



**Отчет о корпоративной
социальной
ответственности 2013**

453 000

человек смогли улучшить свои жилищные условия с помощью ипотеки банка

3 000 378

млн рублей

предпринимателей еженедельно пользуются услугами Центров развития бизнеса в 70 регионах России

общая сумма кредитов на получение высшего образования в рамках программы государственной поддержки

135 771

человек приняло участие в Прямом диалоге Германа Грефа

>20 92% 28,9

тысяч % млн рублей

человек приняло участие в краудсорсинговых проектах банка

клиентов банка ожидали в очереди не более десяти минут

было перечислено в фонд «Подари жизнь» в рамках выпуска банковской карты «Подари жизнь», общая сумма пожертвований с начала сотрудничества составила 170 млн рублей

268

детских подшефных учреждений в 120 городах России приняли участие в корпоративной благотворительной программе поддержки воспитанников детских домов «От сердца к сердцу»

**Мы даем людям уверенность и надежность,
мы делаем их жизнь лучше, помогая
реализовывать устремления и мечты.**

— Миссия Сбербанка*

* Стратегия развития Сбербанка на период 2014–2018 гг.

СОДЕРЖАНИЕ

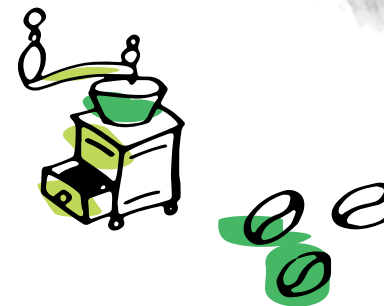
1. Подход к корпоративной социальной ответственности	6
1.1 Взаимосвязь миссии, стратегии развития и корпоративной социальной ответственности	6
1.2 Подход к управлению корпоративной социальной ответственностью группы	10
1.3 Взаимодействие с заинтересованными сторонами.....	12
2. Вклад в развитие экономики.....	20
2.1 Обеспечение доступности финансовых услуг	20
2.2 Социально ориентированные продукты.....	25
2.3 Повышение финансовой грамотности	28
2.4 Повышение качества обслуживания	31
2.5 Обеспечение безопасности.....	36
2.6 Поддержка малого бизнеса	36
2.7 Развитие стран и регионов присутствия.....	40
2.8 Управление бизнесом.....	43
3. Социальная сфера.....	50
3.1 Инвестиции в человеческий капитал	50
3.2 Спонсорство и благотворительность	61
4. Экология	68
4.1 Мероприятия по повышению ресурсо- и энергоэффективности.....	69
4.2 Финансирование альтернативных и возобновляемых источников энергии и проектов по повышению энергоэффективности.....	71
4.3 Пропаганда охраны окружающей среды.....	72
Об Отчете	74
Границы Отчета.....	75
Обратная связь	78
Глоссарий.....	79
Перечень сокращений.....	83
Награды	85
Участие в ассоциациях	92





Если вы не способны превосходить ожидания собственных служащих, не стоит ждать, что они будут превосходить ожидания клиентов.

– ГОВАРД ШУЛЬЦ
(Основатель и глава Starbucks Coffee)



6	1.1 Взаимосвязь миссии, стратегии развития и корпоративной социальной ответственности
10	1.2 Подход к управлению корпоративной социальной ответственностью группы
12	1.3 Взаимодействие с заинтересованными сторонами

1. ПОДХОД К КОРПОРАТИВНОЙ СОЦИАЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

1.1 ВЗАИМОСВЯЗЬ МИССИИ, СТРАТЕГИИ РАЗВИТИЯ И КОРПОРАТИВНОЙ СОЦИАЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

В 2013 году была принята Стратегия развития Сбербанка на период 2014–2018 годов. В ней впервые были сформулированы долгосрочные цели развития для группы Сбербанка. Анализируя текущие и перспективные тренды развития финансовой и бизнес-среды, возможности, угрозы, вызовы, которые стоят перед компаниями группы, мы сформулировали для себя новые амбициозные цели развития, достижение которых позволит нам укрепить свои позиции в качестве одного из ведущих и стабильных финансовых институтов мира. Но этой цели невозможно достичь, если просто заниматься бизнесом в обычном понимании этого слова. Наша миссия, которую мы сформулировали для себя пять лет назад, определяет основной смысл существования Сбербанка. Она объясняет, почему то, что мы делаем, важно не только для нас, но и для всех людей — наших клиентов и общества в целом.

