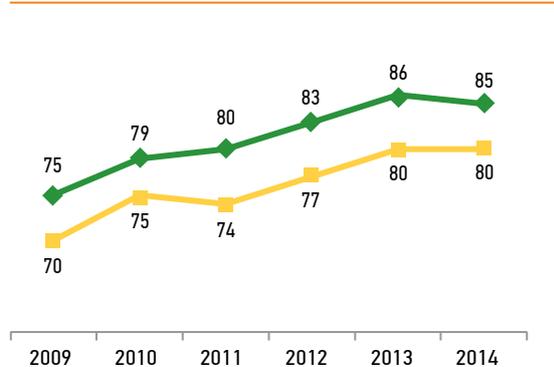
Лояльность и удовлетворенность представителей молодежи нашими услугами стабильно превышает показатели конкурентов. За 2014 год существенно вырос показатель лояльности – по сравнению с прошлым годом количество молодых людей, готовых порекомендовать нас своим друзьям и родственникам, увеличилось на 8 процентных пунктов.

⁸ По результатам ежегодного Исследования лояльности и удовлетворенности клиентов качеством обслуживания в Сбербанке и банках-конкурентах, проводимого независимой компанией.

РИСУНОК 16. ИНДЕКС ЛОЯЛЬНОСТИ МОЛОДЕЖНОГО СЕГМЕНТА (NPS)⁹, %



РИСУНОК 17. ИССЛЕДОВАНИЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ МОЛОДЕЖНОГО СЕГМЕНТА (CSI)⁹, БАЛЛЫ



В Группе Сбербанка ДенизБанк также предоставляет студентам образовательные кредиты по пониженным ставкам. Кроме этого в сотрудничестве с четырьмя крупнейшими университетами Турции ДенизБанк выпускает банковские карты, которые параллельно играют роль студенческих пропусков. Специально для студентов банком были разработаны «Молодежные» счета, в рамках которых им предоставляются бонусы и специальные предложения, а также отсутствует комиссия за обслуживание. Программы образовательного кредитования реализуются также БПС-Сбербанком и Сбербанком Казахстан.

Жилищное кредитование

Важной социальной задачей Сбербанка является повышение доступности жилья для населения. В этих целях в 2014 году мы перешли на новую модель обслуживания клиентов по ипотечному кредитованию, расширяя сеть приема заявок на ипотечные кредиты. Теперь для подачи заявки нашим клиентам не обязательно обращаться в ипотечный центр – они могут сделать это в любом отделении банка с менеджером по продажам или менеджером по ипотечному кредитованию. Если в 2013 году клиентов консультировали по ипотеке порядка 2 тыс. сотрудников Сбербанка, то в 2014 году количество квалифицированных ипотечных продавцов-консультантов увеличилось до 20 тыс. человек, что значительно упростило доступ населения к ипотечным кредитам.

⁹ По результатам ежегодного Исследования лояльности и удовлетворенности клиентов качеством обслуживания в Сбербанке и банках-конкурентах, проводимого независимой компанией.

ТАБЛИЦА 16. ОСНОВНЫЕ СОЦИАЛЬНО ОРИЕНТИРОВАННЫЕ ПРОДУКТЫ В СФЕРЕ ЖИЛИЩНОГО КРЕДИТОВАНИЯ СБЕРБАНКА

Продукт	Льготные условия ¹⁰	Результаты за 2013 год	Результаты за 2014 год
«Молодая семья»	Сниженный первоначальный взнос (от 10%) Отсрочка по выплате основного долга Проведение акционных программ	Выдано 110 тыс. кредитов на сумму более 156 млрд рублей	Выдано 183,7 тыс. кредитов на сумму более 284 млрд руб.
«Военная ипотека» – «Приобретение готового жилья»	Ставка по кредиту от 9,5% годовых на срок до 20 лет ¹¹ Первоначальный взнос 10% Погашение кредита осуществляется средствами целевого жилищного займа, предоставляемого военнослужащему за счет бюджетных средств	Выдано 1,6 тыс. кредитов на 2,78 млрд руб.	Выдано 3,6 тыс. кредитов на 6,6 млрд руб.
«Ипотека плюс материнский капитал»	Использование материнского капитала (МК) в качестве первоначального взноса по кредиту или на его погашение	Средства МК использовали 107 тыс. заемщиков, погасив кредиты на сумму 43,8 млрд руб.	Средства МК использовали 120,7 тыс. заемщиков, погасив кредиты на сумму 46,5 млрд руб.
Региональные жилищные программы	Учет жилищных и иных сертификатов, подтверждающих возможность получения гражданами средств в рамках региональных и федеральных жилищных программ Субсидирование со стороны региональных и местных бюджетов, а также со стороны предприятий-работодателей	Выдано 26 тыс. кредитов на сумму 40 млрд руб.	Выдано 12,2 тыс. кредитов на сумму 66 млрд руб.
Государственные жилищные сертификаты	Участие в реализации Федеральной целевой программы «Жилище» по выполнению государственных обязательств по обеспечению жильем отдельных категорий граждан, установленных федеральным законодательством	Через Сбербанк было оплачено 13,4 тыс. сертификатов на 25,9 млрд руб.	Через Сбербанк было оплачено 9,7 тыс. сертификатов на 20,2 млрд руб.
«Строительные сберегательные кассы» («Народная ипотека»)	Накопление первоначального взноса на специальных счетах от 3 до 6 лет Фиксированная льготная процентная ставка по ипотечному кредиту от 6 до 8% годовых Региональный бюджет субсидирует до 30% накоплений участников	Открыто 4,2 тыс. накопительных вкладов на сумму 657 млн руб. ¹²	Открыто 10 тыс. накопительных вкладов на сумму 1,2 млрд руб. Выдано 48 кредитов на сумму 29 млн. руб.
«Акция для учителей»	Специальные условия для работников сферы образования: скидка 0,5% к процентной ставке, уменьшенный до 10% первоначальный взнос, срок кредита до 14 лет включительно ¹³	–	Выдано 2,1 тыс. кредитов на сумму 2,7 млрд руб.

Сбербанк Казахстан также реализует программу «Молодая семья», а БПС-Сбербанк выдает кредиты по сниженным процентным ставкам для людей, нуждающихся в улучшении жилищных условий. В рамках государственной программы по реконструкции жилых домов, находящихся в районах Турции с высоким уровнем риска землетрясений, ДенизБанк уже второй год подряд выдает кредиты на модернизацию зданий.

¹⁰ Указанные льготные условия действовали в 2013-2014 годах.

¹¹ В 2013 году ставка составляла от 10,5%. На начало 2015 года ставка составляет 12,5% на срок до 15 лет.

¹² Данные приведены на конец периода накопительным итогом.

¹³ Акция была приурочена к Международному дню учителя и проходила в период с 26.09 по 31.12.2014.

3.4 ИНВЕСТИЦИИ В ЧЕЛОВЕЧЕСКИЙ КАПИТАЛ

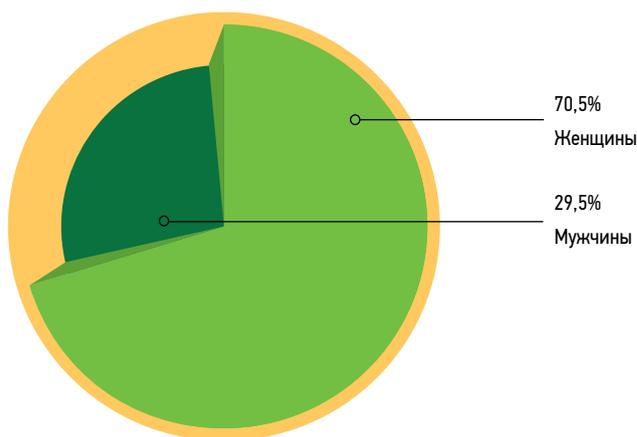
3.4.1 Ключевые характеристики персонала Группы Сбербанка

Общая численность сотрудников Группы Сбербанка в 2014 году составила около 369,4 тыс. человек, из которых 319,4 тыс. работают в штате¹⁴. При этом 86% всех сотрудников – 275,7 тыс. – приходится на Сбербанк. Большинство наших сотрудников работает по постоянному договору (97% от общей численности) и на условиях полной занятости (85%).

РИСУНОК 18. ШТАТНАЯ ЧИСЛЕННОСТЬ СОТРУДНИКОВ ГРУППЫ СБЕРБАНКА



РИСУНОК 19. ШТАТНАЯ ЧИСЛЕННОСТЬ ГРУППЫ СБЕРБАНКА ЗА 2014 ГОД В РАЗБИВКЕ ПО ПОЛУ



¹⁴ Данные представлены согласно периметру Отчета (см. раздел «Об Отчете»).

РИСУНОК 20. ШТАТНАЯ ЧИСЛЕННОСТЬ ГРУППЫ СБЕРБАНКА
ЗА 2014 ГОД В РАЗБИВКЕ ПО ВОЗРАСТУ

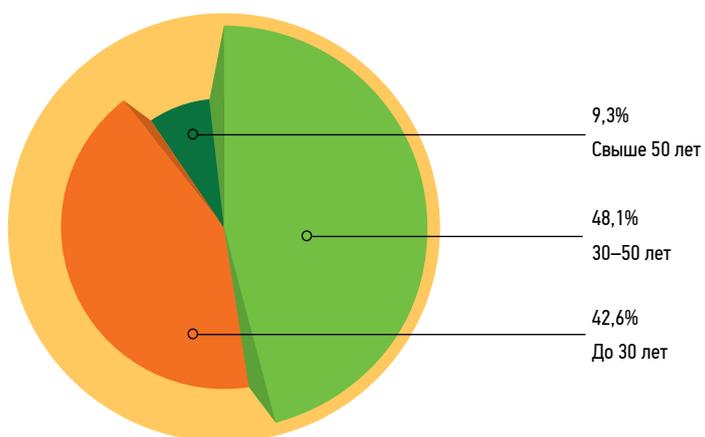
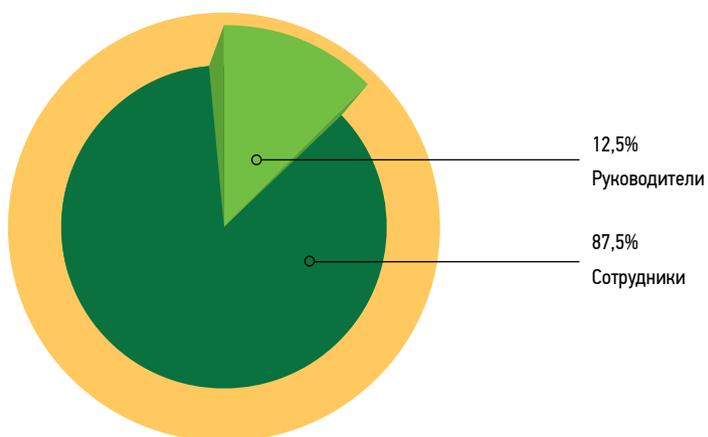


РИСУНОК 21. ШТАТНАЯ ЧИСЛЕННОСТЬ ГРУППЫ СБЕРБАНКА
ЗА 2014 ГОД В РАЗБИВКЕ
ПО КАТЕГОРИЯМ СОТРУДНИКОВ



3.4.2 Развитие системы обучения

Обучение сотрудников

В обучении сотрудников мы делаем упор на совершенствование их профессиональных квалификаций и компетенций. Помимо этого, мы развиваем в них способности к управлению и социальные навыки. В 2014 году мы разработали 94 новые очные программы обучения, 18 из которых – кроссфункциональные, то есть применимые к нескольким функциональным блокам. Программы направлены преимущественно на обучение сотрудников базовым понятиям и операциям, необходимым им для работы, а также общению с клиентами для того, чтобы оно соответствовало стандартам качества банка.