В этом отношении корпоративная социальная ответственность (КСО) компаний группы, безусловно, является одним из связующих звеньев между миссией и стратегией. КСО должна стать одним из важных элементов того, что мы называем «зрелая организация», то есть технологической, организационной и управленческой готовности компании решать задачи любого масштаба и сложности. Наша задача — стать ведущей в области КСО компанией в регионах присутствия.

Стратегия развития группы Сбербанка опирается на реализацию пяти главных направлений развития или стратегических тем. Выделение каждой из этих пяти тем продиктовано нашим стремлением реализовать поставленные бизнес-задачи. Но при этом в выигрыше окажутся все, с кем банк взаимодействует в процессе реализации этих задач. Управление взаимоотношениями с различными группами заинтересованных сторон, поиск областей для получения взаимного положительного результата и есть главные задачи политики в области КСО группы Сбербанка.



ТАБЛИЦА 1 ВКЛАД СТРАТЕГИЧЕСКИХ ТЕМ (ГЛАВНЫХ НАПРАВЛЕНИЙ РАЗВИТИЯ ГРУППЫ НА ПЕРИОД 2014–2018 ГОДОВ) В УДОВЛЕТВОРЕНИЕ ПОТРЕБНОСТЕЙ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН

	Клиенты	Сотрудники	Общество (местные сообщества)	Акционеры и инвесторы	Государство
С клиентом на всю жизнь	<p>Достижение персональных и корпоративных целей и устремлений с помощью современных, удобных и выгодных финансовых продуктов и услуг</p> <p>Получение лучшего опыта общения на уровне клиент — банк, предвосхищение пожеланий и потребностей клиентов</p> <p>Доступность услуг в любом месте, в любое время, любым удобным способом</p> <p>Новые комиссионные и небанковские продукты</p> <p>Пакетирование и комбинирование продуктов под индивидуальные нужды</p> <p>Простота и интуитивная понятность продуктов</p>		<p>Доступность финансовой инфраструктуры</p> <p>Повышение финансовой грамотности</p> <p>Повышение уровня жизни</p>	<p>Увеличение прибыли в долгосрочной перспективе, повышение финансовой устойчивости банка и, как следствие, рост финансовых инвестиций</p>	<p>Содействие экономическому развитию страны</p> <p>Эффективность оборота бюджетных средств</p>
Команда и культура	<p>Повышение качества обслуживания при взаимодействии с представителями банка («Все для клиента» — одна из ценностей корпоративной культуры банка)</p>	<p>Развитие профессиональных, лидерских и технических навыков</p> <p>Обновленная ориентированная на ценности корпоративная культура</p> <p>Лучшие условия труда и ценностные предложения для людей разных поколений и с разными устремлениями</p> <p>Вовлечение в процессы развития и улучшения работы банка</p> <p>«Знак качества» для работодателей любой организации, любой страны мира</p>	<p>Ответственный и надежный работодатель на локальных рынках труда</p>	<p>Обеспечение устойчивого развития банка вне зависимости от назначения/увольнения конкретных руководителей</p>	
Технологический прорыв	<p>Безопасность банковских операций и продуктов</p> <p>Защита персональных данных</p> <p>Доступность, простота и защищенность удаленных каналов</p>	<p>Автоматизация рутинных процессов и процедур, высвобождение времени для сложных операций/продаж, совершенствования бизнес-процессов и саморазвития</p> <p>Эффективное взаимодействие между структурными единицами</p>	<p>Создание инновационных бизнесов в регионах присутствия</p>	<p>Повышение операционной эффективности банковских процессов</p>	<p>Надежность и развитие финансовой инфраструктуры</p>
Финансовая результативность		<p>Адекватный уровень оплаты труда и социальный пакет</p>	<p>Снижение экологического воздействия за счет повышения ресурсоэффективности</p> <p>Сохранение/увеличение благотворительных и спонсорских отчислений за счет финансовой устойчивости бизнеса</p>	<p>Повышение финансовой отдачи бизнеса</p> <p>Ведущие позиции по показателям рентабельности собственного капитала</p> <p>Оптимизация расходов и снижение затрат</p> <p>Увеличение прибыли</p>	<p>Увеличение налоговых отчислений</p> <p>Положительное влияние на экономику страны и устойчивость банковской системы</p>
Зрелая организация		<p>Вовлечение в процессы управления и совершенствования технологий через развитие Производственной Системы Сбербанка (ПСС), краудсорсинга и площадки для инноваций «Биржа идей»</p>	<p>Социально ответственная финансовая компания, реализующая бизнес-задачи с учетом общественных интересов</p>	<p>Прозрачность и эффективность корпоративного управления</p> <p>Повышение конкурентоспособности банка за счет синергетического эффекта всех бизнесов</p>	<p>Некоторые новые управленческие технологии, которые внедряет банк, могут использоваться в системе государственного управления (при поддержке банка)</p>