В 2014 году мы обучили 251,3 тыс. сотрудников и тем самым выполнили план по обучению на 95%. Средняя продолжительность обучения одного сотрудника составила более 46 часов¹⁵.

С целью совершенствования обучающих программ мы регулярно спрашиваем у сотрудников, насколько наши курсы были им полезны. По результатам анкет обратной связи средний балл удовлетворенности сотрудников Сбербанка обучением в 2014 году составил 9,44 балла из 10 возможных.

Обучение руководителей

В обучении руководителей самое большое внимание мы уделяем развитию лидерских, управленческих и профессиональных компетенций.

ТАБЛИЦА 17. НАИБОЛЕЕ ЗНАЧИМЫЕ ПРОГРАММЫ ОБУЧЕНИЯ И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ РУКОВОДИТЕЛЕЙ СБЕРБАНКА

Название	Партнер	Цель программы	Количество участников
«Мастерская руководителя ВСП»	-	Формирование единой культуры управления, поддержка новой стратегии Сбербанка, создание приверженности корпоративным ценностям, повышение качества сервиса и клиентоориентированности	18 732
Сбербанк 500	Institut européen d'administration des affaires (INSEAD)	Системное обучение руководителей, направленное на повышение общего уровня их управленческих знаний и навыков, необходимых для успешного выполнения ими своих обязанностей в соответствии со Стратегией банка и корпоративной моделью компетенций	361
Финансы и менеджмент для банкиров	London Business School (LBS)	Обучение топ-менеджеров по специально разработанной кастомизированной программе в области финансов, банкинга и менеджмента: проектное финансирование, управление рисками, маркетинг, корпоративная культура и управление изменениями. В основе программы – работа над стратегически важными проектами	65
Программа развития кадрового резерва	Center for Creative Leadership (CCL)	Подготовка кадрового резерва на замещение позиций заместителей председателей территориальных банков и директоров управлений	47

Дистанционное обучение

Мы продолжаем развивать практику онлайн обучения среди наших сотрудников. Дистанционное обучение эффективно для освоения компьютерных программ, законодательных норм и требований, приобретения базовых знаний в сферах личностного роста и управления. Наиболее масштабным ресурсом для дистанционного обучения является наша Виртуальная школа Корпоративного университета. Портал предлагает широкие возможности для обучения и саморазвития, включая более 400 единиц учебного контента (мультимедийные курсы, видеолекции, iPad-приложения, статьи и др.), электронные книги, вебинары, онлайн-конференции. На сегодняшний момент на портале зарегистрировано 36 тыс. пользователей, более половины из которых прошли в течение 2014 года хотя бы два курса. В среднем, на каждого пользователя приходится пять изученных курсов за год.

¹⁵ Показатель включает дистанционное обучение.

Развитие обучения в Группе Сбербанка

Все компании Группы осуществляют обучение сотрудников и руководителей, направленное преимущественно на развитие следующих навыков:

- ▶ лидерские и управленческие компетенции;
- ▶ профессиональные знания (непосредственно необходимые для работы);
- ▶ личностные качества и социальные навыки (soft skills);
- ▶ владение иностранными языками;
- ▶ владение компьютерными приложениями.

ТАБЛИЦА 18. ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ ОБУЧЕНИЯ СОТРУДНИКОВ В ДОЧЕРНИХ БАНКАХ И КОМПАНИЯХ ГРУППЫ СБЕРБАНКА В 2014 ГОДУ

	Дочерние банки и компании Группы	Включая:	
		Дочерние банки	Дочерние компании
Средняя продолжительность обучения на одного работника, часов	26	29	8
в том числе на одного сотрудника	27	29	10
в том числе на одного руководителя	18	24	5

3.4.3 Привлечение молодых кадров

Мы заинтересованы в привлечении студентов и молодых специалистов и активно сотрудничаем с разными учебными заведениями. Ежегодно более 13 тыс. студентов проходят практику в Сбербанке. Мы создали 14 сходных по функциям с подразделениями Сбербанка базовых кафедр в высших учебных заведениях (ВУЗ) России, где реализуется более 100 учебных курсов для студентов ВУЗов и работников территориальных банков Сбербанка. Кроме того, мы спонсируем проведение Международной студенческой олимпиады «Битва Банков» по управлению коммерческим банком.

В дочерних банках и дочерних компаниях действуют специальные «graduate» программы для привлечения и развития студентов и выпускников. В частности, Сбербанк Казахстан в 2014 году заключил 20 соглашений с ВУЗами, провел в них 23 мероприятия и оформил около 220 практикантов. Всего в 2014 году в дочерних банках и компаниях Группы доля принятых на работу сотрудников моложе 30 лет составила 71,4% от всех принятых за год сотрудников.

3.4.4 Программы по управлению завершением карьеры и дальнейшим трудоустройством сотрудников

В рамках программы «Outplacement» Сбербанк оказывает своим бывшим сотрудникам помощь с дальнейшим трудоустройством или завершением карьеры в результате ухода на пенсию или прекращения работы. В 2014 году в программах сопровождения и поддержки персонала при оптимизации численности в Сбербанке участвовало 3 608 человек, что составило 6% от числа уволенных.

В БПС-Сбербанке применяются отдельные инструменты программы «Outplacement»: рекомендательные письма и предоставление свободного от работы дня в неделю для трудоустройства у других работодателей для сотрудников, подлежащих сокращению согласно трудовому законодательству. В Швейцарии банк сотрудничает с местной организацией, которая обеспечивает трехмесячную поддержку сотрудников, покинувших банк. После закрытия одного из отделений Сбербанка Европа в Боснии и Герцеговине в 2014 году несколько сотрудников этого отделения были переведены в другой дочерний европейский банк.

3.4.5 Мотивация и оплата труда сотрудников

В 2014 году мы повысили заработные платы рядовых сотрудников — в первую очередь тех, кто непосредственно работает с клиентами Сбербанка. Также в рамках ежегодного сопоставления уровней заработных плат с рыночными во втором полугодии 2014 года были повышены зарплаты сотрудников отдельных подразделений Сбербанка, в которых было выявлено отставание. В связи с повышением заработных плат и ростом численности персонала расходы на оплату труда в 2014 году выросли примерно на 13%.

В связи с изменениями в бизнес-модели обслуживания клиентов в 2014 году мы продолжили совершенствовать систему премирования работников блоков «Розничный бизнес» и «Корпоративный бизнес».

3.4.6 Оценка эффективности персонала

В Сбербанке все работники ежегодно проходят оценку эффективности деятельности в рамках Системы управления эффективностью деятельности (СУЭД). Она включает в себя две составляющие: оценка результативности (достижения целей) и оценка соответствия корпоративным ценностям (Оценка «5+»). Оценка обеспечивает связь результатов деятельности с карьерным ростом и материальным поощрением сотрудника. В 2014 году в связи с развитием СУЭД и внедрением новой модели корпоративных компетенций мы обновили регламентную базу в сфере оценки эффективности сотрудников.

В дочерних банках и компаниях Группы используются свои системы мониторинга эффективности деятельности, с помощью которых в 2014 году было оценено 84% сотрудников.

3.4.7 Повышение вовлеченности и удовлетворенности персонала

В 2014 году мы провели пятое ежегодное исследование вовлеченности и удовлетворенности сотрудников, в котором приняло участие более 148 тыс. сотрудников Сбербанка. Индекс вовлеченности значительно вырос в 2014 году (68,9 пунктов), показав наилучший результат за все годы проведения опроса, обогнав средний уровень российских компаний (63 пункта) и достигнув среднего уровня мировых финансовых компаний. Мы наблюдаем стойкую положительную динамику индекса во всех территориальных банках и подразделениях центрального подчинения. Выросли оценки всех факторов вовлеченности, а в наибольшей степени – удовлетворенность высшим руководством Сбербанка, системой поощрения и вознаграждения и льготами для сотрудников. На данный результат повлияло, прежде всего, повышение заработной платы на 8% для сотрудников определенных разрядов и переход к 100% оплате ДМС за счет Сбербанка для сотрудников, работающих более одного года.

РИСУНОК 22. ИНДЕКС ВОВЛЕЧЕННОСТИ СОТРУДНИКОВ СБЕРБАНКА



Дочерние банки и компании проводят собственные исследования вовлеченности и удовлетворенности сотрудников как отдельными аспектами трудовой деятельности, так и работой в компании в целом.

ТАБЛИЦА 19. ПРИМЕРЫ ИССЛЕДОВАНИЙ ВОВЛЕЧЕННОСТИ И УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ В ГРУППЕ СБЕРБАНКА

Участник Группы	Результаты исследования вовлеченности и удовлетворенности в 2014 году
Сетелем Банк	По результатам исследования, в котором приняли участие 30% сотрудников, индекс удовлетворенности социальной политикой составил 6,22 пункта из 10 возможных. Банком рассматривался вопрос о введении долевой оплаты полиса ДМС, однако после опроса, в котором большинство сотрудников заявили, что не готовы оплачивать полис ДМС частично (71%), было принято решение об оплате в полном объеме.
БПС-Сбербанк	По результатам опроса, в котором приняло участие 50% подразделений региональной сети БПС-Сбербанка, качество работы департамента по работе с персоналом было оценено в 7,8 балла из 10 возможных.
Сбербанк-Технологии	По результатам онлайн анкетирования вовлеченность сотрудников Сбербанк-Технологии составила 67,1 пункта.
Сбербанк страхование	По результатам исследования, проведенного среди сотрудников всех подразделений, индекс удовлетворенности качеством внутреннего сервиса составил 3,4 баллов из 5 возможных.
Яндекс.Деньги	По результатам опроса вовлеченности, в котором приняло участие 65% сотрудников, 87% сотрудников положительно воспринимают компанию и довольны своей работой.
Сбербанк Европа (Австрия)	По результатам исследования, в котором приняло участие 81% сотрудников, индекс удовлетворенности составил 65,7 пунктов из 100 возможных. Причиной невысоких оценок стал недостаточно гибкий график работы, который приводил к переработкам. В связи с этим в дочернем банке будет внедрена новая система с возможностью выстраивания более гибкого рабочего графика.
Сбербанк Европа (Чехия)	По результатам исследования, в котором приняло участие 80% сотрудников, индекс удовлетворенности составил 66,7 пунктов, а индекс вовлеченности – 67,8 пунктов.
Сбербанк Европа (Хорватия)	По результатам исследования, в котором приняло участие 98% сотрудников, индекс вовлеченности составил 64,8 пунктов.

3.4.8 Корпоративные льготы

Основными направлениями корпоративных льгот в Группе Сбербанк являются оплата ДМС (51% от всего объема финансирования), страхование жизни (25%) и корпоративная пенсионная программа (17%). Всего в 2014 году Группа Сбербанк направила на финансирование корпоративных льгот 5,7 млрд рублей, при этом выплаты на одного сотрудника Группы увеличились на 16%.

ТАБЛИЦА 20. ФИНАНСИРОВАНИЕ ЛЬГОТНЫХ ПРОГРАММ В ГРУППЕ СБЕРБАНКА

	2012	2013	2014
Объем финансирования льготных программ, млн руб.	4 104	4 584	5 729
Льготы на одного сотрудника, руб.	14 823	15 440	17 937

Добровольное медицинское страхование

По просьбе наших сотрудников, начиная с 2014 года Сбербанк стал оплачивать 100% стоимости ДМС работников со стажем от одного года. В связи с этим нововведением количество сотрудников, подключившихся к программе ДМС в 2014 году, выросло более чем в четыре раза, а объем финансирования программы Сбербанком – более чем в 2,5 раза по сравнению с предыдущим отчетным периодом.

ТАБЛИЦА 21. КОЛИЧЕСТВО УЧАСТНИКОВ И ОБЪЕМ ФИНАНСИРОВАНИЯ ДМС В СБЕРБАНКЕ

	2012	2013	2014
Количество участников программы, чел.	65 000	63 000	267 000
Объем финансирования программы, млн руб.	486	520	1 400

Большинство дочерних банков и компаний Группы тоже предлагают ДМС своим сотрудникам. В частности, Сбербанк Казахстан и Корпоративный Университет с 2014 года также оплачивают 100% стоимости ДМС сотрудников, проработавших более года. В Сетелем Банке бесплатный полис ДМС доступен сотрудникам со стажем от полугода. Сотрудникам Сбербанка Украина и их родственникам предлагаются страховые полисы по льготным тарифам.

Корпоративная пенсионная программа

Корпоративная пенсия предоставляется сотрудникам через НПФ Сбербанка. Количество участников и объемы финансирования пенсионной программы демонстрируют стабильный рост: по сравнению с прошлым отчетным периодом в 2014 году количество участников программы увеличилось на 10%, а объемы финансирования — на 22%.

ТАБЛИЦА 22. КОЛИЧЕСТВО УЧАСТНИКОВ И ОБЪЕМ ФИНАНСИРОВАНИЯ КОРПОРАТИВНОЙ ПЕНСИОННОЙ ПРОГРАММЫ СБЕРБАНКА

	2012	2013	2014
Количество участников программы, чел.	140 000	155 000	171 000
Объем финансирования программы, млн руб.	1 945	2 138	2 611

Корпоративная пенсионная программа также действует в БПС-Сбербанке, ДенизБанке, Сбербанке Швейцария и Сбербанке Страхование.

Страхование от несчастных случаев и тяжелых болезней

Сбербанк предлагает своим сотрудникам страхование от несчастных случаев и тяжелых болезней. При наступлении страхового случая – инвалидности, травмы, критического заболевания, необходимости длительного лечения или смерти – осуществляется финансовая выплата пострадавшему или его родственникам. За последние три года количество участников и объем финансирования данной программы остаются стабильными.

ТАБЛИЦА 23. КОЛИЧЕСТВО УЧАСТНИКОВ И ОБЪЕМ ФИНАНСИРОВАНИЯ ПРОГРАММЫ СТРАХОВАНИЯ ОТ НЕСЧАСТНЫХ СЛУЧАЕВ И ТЯЖЕЛЫХ БОЛЕЗНЕЙ В СБЕРБАНКЕ

	2012	2013	2014
Количество участников программы, чел.	262 000	267 000	273 000
Объем финансирования программы, млн руб.	837	818	780

Льгота также предоставляется сотрудникам НПФ Сбербанка, Сбербанка Страхование, Сбербанк-Технологии и Яндекс.Деньги. Сбербанк Казахстан предоставляет данный вид страхования сотрудникам службы инкассации.

3.4.9 Охрана труда и здоровья

Подход к охране труда

В 2014 году в Сбербанке мы начали процесс специальной оценки условий труда на рабочих местах, а также разработали и утвердили следующие внутренние нормативные документы в области охраны труда:

- ▶ Регламент организации работ в области охраны труда в ОАО «Сбербанк России», устанавливающий единый порядок организации работ по охране труда в банке, основные элементы, цели, задачи системы управления охраной труда;
- ▶ Технологическая схема организации и проведения предварительных и периодических медицинских осмотров (обследований) работников ОАО «Сбербанк России», определяющая порядок проведения медицинских осмотров работников банка, занятых на работах с вредными и (или) опасными условиями труда.

На регулярной основе проводятся тематические внутрикорпоративные семинары со специалистами по охране труда, а также осуществляются выездные проверки состояния охраны труда в территориальных банках.

Благодаря принимаемым мерам, за 2014 год коэффициент тяжести травматизма в Сбербанке уменьшился с 39,05 до 34,37, а показатель частоты травматизма сократился с 0,94 до 0,86.

Хотя финансовая отрасль отличается низким уровнем производственного травматизма, в банковском секторе есть отдельные категории работников, которые могут быть подвержены повышенной опасности, в частности, водители автотранспорта, охранники, водители-инкассаторы и инкассаторы. В 2014 году четыре сотрудника Сбербанка погибли при исполнении должностных обязательств. Для того чтобы избежать смертельных случаев в дальнейшем, мы провели беседы с сотрудниками территориальных банков, довели до них обстоятельства и причины несчастных случаев, провели внеплановые инструктажи.

Дочерние банки и компании Группы также совершенствуют свои системы охраны труда и улучшают условия работы своих сотрудников. В частности, в 2014 году Сетелем Банк, Сбербанк-Технологии и отделение Сбербанка Европа в Австрии провели специальную оценку условий труда сотрудников, а в филиале Сбербанка Европа в Чехии проходит регулярная оценка эргономичности рабочих мест.

Сохранение здоровья сотрудников и содействие здоровому образу жизни

Мы активно пропагандируем здоровый образ жизни среди наших сотрудников и помогаем им формировать полезные привычки. В крупных отделениях Сбербанка врачи, работающие в офисе, не только консультируют сотрудников в частном порядке, но и принимают участие в проведении и анализе результатов массовых профилактических акций, в том числе в долгосрочных кампаниях по контролю артериального давления и холестерина. В среднем около 100 сотрудников в месяц пользуются услугами врача в офисах Сбербанка.

В 2014 году в рамках программы «Здоровье» в Сбербанке мы провели четыре крупные акции. В акции «День донора» приняло участие около 230 сотрудников центрального аппарата, а в акции «Шагай к здоровью», направленной на мотивацию сотрудников к физической активности и борьбе с гиподинамией, – более тысячи сотрудников Сбербанка.

В 2014 году мы интегрировали программу «Здоровье» в ставшую уже традиционной акцию «Зеленый марафон». Медицинские специалисты провели оценку физиометрических показателей 400 участников «Зеленого Марафона» и на основании проведенных экспресс-измерений предоставили им индивидуальные рекомендации.

Для сотрудников центрального аппарата в 2014 году были проведены лекции на тему «Стресс, управление стрессом, методы и упражнения» с привлечением специалистов компании Green Team, которая занимается разработкой и внедрением программ по профилактике профессионального выгорания. На лекциях 600 сотрудников Сбербанка узнали о причинах и последствиях стресса, а также о возможностях его коррекции и профилактики.

В 2014 году мы запустили новую рубрику «Здоровый образ жизни» в газете «Мой Сбербанк», где мы ежемесячно рассказываем сотрудникам о необходимости ведения здорового образа жизни и делимся советами по оздоровлению организма.

Сбербанкиада 2014 года в Анталии

В конце октября 2014 года в турецком городе Анталия состоялась ежегодная XI летняя Сбербанкиада. Это событие объединило сотрудников Группы из 12 стран присутствия, 16 территориальных банков и центрального аппарата Сбербанка. Спортивные соревнования были проведены по девяти видам спорта: футбол, волейбол, баскетбол, теннис, настольный теннис, перетягивание каната, пляжный волейбол, плавание и легкая атлетика. За пять соревновательных дней по 29 видам программ состоялось более 1 400 спортивных состязаний. Помимо соревнований, в рамках мероприятия были проведены совещания, обучающие семинары и фестиваль искусств.

Дочерние банки также пропагандируют ведение здорового образа жизни среди своих сотрудников и проводят местные инициативы и мероприятия.

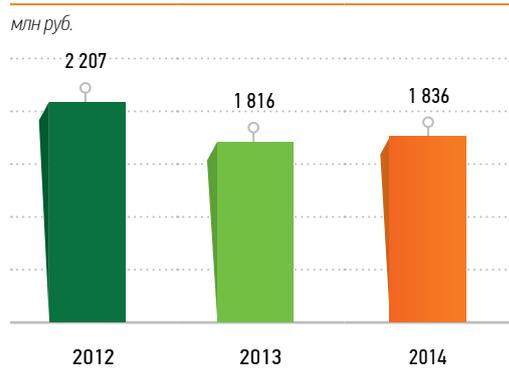
ТАБЛИЦА 24. ПРИМЕРЫ ИНИЦИАТИВ ПО СОХРАНЕНИЮ ЗДОРОВЬЯ В ДОЧЕРНИХ БАНКАХ И КОМПАНИЯХ ГРУППЫ СБЕРБАНКА

Банк/компания Группы	Инициативы, реализованные в 2014 году	Охват сотрудников
БПС-Сбербанк	Обеспечение сотрудников витаминно-минеральными комплексами в рамках программы «Витамины»	100%
	Проведение комплексного медицинского обследования (диспансеризации)	85,3%
	Проведение противогриппозной вакцинации	7,8%
Сбербанк Европа (Австрия)	Тематические консультации и осмотры врача в офисе (вес, зрение, здоровье вен и легких, эргономика рабочего пространства) в рамках программы по пропаганде здорового образа жизни «Regular Health Promotion»	50,9%
	Проведение консультаций по измерению уровня стресса, функциям легких, техникам релаксации и уменьшения болей в спине	43,6%
	Вакцинация	30,2%
Сбербанк Казахстан	Проведение акции по приобщению к занятиям физической культурой и спортом «Здоровым быть модно»	13,4%
ДенизБанк	Проведение консультаций окулиста	5,3%
	Проведение консультаций диетолога	30 человек в месяц
Сетелем Банк	Посещение врача в офисе	8,3%
	Предложение сотрудникам клубных карт в фитнес-центры по корпоративным льготным ценам	1,8%
	Размещение статей о здоровом образе жизни и рекомендаций по профилактике заболеваний в корпоративном электронном журнале	В свободном доступе для всех сотрудников
Сбербанк Лизинг	Ежедневные спортивные секции для сотрудников компании в физкультурно-оздоровительном комплексе (плавание, спортивный зал, футбол, волейбол, йога)	45,3%
	Проведение турниров по мини-футболу и волейболу	9%
Сбербанк-Технологии	Проведение Олимпиады ИТ-блока по волейболу, баскетболу, настольному теннису и футболу	34,4%
	Аренда внешних площадок с целью тренировки команд по волейболу, футболу, баскетболу и настольному теннису	4,6%
НПФ Сбербанка	Проведение «Программы по борьбе с курением», направленной на уменьшение и предупреждение потребления табачных изделий	Свободное участие для всех сотрудников

3.5 БЛАГОТВОРИТЕЛЬНОСТЬ И СПОНСОРСТВО

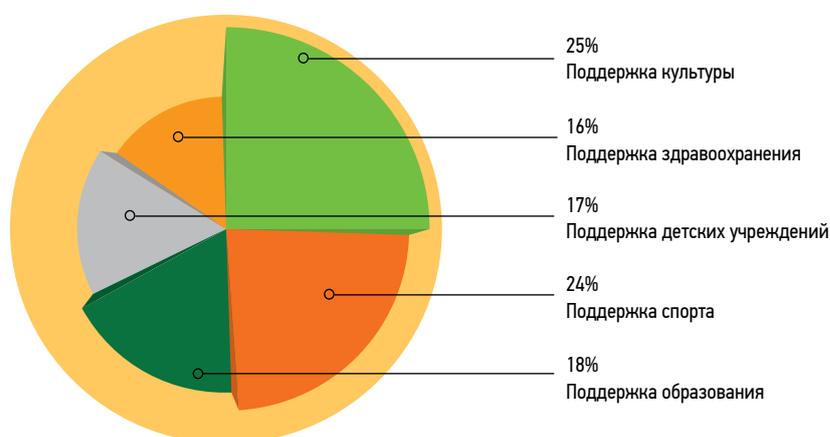
Благотворительность и спонсорство являются частью корпоративной культуры Группы Сбербанка и одним из традиционных направлений участия в жизни общества. Выбор направлений поддержки и объемы оказываемой помощи определяются специально созданными комиссиями, которые действуют на различных уровнях управления как в Сбербанке, так и в других участниках Группы.

РИСУНОК 23. РАСХОДЫ ГРУППЫ СБЕРБАНКА НА БЛАГОТВОРИТЕЛЬНОСТЬ



В 2014 году организации Группы Сбербанка направили на благотворительность 1 836,2 млн руб. Из десяти направлений благотворительной деятельности выделяются пять ключевых, на которые приходится 65% всех выделяемых средств (1 185,8 млн руб.).

РИСУНОК 24. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ РАСХОДОВ ГРУППЫ СБЕРБАНКА НА БЛАГОТВОРИТЕЛЬНОСТЬ ПО ТОП-5 КЛЮЧЕВЫМ НАПРАВЛЕНИЯМ



Спонсорская деятельность Группы фокусируется преимущественно на социально-значимых проектах и масштабных бизнес-мероприятиях, включая события в сфере спорта, культуры, молодежные и образовательные проекты и крупнейшие российские и международные деловые мероприятия.

Поддержка спорта и здорового образа жизни

В 2014 году Сбербанк оказал благотворительную помощь ряду российских спортивных организаций, которые осуществляют деятельность по следующим направлениям:

- ▶ организация регулярных бесплатных занятий спортом для детей-инвалидов;
- ▶ укрепление материально-технической базы спортивных сооружений;
- ▶ организация спортивных мероприятий в различных городах России;
- ▶ оказание поддержки спортсменам.

Дочерние банки оказали помощь в проведении местных спортивных мероприятий и финансово поддержали развитие любительского и профессионального спорта.

ТАБЛИЦА 25. ПОДДЕРЖКА СПОРТА И ЗДОРОВОГО ОБРАЗА ЖИЗНИ В ГРУППЕ СБЕРБАНКА

Страна	Мероприятие/программа
Казахстан	Массовый забег «Тропа здоровья»
Украина	Закупка инвентаря для двух спортивных школ
Республика Беларусь	Строительство физкультурно-спортивных сооружений и поддержка игровых видов спорта
Босния и Герцеговина	Проведение велогонки и поддержка футбольных школ
Чехия	Проведение полумарафона
Сербия	Проведение триатлона
Словения	Проведение веломарафона
Хорватия	Проведение марафона по гребле «Пираты из Комина»
Словения	Поддержка зимних видов спорта

Поддержка культурного и духовного развития

Сбербанк оказывает финансовую помощь музеям, учреждениям культуры, фестивалям, ведущим музыкальным коллективам, а также помогает восстанавливать храмы и памятники истории. С 2002 года Сбербанк является партнером национального театрального фестиваля «Золотая Маска», а с 2011 года – генеральным партнером выездных творческих акций Театра кукол им. С. В. Образцова, на чьи спектакли приглашаются воспитанники детских домов.

В 2014 году при поддержке банка прошел благотворительный фестиваль «Белая трость», включенный в Культурную программу Олимпийских и Паралимпийских Игр в Сочи, и международный кинофестиваль «Зеркало» им. Андрея Тарковского.

На Украине в рамках поддержки молодых художников была оказана материальная помощь Благотворительному Фонду «Искусство без границ». В Республике Беларусь банк поддержал эстрадное искусство и библиотечное дело, а в Европе – проведение местных этнических праздников, а также организации, содействующие развитию русской и местной культур.

Поддержка образования

В рамках поддержки образования в России мы содействовали реализации следующих инициатив:

- ▶ комплексная общенациональная образовательная программа Сбербанка «Виртуальная школа», которая функционирует в 27 различных учебных заведениях;
- ▶ инновационный образовательный проект по созданию лабораторий технического моделирования и конструирования на основе 3D технологий;
- ▶ Всероссийская олимпиада по финансовому рынку для старшеклассников;
- ▶ ежегодный Форум «Опора России» и Всероссийский молодежный образовательный форум «Селигер».

Сбербанк Казахстан оказал помощь в приобретении школьных принадлежностей 1200 первоклассникам, выделил образовательные гранты для детей из малообеспеченных семей и направил книги по экономической тематике в библиотеки ведущих ВУЗов Казахстана. Сбербанк Европа активно помогал местным русским учебным заведениям – например, в Сербии банк поддержал русскую школу в Белграде, а в Словении – Ассоциацию учителей русского языка и местный Русский Центр. На Украине финансовую помощь получил Львовский Институт Банковского Дела.

Русификация образовательных материалов Академии Хана (Khan Academy)

В 2014 году Корпоративный университет Сбербанка совместно с некоммерческой образовательной организацией Академия Хана приступил к реализации масштабного проекта по русификации образовательного видеоконтента академии. Академия Хана предоставляет доступ к уникальной коллекции из более чем 4 тыс. бесплатных видеолекций по математике, экономике и финансам, истории, медицине, биологии, химии, физике, астрономии и т.д. Целью совместного проекта является предоставление бесплатного доступа к образованию мирового уровня для всех граждан РФ, а также русскоговорящей части населения Земли. В рамках реализации проекта в 2014 году на русский язык было переведено более 2 300 видеолекций.

Поддержка детей и детских учреждений

Традиционно Сбербанк оказывает благотворительную помощь детям из малообеспеченных и неблагополучных семей, детских домов и школ-интернатов, на поддержку которых в 2014 году было направлено 12% от общего объема благотворительных средств. Финансовая помощь была направлена на строительство и ремонт школ, детских домов и укрепление их материально-технической базы, реабилитацию детей сирот и пополнение фондов целевого капитала учебных учреждений.

«День добрых дел» в Сбербанке

В 2014 году в рамках нашей масштабной благотворительной программы «От сердца к сердцу» мы впервые реализовали единый день благотворительности для наших сотрудников, клиентов и партнеров, получивший название «День добрых дел». В этот день тысячи участников по всей России посетили более чем 250 подшефных Сбербанку детских домов, вручили детям подарки, организовали праздничные концерты и экскурсии, приняли участие в мероприятиях волонтерских центров и экологических акциях совместно с детьми. В различных городах России детям были организованы экскурсии в конный клуб, на нефтеперерабатывающий завод, посещение песочного шоу и иные образовательно-развлекательные мероприятия. За пять лет существования программы «От сердца к сердцу» сотрудники Сбербанка усыновили более 200 воспитанников детских домов.

В Казахстане материальная помощь была оказана воспитанникам подшефных детских домов и детскому противотуберкулезному санаторию, а в Украине поддержку получили 20 детских домов и две спортивные детские школы. БПС-Сбербанк принял участие в благотворительной акции по сбору подарков для детских домов «Наши дети». Сбербанк Европа также оказал финансовую помощь местным детским домам, реконструировал детские площадки и детские сады.

Поддержка здравоохранения и тяжелобольных детей

В 2014 году продолжилось сотрудничество Сбербанка с благотворительным фондом «Подари жизнь». Традиционно банк выступил официальным партнером фонда в проведении всемирных детских «Игр победителей» – самых крупных в мире соревнований для детей, перенесших онкологические заболевания. В мероприятиях приняли участие более 400 детей из 8 стран.

Продолжился выпуск международной банковской карты Visa «Подари жизнь». По итогам данной инициативы в благотворительный фонд «Подари жизнь» было перечислено пожертвований на более чем 113 млн рублей только за 2014 год, что почти в четыре раза больше результатов предыдущего года. С начала сотрудничества с фондом уже более 280 млн рублей были пожертвованы на помощь медицинским учреждениям.

Сбербанк Казахстан оказал помощь в реабилитации восьми детям с тяжелыми заболеваниями, а Сбербанк Украина обеспечил санаторным лечением более 150 детей. Помимо поддержки медицинских учреждений, Сбербанк Европа провел среди сотрудников акцию по донорству крови.

4 ЭКОЛОГИЧЕСКОЕ ВЛИЯНИЕ

4.1 БЕРЕЖНОЕ ПОТРЕБЛЕНИЕ РЕСУРСОВ

Сбербанк является финансовым институтом с самой широкой сетью отделений в России. Для поддержания нашей работы нам необходимы значительные объемы электро- и тепловой энергии. Мы принимаем энергосберегающие меры, чтобы минимизировать свое воздействие на окружающую среду и повысить операционную эффективность. Для того чтобы сопоставить наше потребление энергии в динамике за несколько лет, мы рассчитываем удельный показатель – потребление энергии на одного сотрудника. Значения показателя сохраняются примерно на одном уровне с тенденцией к снижению.

Для сокращения потребления бумаги Сбербанк с 2013 года использует системы электронного офисного документооборота в организационно-распорядительном делопроизводстве. По оценке банка, за счет перевода в электронный формат за два года нам удалось сэкономить не менее 300 тонн бумаги, на производство которой понадобилось бы около 5,6 гектаров живого леса.

Дочерние банки и компании Группы также продолжают внедрять мероприятия, направленные на снижение потребления ресурсов.

РИСУНОК 25. ПОТРЕБЛЕНИЕ ЭНЕРГИИ НА ОДНОГО СОТРУДНИКА В ГРУППЕ СБЕРБАНКА

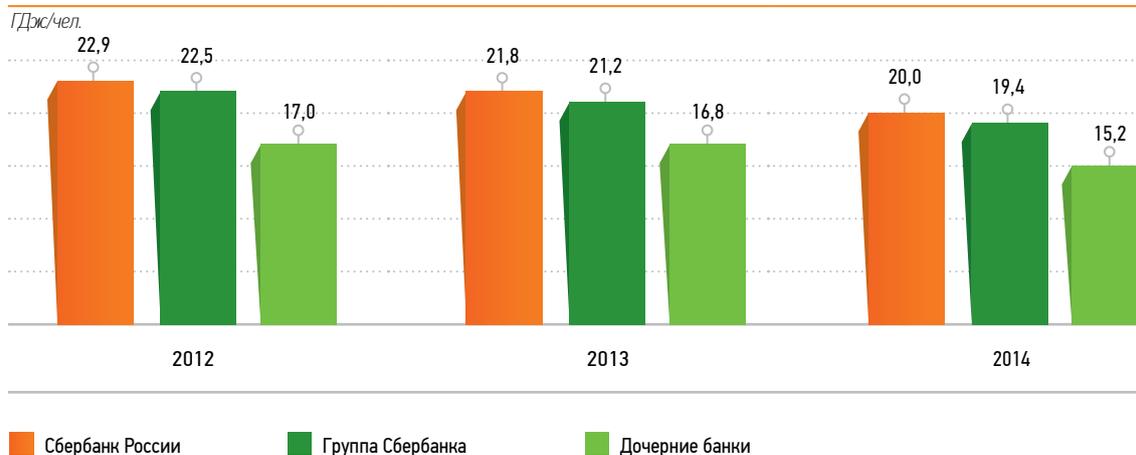


ТАБЛИЦА 26. МЕРОПРИЯТИЯ, НАПРАВЛЕННЫЕ НА СНИЖЕНИЕ ПОТРЕБЛЕНИЯ РЕСУРСОВ В ГРУППЕ СБЕРБАНКА

Мероприятие	Участники Группы
Энергосберегающая оргтехника (компьютеры, принтеры и т. п.), кондиционеры и прочее	Сбербанк, Сетелем Банк, Сбербанк Швейцария, Сбербанк Европа (Босния и Герцеговина, Словения, Словакия, Хорватия)
Энергосберегающие LED-светильники, детекторы движения	Сбербанк, Сбербанк Казахстан, Сбербанк Швейцария, Сбербанк Европа (Австрия, Босния и Герцеговина, Хорватия, Словакия, Словения), Сбербанк-Технологии
Электронный документооборот и электронное архивирование	Сбербанк, Сетелем Банк, Сбербанк Европа (Босния и Герцеговина, Хорватия), Сбербанк страхование
Вторичная переработка бумаги	Сбербанк, БПС-Сбербанк, Сбербанк Швейцария, Сбербанк Европа (Венгрия), Сбербанк Страхование
Использование гибридных и электромобилей	Сбербанк, Сбербанк Европа (Словения)
Бесконтактные смесители воды и другие меры по снижению потребления воды	Сбербанк, Сбербанк Казахстан

Реализуемые мероприятия позволили дочерним банкам и компаниям достичь следующих результатов в 2014 году:

- ▶ Сбербанк Европа (Хорватия) сэкономил около 138,6 кВт*ч в расчете на одного сотрудника за счет установки новых кондиционирующих систем (всего 75 000 кВт*ч);
- ▶ Сбербанк-Технологии сэкономил 33,1 кВт*ч электроэнергии в расчете на одного сотрудника за счет установки 1 920 светодиодных светильников (всего 46 080 кВт*час);
- ▶ Сбербанк Казахстан достиг экономии расходов на оплату водопотребления в 10% после установки сенсорных смесителей воды;
- ▶ Сбербанк Страхование передал на переработку 7,8 кг бумаги в расчете на одного сотрудника (всего 500 кг);
- ▶ БПС-Сбербанк сэкономил около 0,7 кг бумаги в расчете на одного сотрудника за счет оптимизации процесса зачисления заработной платы (всего более трех тонн) и около 9,2 кг бумаги в расчете на одного сотрудника за 2012-2014 годы за счет снижения потребления бумаги кассовыми аппаратами после того, как были установлены устройства самообслуживания (всего 43,2 тонны);
- ▶ Сбербанк Швейцария передал около 80% использованной бумаги на переработку.

4.2 ОТВЕТСТВЕННОЕ ОБРАЩЕНИЕ С ОТХОДАМИ

Для Сбербанка как для финансового института главными видами отходов являются бумага и отработанная оргтехника. В отчетном периоде мы приложили усилия для того, чтобы как можно больше использованной нами бумаги было передано на вторичную переработку.

При эксплуатации нами объектов инфраструктуры образуется ряд опасных отходов, основными статьями которых являются отработанная оргтехника, картриджи, люминесцентные лампы, аккумуляторы и отходы от механической и биологической очистки сточных вод. Опасные отходы образуются также во время технического обслуживания корпоративного автопарка (отработанные масла, покрышки, промасленная ветошь, промасленный песок и др.). В течение последних трех лет мы занимались совершенствованием системы управления опасными отходами и достигли того, что 98% образованных нами в 2014 году опасных отходов было передано на переработку или обезвреживание.

РИСУНОК 26. МАССА МАКУЛАТУРЫ, ПЕРЕДАННОЙ НА ПЕРЕРАБОТКУ В СБЕРБАНКЕ

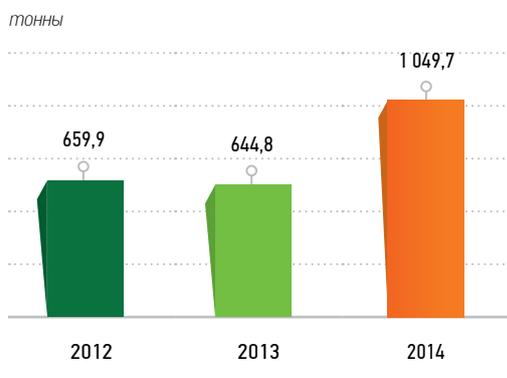


РИСУНОК 27. ДОЛЯ МАКУЛАТУРЫ, ПЕРЕДАННОЙ НА ПЕРЕРАБОТКУ, ОТ ОБЩЕГО ПОТРЕБЛЕНИЯ БУМАГИ ДОЧЕРНИМИ БАНКАМИ ГРУППЫ СБЕРБАНКА

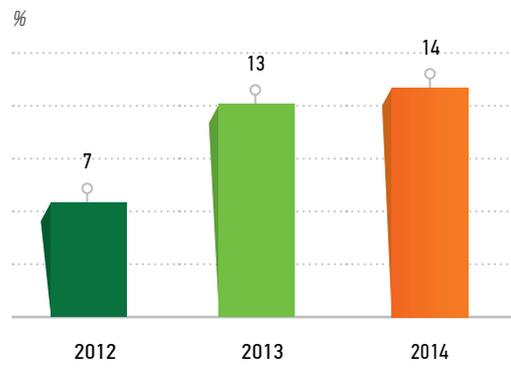


РИСУНОК 28. ОБРАЗОВАНИЕ ОПАСНЫХ ОТХОДОВ В ГРУППЕ СБЕРБАНКА И ДОЛЯ ИХ ПЕРЕРАБОТКИ/ОБЕЗВРЕЖИВАНИЯ



4.3 ПРОПАГАНДА ОХРАНЫ ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЫ

В 2014 году в третий раз прошел спортивно-экологический проект Сбербанка «Зеленый марафон». Инициатива зародилась в преддверии Олимпийских игр в Сочи и нацелена как на популяризацию спорта и здорового образа жизни, так и на защиту окружающей среды. Наш проект набирает обороты: увеличивается количество участников и городов его проведения – в этот раз марафон прошел также в Казахстане и Турции.

В 2014 году в России более 52 тыс. человек вышли на старт забега, а всего его участниками и гостями стало почти 90 тыс. человек. В финале мероприятия участники внесли вклад в благоустройство российских городов, заложив аллеи в парках и скверах городов-участников проекта. По итогам трех лет проведения мероприятия по всей стране было посажено более 5 тыс. новых деревьев.

5 ОБ ОТЧЕТЕ

Сбербанк выпускает нефинансовую отчетность с 2010 года и уже второй год готовит Отчет о корпоративной социальной ответственности по Группе Сбербанка (далее – Отчет). Основной задачей по развитию системы отчетности, поставленной нами на 2014 год, была унификация подходов к сбору данных в дочерних банках и компаниях Группы для возможности их консолидации. Мы находимся в начале этого процесса, однако уже в отчетном периоде нам удалось раскрыть больше количественных показателей результативности Группы в области КСО, чем в прошлом году. В дальнейшем мы продолжим совершенствовать методологию и формы сбора информации для Отчета в компаниях Группы.

Новшеством 2014 года был также переход на новую версию Руководства GRI – G4 (Основной вариант). В новой версии особое внимание уделяется выявлению существенных аспектов деятельности компании в области КСО и взаимодействию с заинтересованными сторонами в рамках этого процесса. Для соблюдения требований мы провели анкетирование заинтересованных сторон и опрос топ-менеджеров Сбербанка. Подробнее описание процедуры выявления существенных аспектов и ее результаты приведены в разделе «1.1 Определение существенных аспектов деятельности в области КСО».

В отчетном периоде нами были уточнены критерии включения дочерних организаций в периметр Отчета. При подготовке Отчета за 2014 год мы руководствовались следующими критериями:

- ▶ подконтрольность дочерних организаций Сбербанку (более 50% акций в собственности);
- ▶ существенность оказываемого влияния дочерних организаций на заинтересованные стороны в регионах присутствия (более 60 сотрудников);
- ▶ осуществление финансовой деятельности, представляющей основную деятельность Группы, либо осуществление вспомогательных функций в целях реализации основной деятельности Сбербанка.

По сравнению с прошлым отчетным периодом в периметр Отчета был включен Сбербанк Швейцария и исключен ООО «КОРУС Консалтинг СНГ». Понятие «Группа Сбербанка» было изменено в соответствии с обновленным периметром Отчета. Таким образом, информация и показатели, содержащиеся в Отчете, относятся к деятельности:

- ▶ Сбербанка (ОАО «Сбербанк России»), объединяющего центральный аппарат и 16 территориальных банков на территории Российской Федерации;
- ▶ дочерних банков, перечисленных в Таблице 27;
- ▶ дочерних компаний, перечисленных в Таблице 27.

ТАБЛИЦА 27. ПЕРЕЧЕНЬ ДОЧЕРНИХ БАНКОВ И ДОЧЕРНИХ КОМПАНИЙ, ВОШЕДШИХ В ПЕРИМЕТР ОТЧЕТА ЗА 2014 ГОД¹⁶

Название	Обозначение в Отчете
Дочерние банки	
DENIZBANK A.S.	ДенизБанк
Sberbank Europe A.G.	Сбербанк Европа
ОАО «БПС-Сбербанк» (Республика Беларусь)	БПС-Сбербанк
ДБ АО «Сбербанк» (Казахстан)	Сбербанк Казахстан
АО «СБЕРБАНК РОССИИ» (Украина)	Сбербанк Украина
ООО «Сетелем Банк»	Сетелем Банк
Sberbank Switzerland A.G.	Сбербанк Швейцария
Дочерние компании	
ЗАО «Сбербанк-Технологии»	Сбербанк-Технологии
ЗАО «Сбербанк Лизинг»	Сбербанк Лизинг
НПФ Сбербанка	НПФ Сбербанка
ООО НКО «Яндекс.Деньги»	Яндекс.Деньги
ООО СК «Сбербанк страхование»	Сбербанк Страхование
ЗАО «Сбербанк-АСТ»	Сбербанк-АСТ
АНО «Корп. Уни-т Сбербанка»	Корпоративный Университет
ЗАО «Деловая среда»	Деловая среда

Ключевыми методологическими изменениями по сравнению с Отчетом за 2013 год являются:

- ▶ унификация метода определения малонаселенных или экономически слаборазвитых регионов (МиЭСР) по Группе: к МиЭСР были отнесены территориальные единицы верхнего уровня, в которых плотность населения ниже средней по стране и которые входят в 25% регионов с наименьшим среднедушевым денежным доходом населения;
- ▶ в Таблице 16 «Основные социально ориентированные продукты в сфере жилищного кредитования Сбербанка» по продукту «Военная ипотека» указаны результаты выдачи за 2013 и 2014 годы соответственно, в то время как в Отчете за 2013 год был указан объем выдач по продукту с момента его запуска в 2011 году.

Перечисленные изменения могли привести к расхождению с данными, опубликованными в прошлом Отчете.

В связи с тем, что мы только начинаем формировать консолидированный сбор данных в области КСО по Группе Сбербанка, не во всех дочерних банках и компаниях выстроены системы сбора информации по нефинансовым показателям или осуществляется соответствующая деятельность. Область охвата дочерних банков и компаний Группы по показателям GRI представлена в следующей таблице.

¹⁶ Полный список стран присутствия дочерних банков представлен в Финансовой отчетности Группы Сбербанка.

ТАБЛИЦА 28. ГРАНИЦЫ РАСКРЫТИЯ ИНФОРМАЦИИ ПО ПОКАЗАТЕЛЯМ GRI

Название раздела	Место в разделе	Показатель GRI	Охват	Комментарии
2.5 Закупочная деятельность	Текст раздела	Общее количество поставщиков, привлечённых организацией (G4-I2)	Сбербанк, Дочерние банки, Дочерние компании	За исключением Сбербанка Украина
2.5 Закупочная деятельность	Таблица 9	Доля местных поставщиков в закупочном бюджете (G4-EC9)	Сбербанк, ДенизБанк, Сбербанк Казахстан, БПС-Сбербанк, Сбербанк Швейцария, Сбербанк Страхование, Деловая среда, Корпоративный Университет, Сбербанк-Технологии	
2.5 Закупочная деятельность	Таблица 9	Доля малого и среднего бизнеса в закупочном бюджете	Сбербанк, Сбербанк Казахстан, БПС-Сбербанк, Сбербанк Швейцария, Сбербанк Страхование, Деловая среда, Корпоративный Университет	По сравнению с расчетом доли местных поставщиков исключены ДенизБанк и Сбербанк-Технологии
2.6 Управление комплаенс-риском	Рисунок 8	Общее количество выявленных случаев коррупции (G4-S05)	Дочерние банки, Дочерние компании	Все случаи коррупции были выявлены в дочерних банках
3.1 Обеспечение доступности финансовых услуг	Рисунок 10-11	Доля точек обслуживания клиентов и банкоматов, расположенных в малонаселенных и экономически слаборазвитых регионах (G4-FS13)	Дочерние банки	За исключением Сбербанка Швейцария (банк не обслуживает розничных клиентов) и Сетелем Банка (бизнес-модель банка не предполагает наличие отделений: его основная деятельность осуществляется в центрах продаж на территории торговых центров и в магазинах-партнерах)
3.1 Обеспечение доступности финансовых услуг	Рисунок 12-13	Доля точек обслуживания и банкоматов, адаптированных для ЛСОВ (G4-FS14)	Сбербанк, Дочерние банки	
3.4 Инвестиции в человеческий капитал	Рисунок 18-21	Штатная численность Группы Сбербанка в разбивке по полу, возрасту и категориям работников (G4-I0)	Сбербанк, Дочерние банки, Дочерние компании	
	Таблица 18	Средняя продолжительность обучения сотрудников (G4-LA9)	Дочерние банки, Дочерние компании	
3.4 Инвестиции в человеческий капитал	Текст раздела	Доля принятых на работу сотрудников моложе 30 лет (G4-LA1)	Дочерние банки, Дочерние компании	
3.4 Инвестиции в человеческий капитал	Текст раздела	Доля сотрудников, для которых проводятся периодические оценки результативности и развития карьеры (G4-LA11)	ДенизБанк, Сбербанк Европа, Сбербанк Швейцария, Сбербанк Лизинг, Сбербанк-Технологии, Сбербанк Страхование, НПФ Сбербанка, Корпоративный Университет	
3.4 Инвестиции в человеческий капитал	Таблица 20	Финансирование корпоративных льготных программ (G4-LA2)	Сбербанк, Дочерние банки, Дочерние компании	
3.5 Благотворительность и спонсорство	Рисунок 23-24	Расходы на благотворительность (G4-EC7)	Сбербанк, Дочерние банки, Дочерние компании	Данные Сбербанка Украина учтены только за 2014 год

Название раздела	Место в разделе	Показатель GRI	Охват	Комментарии
4.1 Бережное потребление ресурсов	Рисунок 25	Потребление энергии на одного сотрудника (G4-EN5)	Сбербанк, Дочерние банки, Дочерние компании	За исключением: Сбербанка Казахстан, БПС-Сбербанка, Сбербанка Лизинг, Яндекс Деньги, НПФ Сбербанка и Сбербанк-АСТ
4.2 Ответственное обращение с отходами	Рисунок 27	Доля макулатуры, переданной на переработку, от общего потребления бумаги (G4-EN23)	Дочерние банки	За исключением Сетелем Банка и Сбербанка Казахстан
4.2 Ответственное обращение с отходами	Рисунок 28	Образование опасных отходов и доля их переработки/обезвреживания (G4-EN23)	Сбербанк, ДенизБанк, Сбербанк Европа, Сбербанк Украина, БПС-Сбербанк, Сбербанк-Технологии, Сбербанк-АСТ	

6 ТАБЛИЦА ОБЩИХ СТАНДАРТНЫХ ЭЛЕМЕНТОВ ОТЧЕТНОСТИ GRI

Индикатор	Описание индикатора	Статус	Раздел/Источник
Стратегия и анализ			
G4-1	Заявление самого старшего руководителя о значении устойчивого развития для организации и стратегии	Раскрыт	Отчет менеджмента за 2014 год
Профиль организации			
G4-3	Название организации	Раскрыт	www.sberbank.ru/moscow/ru/about/today/requisites/
G4-4	Главные бренды, виды продукции, услуг	Раскрыт	www.sberbank.ru/moscow/ru/about/today/ www.sberbank.ru/moscow/ru/person/ www.sberbank.ru/moscow/ru/s_m_business/ www.sberbank.ru/moscow/ru/legal/ www.sberbank.ru/moscow/ru/credit_org/
G4-5	Расположение штаб-квартиры	Раскрыт	www.sberbank.ru/moscow/ru/about/today/requisites/
G4-6	Страны присутствия	Раскрыт	Финансовая отчетность за 2014 год Отчет менеджмента за 2014 год
G4-7	Характер собственности и организационно-правовая форма	Раскрыт	www.sberbank.ru/moscow/ru/investor_relations/information/share_capital_structure/ www.sberbank.ru/moscow/ru/about/today/requisites/
G4-8	Рынки присутствия	Раскрыт	Финансовая отчетность за 2014 год Отчет менеджмента за 2014 год
G4-9	Масштаб организации	Раскрыт	3.4 Инвестиции в человеческий капитал 3.1 Обеспечение доступности финансовых услуг Финансовая отчетность за 2014 год Отчет менеджмента за 2014 год
G4-10	Численность сотрудников	Раскрыт	3.4 Инвестиции в человеческий капитал
G4-11	Охват сотрудников коллективными договорами	Раскрыт	Охват сотрудников Группы коллективными договорами в 2014 году составил: Сбербанк – 100%; БПС-Сбербанк – 100%; Сбербанк Европа (Босния и Герцеговина) – 100%; Сбербанк Европа (Баня-Лука) – 100%; Сбербанк Европа (Словения) – 100%.
G4-12	Цепочка поставок	Раскрыт	2.5 Закупочная деятельность
G4-13	Изменения масштабов, структуры или собственности организации или ее цепочки поставок	Раскрыт	www.sberbank.ru/moscow/ru/investor_relations/information/share_capital_structure/ 3.1 Обеспечение доступности финансовых услуг
G4-14	Принцип предосторожности	Раскрыт	Группа напрямую не использует принцип предосторожности применительно к своей деятельности.
G4-15	Экономические, экологические и социальные хартии, принципы или другие инициативы	Раскрыт	В 2014 году Сбербанк и другие участники Группы Сбербанка не присоединялись к разработанным внешними сторонами экономическим, экологическим и социальным хартиям, принципам или другим инициативам.
G4-16	Членство в ассоциациях и национальных и международных организациях	Раскрыт	Приложение 1. Участие в ассоциациях

Индикатор	Описание индикатора	Статус	Раздел/Источник
Выявленные существенные аспекты и границы			
G4-17	Юридические лица, отчетность которых была включена в консолидированную финансовую отчетность	Раскрыт	Финансовая отчетность за 2014 год
G4-18	Методика определения содержания отчета и Границ Аспектов, а также применение Принципов подготовки отчетности Руководства GRI при определении содержания отчета	Раскрыт	Об Отчете
G4-19	Список всех существенных аспектов	Раскрыт	1.1 Определение существенных аспектов
G4-20	Описание границ каждого существенного Аспекта внутри организации	Раскрыт	Об Отчете
G4-21	Описание границ каждого существенного Аспекта за пределами организации	Раскрыт	Границы всех аспектов охватывают только организации Группы Сбербанка, перечисленные в разделе «Об Отчете» (Таблица 27 и Таблица 28).
G4-22	Переформулировки показателей, приведенных в предыдущих отчетах, и причины переформулировки	Раскрыт	Об Отчете
G4-23	Существенные изменения охвата и границ Аспектов по сравнению с предыдущими отчетными периодами	Раскрыт	Об Отчете
Взаимодействие с заинтересованными сторонами			
G4-24	Перечень заинтересованных сторон	Раскрыт	www.sberbank.ru/moscow/ru/about/csr/affiliates/ Политика в области корпоративной социальной ответственности ОАО «Сбербанк России» (www.sberbank.ru/ru/about/csr/approach) 1.2 Взаимодействие с заинтересованными сторонами
G4-25	Принципы выявления и отбора заинтересованных сторон для взаимодействия.	Раскрыт	www.sberbank.ru/moscow/ru/about/csr/affiliates/ Политика в области корпоративной социальной ответственности ОАО «Сбербанк России» (www.sberbank.ru/ru/about/csr/approach)
G4-26	Подход к взаимодействию с заинтересованными сторонами	Раскрыт	1.2 Взаимодействие с заинтересованными сторонами
G4-27	Ключевые темы и опасения, которые были подняты заинтересованными сторонами	Раскрыт	1.2 Взаимодействие с заинтересованными сторонами
Общие сведения об Отчете			
G4-28	Отчетный период	Раскрыт	Календарный 2014 год
G4-29	Дата публикации предыдущего отчета в области устойчивого развития	Раскрыт	Апрель 2014 года
G4-30	Цикл отчетности	Раскрыт	Годовой
G4-31	Контактная информация для вопросов относительно отчета или его содержания	Раскрыт	csr@sberbank.ru
G4-32	Таблица, указывающая расположение Стандартных элементов в отчете	Раскрыт	Отчет подготовлен в соответствии с основным вариантом применения Руководства GRI.
G4-33	Политика и применяемые практические подходы в отношении внешнего подтверждения отчета	Раскрыт	Внешнее заверение в отчетном периоде не производилось.

Индикатор	Описание индикатора	Статус	Раздел/Источник
Корпоративное управление			
G4-34	Структура корпоративного управления организацией, включая комитеты высшего органа корпоративного управления, отвечающие за принятие решений по экономическим, экологическим и социальным воздействиям организации	Раскрыт	Отчет менеджмента за 2014 год На данный момент вопросы в области экологических и социальных воздействий напрямую к компетенции Комитетов Наблюдательного совета не отнесены.
Этика и добросовестность			
G4-56	Ценности, принципы, стандарты и нормы поведения организации, такие как кодексы поведения и этические кодексы	Раскрыт	В 2014 году банк начал работу по обновлению Кодекса корпоративной этики, который будет распространять свое действие на Сбербанк и все организации Группы Банка. Целью обновления этического Кодекса стала необходимость доведения ценностей банка до всех сотрудников (независимо от регионов присутствия и занимаемой должности) и их ориентация на единые корпоративные цели.
Экономическая результативность			
G4-СПМ	Сведения о подходах в области менеджмента	Раскрыт	Отчет менеджмента за 2014 год 2.1 Вклад в развитие регионов присутствия
ЕС1	Созданная и распределенная прямая экономическая стоимость	Раскрыт	Финансовая отчетность за 2014 год Отчет менеджмента за 2014 год
Непрямые экономические воздействия			
G4-СПМ	Сведения о подходах в области менеджмента	Раскрыт	2.1 Вклад в развитие регионов присутствия
G4-ЕС7	Развитие и воздействие инвестиций в инфраструктуру и безвозмездные услуги	Раскрыт	2.1 Вклад в развитие регионов присутствия 3.5 Спонсорство и благотворительность
G4-ЕС8	Существенные непрямые экономические воздействия, включая область влияния	Раскрыт	2.1 Вклад в развитие регионов присутствия
Практики закупок			
G4-СПМ	Сведения о подходах в области менеджмента	Раскрыт	2.5 Закупочная деятельность
G4-ЕС9	Доля расходов на местных поставщиков в существенных регионах осуществления деятельности	Раскрыт	2.5 Закупочная деятельность
Занятость			
G4-СПМ	Сведения о подходах в области менеджмента	Раскрыт	3.4 Инвестиции в человеческий капитал
G4-LA2	Льготы, предоставляемые сотрудникам, работающим на условиях полной занятости, которые не предоставляются сотрудникам, работающим на условиях временной или неполной занятости	Раскрыт	3.4 Инвестиции в человеческий капитал
Взаимоотношения сотрудников и руководства			
G4-СПМ	Сведения о подходах в области менеджмента	Раскрыт	1.2 Взаимодействие с заинтересованными сторонами

Индикатор	Описание индикатора	Статус	Раздел/Источник
G4-LA4	Минимальный период уведомления в отношении существенных изменений в деятельности организации, а также определен ли он в коллективном соглашении	Раскрыт	Текущая версия Коллективного договора Сбербанка не предусматривает определения минимального периода уведомления сотрудников о значительных изменениях в деятельности банка. Уведомление сотрудников осуществляется в соответствии с трудовым законодательством стран присутствия. В частности, согласно ТК РФ, о предстоящих изменениях условий трудового договора, а также о причинах, вызвавших эти изменения, работодатель обязан уведомить работника в письменной форме не позднее, чем за два месяца.
Подготовка и образование			
G4-СПМ	Сведения о подходах в области менеджмента	Раскрыт	3.4 Инвестиции в человеческий капитал
G4-LA10	Программы развития навыков и образования на протяжении жизни, призванные поддерживать способность сотрудников к занятости, а также оказать им поддержку при завершении карьеры	Раскрыт	3.4 Инвестиции в человеческий капитал
Разнообразие и равные возможности			
G4-СПМ	Сведения о подходах в области менеджмента	Раскрыт	3.4 Инвестиции в человеческий капитал
G4-LA12	Состав руководящих органов и основных категорий персонала организации с разбивкой по полу, возрастным группам, принадлежности к Группам меньшинств и другим признакам разнообразия	Раскрыт	Доли мужчин и женщин в составе руководящих органов Группы Сбербанка составляют 75,7% и 24,3% соответственно. Распределение членов руководящих органов Группы Сбербанка по возрасту составляет: до 30 лет – 3,4%; от 30 до 50 лет – 77,5%; свыше 50 лет – 19,1%.
Противодействие коррупции			
G4-СПМ	Сведения о подходах в области менеджмента	Раскрыт	2.6 Управление комплаенс-риском
G4-S03	Общее количество и процент подразделений, в отношении которых проводились оценки рисков, связанных с коррупцией, и выявленные существенные риски	Раскрыт	2.6 Управление комплаенс-риском (Противодействие коррупции)
G4-S05	Подтвержденные случаи коррупции и принятые действия	Раскрыт	2.6 Управление комплаенс-риском В 2014 году в Сбербанке за коррупцию были уволены 11 сотрудников, в дочерних банках – 18 сотрудников. В 2014 году против дочерних банков Группы было возбуждено 3 судебных дела по случаям коррупции. Случаев невозобновления или расторжения контрактов с деловыми партнерами из-за нарушений, связанных с коррупцией, отмечено не было.
Соответствие требованиям			
G4-СПМ	Сведения о подходах в области менеджмента	Раскрыт	2.6 Управление комплаенс-риском
G4-S08	Денежное выражение существенных штрафов и общее число нефинансовых санкций, наложенных за несоблюдение законодательства и нормативных требований	Раскрыт	Сумма штрафов в области управления комплаенс-риском за 2014 год: ДенизБанк – 592,7 тыс. турецких лир (10,3 млн руб.), Сбербанк Украина – 1,2 млн украинских гривен (4 млн руб.). Случаи применения нефинансовых санкций за несоблюдение законодательства и нормативных требований за 2014 год: Сбербанк Украина – 7; Сбербанк Казахстан – 6.

Индикатор	Описание индикатора	Статус	Раздел/Источник
Местные сообщества			
G4-СПМ	Сведения о подходах в области менеджмента	Раскрыт	3.1 Обеспечение доступности финансовых услуг
FS13	Пункты доступа к услугам организации в малонаселенных и экономически слабо-развитых регионах по типам	Раскрыт	3.1 Обеспечение доступности финансовых услуг
FS14	Пункты доступа к услугам организации для людей с ограниченными возможностями	Раскрыт	3.1 Обеспечение доступности финансовых услуг
Маркировка продукции и услуг			
СПМ	Сведения о подходах в области менеджмента	Раскрыт	3.2 Повышение финансовой грамотности
G4-PR5	Результаты исследований по оценке степени удовлетворенности потребителей	Раскрыт	2.3 Повышение качества обслуживания клиентов (Исследование удовлетворенности клиентов)
Неприкосновенность частной жизни потребителя			
СПМ	Сведения о подходах в области менеджмента	Раскрыт	2.4 Обеспечение безопасности
G4-PR8	Обеспечение безопасности клиентов и предотвращение мошенничества	Раскрыт	Общее количество выявленных случаев утечек, кражи или утери данных о клиентах по Группе Сбербанк за 2014 год составило 391 случай без учета Яндекс.Деньги, в котором наблюдалось 8 393 случая несанкционированного доступа. Жалобы от контролирующих органов были получены Сбербанком Европа (1 жалоба) и НПФ Сбербанк (16 жалоб). Жалоб от контролирующих органов в адрес Сбербанк в 2014 году получено не было.
Энергия			
СПМ	Сведения о подходах в области менеджмента	Раскрыт	4.1 Бережное потребление ресурсов
G4-EN5	Энергоемкость	Раскрыт	4.1 Бережное потребление ресурсов
Продуктовый портфель			
FS7	Социально-ориентированные продукты	Раскрыт	3.3 Социально-ориентированные продукты

7 ГЛОССАРИЙ И ПЕРЕЧЕНЬ СОКРАЩЕНИЙ

АЗБУКА БРАЙЛЯ — рельефно-точечный тактильный шрифт, предназначенный для письма и чтения незрячими людьми.

ВОВЛЕЧЕННОСТЬ СОТРУДНИКА — эмоциональное и интеллектуальное состояние сотрудника, при котором он стремится к выполнению своей работы наилучшим образом и желает внести свой вклад в развитие и успех компании.

ГЕОМАРКЕТИНГ — технология проведения маркетинговых исследований, основанная на методах географического анализа различных пространственно-распределенных объектов и явлений, которая используется для определения целевой аудитории в нужной территориальной единице, определения наилучшего местоположения нового объекта, разработки концепции для существующего или планируемого объекта и др. Более подробное описание технологии геомаркетинга читайте в Отчете о КСО Группы Сбербанка за 2013 год.

ЗАИНТЕРЕСОВАННЫЕ СТОРОНЫ — физические и юридические лица или группы лиц, которые влияют на банк и его деятельность и/или испытывают на себе влияние со стороны банка (клиенты, сотрудники, акционеры, органы государственной власти, общественные организации и т. п.).

КОНТАКТНЫЙ ЦЕНТР — специальное внутреннее подразделение банка, которое обеспечивает взаимодействие с клиентами через средства телекоммуникации (телефон, интернет) по различным вопросам обслуживания.

КОРПОРАТИВНАЯ СОЦИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ (КСО) — совокупность принципов и обязательств, которыми банк руководствуется при осуществлении своей деятельности в части:

- ▶ управления взаимоотношениями с заинтересованными сторонами;
- ▶ оценки и управления воздействием на национальную экономику, социальную сферу и экологию.

КРАУДСОРСИНГ — решение важных для банка задач с привлечением интеллектуальных ресурсов широкого круга добровольцев, как правило, с использованием информационных технологий.

КРЕДИТНАЯ ФАБРИКА — процесс кредитования розничных клиентов и субъектов малого предпринимательства, основанный на централизованной и автоматизированной обработке кредитных заявок с последующим принятием решения о возможности кредитования.

МЕСТНЫЕ ПОСТАВЩИКИ — организации или юридические лица, поставляющие продукцию или услуги участнику Группы и зарегистрированные с ним на территории одной страны.

ОКАЗЫВАЕМОЕ ВОЗДЕЙСТВИЕ — позитивные или негативные изменения в обществе, экономике или окружающей среде, полностью или частично являющиеся результатом деятельности банка.

ОКРУЖАЮЩАЯ СРЕДА — природное окружение, в котором функционирует организация, включая воздух, воду, землю, природные ресурсы, флору, фауну, людей и их взаимосвязь.

ОПАСНЫЕ ОТХОДЫ — токсичные, взрывоопасные, пожароопасные отходы, отходы с высокой реакционной способностью, отходы, содержащие возбудителей инфекционных болезней, а также отходы, которые могут представлять непосредственную или потенциальную опасность для окружающей природной среды и здоровья человека самостоятельно или при вступлении в контакт с другими веществами.

ПЕРЕФОРМАТИРОВАНИЕ ОФИСА — модернизация офиса и его переоснащение в новый, отвечающий современным требованиям формат.

РУКОВОДИТЕЛИ — сотрудники, занимающие руководящие должности согласно пирамиде должностей Сбербанка, а также сотрудники, должности которых предусматривают возможность иметь подчиненных и руководить командой при проектной деятельности (в дочерних банках и компаниях Группы).

СКИММИНГ — вид мошенничества с банковскими картами, при котором используются устройства (скиммеры) для считывания данных карты, например магнитной полосы или ПИН-кода.

СОТРУДНИКИ МАССОВЫХ СПЕЦИАЛЬНОСТЕЙ — сотрудники, занятые обслуживанием розничных клиентов, малого и микробизнеса, сотрудники единого расчетно-кассового центра, сотрудники центров сопровождения клиентских операций, сотрудники инкассации, кассовых узлов и центров, специалисты, работающие с проблемными активами, занятые андеррайтингом и другие.

ТОП-МЕНЕДЖЕРЫ — Президент, Председатель Правления банка, заместители Председателя Правления банка, Старшие Вице-президенты, Вице-президенты, руководители департаментов.

ТОЧКИ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ — дополнительные и операционные офисы, операционные кассы вне кассового узла и передвижные пункты кассовых операций, где клиенты могут получить часть или полный набор услуг банка.

УДАЛЕННЫЕ КАНАЛЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ — банкоматы, услуга «Мобильный банк», услуга «Сбербанк-Онл@йн».

OUTPLACEMENT — программа по управлению завершением карьеры и дальнейшим трудоустройством сотрудников.

ПЕРЕЧЕНЬ СОКРАЩЕНИЙ

ВСП	внутренние структурные подразделения
ДМС	добровольное медицинское страхование
КПЭ	ключевые показатели эффективности
КСО	корпоративная социальная ответственность
ЛСОВ	люди с ограниченными возможностями
МиЭСР	малонаселенные и экономически слаборазвитые регионы
НПО	негосударственный пенсионный фонд
ПОД/ФТ	противодействие легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма
РФ	Российская Федерация
СМИ	средство массовой информации
СУО	система управления очередью
СУЭД	система управления эффективностью деятельности
УС	устройство самообслуживания
ЦРБ	центр развития бизнеса
CSI	индекс удовлетворенности потребителей
DLP	предотвращение утечки/потери информации
EMV	международный стандарт для операций по банковским картам с чипом, разработанный компаниями Europay, MasterCard и Visa
GRI	Global Reporting Initiative
iFOBS	интерактивная система фронт-офисного обслуживания
ISO26000	международный стандарт «Руководство по социальной ответственности»
ISO27001	международный стандарт по информационной безопасности, разработанный совместно Международной организацией по стандартизации и Международной электротехнической комиссией
NPS	индекс лояльности потребителей
SLA	Соглашения об уровне сервиса

ПРИЛОЖЕНИЕ 1. УЧАСТИЕ В АССОЦИАЦИЯХ

Сбербанк

Ассоциация российских банков (АРБ)
Российская Национальная Ассоциация СВИФТ, РО ССВИФТ
Ассоциация участников МастерКард (некоммерческая организация), АУМ
Ассоциация участников вексельного рынка (АУВЕР)
Американо-Российский Деловой Совет (АРДС)
Некоммерческая ассоциация юридических лиц «Российско-американский совет делового сотрудничества» (РАСДС)
Некоммерческое партнерство «Российско-Китайский Деловой Совет» (НП «РКДС»)
Всемирный экономический форум (ВЭФ)
Международная Монетарная Конференция (ММК)
Международная ассоциация банковской безопасности (IBSA)
Международная ассоциация рынков капитала (ICMA)
Национальная валютная ассоциация (НВА)
Национальная ассоциация участников фондового рынка (НА УФОР)
Национальная фондовая ассоциация (НФА)
Некоммерческое партнерство «Национальный платежный совет»
Центр экспертизы по вопросам Всемирной торговой организации (Центр экспертизы ВТО)

Сетелем Банк

Ассоциация «Клуб Франция» — Франко-российская торгово-промышленная палата (CCIFR)

БПС-Сбербанк

Ассоциация белорусских банков
Белорусская ассоциация участников рынка ценных бумаг
Московская межбанковская валютная биржа – секция валютного рынка
Белорусская валютно-фондовая биржа: секции валютного, фондового, срочного рынка
Сообщество всемирной межбанковской финансовой телекоммуникации S.W.I.F.T (участник и акционер)
Ассоциация участников рынка ценных бумаг (АУРЦБ)
Автоматизированная система межбанковских расчетов в системе BISS и клиринговой системе прочих платежей Республики Беларусь
Частная платежная система срочных денежных переводов физических лиц по странам СНГ и дальнего зарубежья «BLIZKO»
Международная платежная система MasterCard Worldwide
Международная платежная система Visa International
Национальная платежная система БелКарт
Международная платежная система American Express

Сбербанк Украина

Ассоциация «Фондовое партнерство»
Ассоциация «Украинские фондовые торговцы»
Украинская межбанковская ассоциация членов платежных систем ЕМА
Ассоциация «УКРСВИФТ»
Украинская национальная ипотечная ассоциация (УНИА)
Европейская Бизнес Ассоциация
Профессиональная ассоциация регистраторов и депозитариев (ПАРД)
Независимая ассоциация банков Украины (НАБУ)

ДенизБанк

Ассоциация международной торговли Турции
Ассоциация турецких инвесторов в туризм (TYD)

Сбербанк Швейцария

Швейцарская ассоциация специалистов по комплаенсу (SACO)
Швейцарская ассоциация банкиров (SBA)
Ассоциация иностранных банков в Швейцарии (AFBS)
Цугская Товарная Ассоциация (ZCA)
Совместная Торговая Палата Швейцария-Россия/страны СНГ (JCC)
Международная ассоциация рынков капитала (ICMA)

Сбербанк Европа*Австрия*

Венский финансово-экономический Форум
Институт Дунайского региона и Центральной Европы (IDM)
Французско-австрийская торгово-промышленная палата
Германская Торговая Палата в Австрии
Венская Торговая палата
Ассоциация банков и банкиров
Ассоциации австрийско-российской дружбы

Босния и Герцеговина

Ассоциация банков Боснии и Герцеговины
Агентство по страхованию вкладов Боснии и Герцеговины

Чешская Республика

Ассоциация чешских банков
Региональная торгово-промышленная палата
Чешский институт внутренних аудиторов
Русско-чешская торгово-промышленная палата
Ассоциация малого и среднего бизнеса
Палата по экономическим связям с СНГ, специальная торговая палата
Чешско-германская торгово-промышленная палата (ČNOPK)
Французско-чешская торговая палата (FČOK)
Итало-чешская торговая палата
Торгово-промышленная палата Российской Федерации
Ассоциация рынков капитала

Хорватия

Ассоциация банков Хорватии (HUB)
Хорватская палата экономики (HGK)
Хорватская ассоциация работодателей (HUP)
Ассоциация финансового рынка Хорватии (ACI)
Хорватские экспортеры
Ассоциация аудита и контроля информационных систем (ISACA) в Хорватии
Хорватская SWIFT Группа
Хорватская система крупных выплат (HNB или HSVP)
Хорватский институт по охране здоровья и безопасности на рабочем месте (HZZZSR)
Хорватская торгово-промышленная палата

Венгрия

Венгерская банковская ассоциация
Торгово-промышленная палата Будапешта

Словения

Ассоциация банков Словении
Словено-Российский Деловой Совет (Торгово-промышленная палата Словении)
Организация деловых связей в Балканском регионе (BNI Adria)

Словакия

Братиславская фондовая биржа
Ассоциация банков Словакии
Австрийско-словацкая торгово-промышленная палата
Клуб Экономической Газеты (HNClub)
Ассоциация пресс-секретарей Словакии
Словацко-российский деловой совет
Ассоциация банковских карт

Украина

Фонд гарантирования вкладов физических лиц
Ассоциация Украинских Банков (UBA)
Украинская фондовая биржа ПФТС
Профессиональная ассоциация регистраторов, трансфер-агентов и депозитариев (PARTAD)
Ассоциация банков Львова (ABL)
Украинская межбанковская валютная биржа (UICE)
Сообщество всемирных межбанковских финансовых телекоммуникаций SWIFT
Ассоциация VISA

Корпоративный Университет

Европейский фонд развития менеджмента (EFMD)
Международная ассоциация по обучению и развитию персонала (ATD)
Ассоциация ведущих корпоративных университетов (CorPU)
Форум профессионалов корпоративного обучения (ECLF)

Сбербанк Лизинг

Объединенная лизинговая ассоциация (ОЛА)

НПФ Сбербанка

Совет НП «Национальная ассоциация негосударственных пенсионных фондов» (НП «НАПФ»)
Экспертный совет по коллективным инвестициям Службы Банка России по финансовым рынкам
Комитет РСПП по развитию пенсионной системы и социальному страхованию

Сбербанк Страхование

Ассоциации Страховщиков Жизни
Всероссийский союз страховщиков

Сбербанк-Технологии

Резидент Инновационного Центра «Сколково», РФ