1.2 ПОДХОД К УПРАВЛЕНИЮ КОРПОРАТИВНОЙ СОЦИАЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ ГРУППЫ

Система управления КСО группы Сбербанка

Сбербанк стремительно трансформируется в один из крупнейших мировых финансовых институтов. Мы продолжаем строить международную диверсифицированную группу, объединяя банки в Турции, трех странах СНГ, девяти странах Центральной и Восточной Европы, представительства в Германии и Китае и филиал в Индии, а также коммерческие организации разных сегментов рынка в России.

В данный момент в группе идут интеграционные процессы, которые направлены на внедрение единых подходов к управлению. Это в числе прочих касается вопросов, связанных с понятием КСО: управление персоналом, благотворительная и спонсорская деятельность, управление комплаенс-риском, борьба с коррупцией и снижение экологического воздействия.

В 2012 году была принята Политика в области КСО, в которой закреплены цели, приоритеты и система управления этими вопросами в банке¹. Политика также определяет основные принципы и общие требования к управлению различными аспектами КСО для дочерних банков и компаний, в то время как последние самостоятельно определяют приоритеты и реализуют проекты в этой области. Подходы к управлению различными аспектами КСО закрепляются во внутренних нормативных документах дочерних банков и компаний группы.

ТАБЛИЦА 2 СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КСО В ГРУППЕ СБЕРБАНКА (НАЛИЧИЕ ВНУТРЕННИХ НОРМАТИВНЫХ ДОКУМЕНТОВ)

	Бизнес-этика и права человека	Управление персоналом	Благотворительность и спонсорство	Комплаенс и борьба с коррупцией	Снижение экологического воздействия
Сбербанк	✓	✓	✓	✓	✓
Дочерние банки					
ДенизБанк	✓	✓		✓	
Сбербанк Европа	✓	✓	✓	✓	✓
БПС-Сбербанк	✓	✓	✓	✓	✓

¹ Подробная информация о системе управления КСО представлена в Политике в области корпоративной социальной ответственности ОАО «Сбербанк России».

	Бизнес-этика и права человека	Управление персоналом	Благотворительность и спонсорство	Комплаенс и борьба с коррупцией	Снижение экологического воздействия
Сбербанк Казахстан	✓	✓	✓	✓	
Сбербанк Украина	✓	✓	✓	✓	
Сетелем Банк	✓	✓		✓	
Дочерние компании					
Сбербанк-Технологии	✓	✓		✓	
Сбербанк Лизинг	✓	✓		✓	
НПФ Сбербанка	✓	✓		✓	
Яндекс.Деньги	✓	✓		✓	
Сбербанк Страхование	✓	✓		✓	
КОРУС Консалтинг	✓	✓			
Сбербанк-АСТ	✓	✓		✓	✓
Корпоративный университет	✓				
Деловая среда		✓			

✓ Указывает на развитость систем менеджмента в данной области.

В подавляющем большинстве дочерних банков и компаний развиты системы менеджмента в области управления персоналом, а также регламентированы процессы в вопросах, связанных с этикой бизнеса и соблюдением прав человека. Сбербанк намерен последовательно совершенствовать управленческие практики всех участников группы и в других областях. Так, в 2014 году многие дочерние банки и компании группы планируют внедрить политики в области противодействия коррупции. Помимо этого, наличие политики и системы по управлению комплаенс-риском станет обязательным требованием принадлежности к группе Сбербанка.



1.3 ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ

Основой для формирования приоритетов по всем направлениям КСО для Сбербанка являются результаты взаимодействия с заинтересованными сторонами в экономической, социальной и экологической областях². Поэтому развитие новых и совершенствование имеющихся каналов взаимодействия происходит на постоянной основе. Главным приоритетом нашей работы остается использование инструментов обратной связи, так как именно они позволяют вовремя выявлять изменения в потребностях заинтересованных сторон и принимать правильные управленческие решения.

ТАБЛИЦА 3 ОСНОВНЫЕ ИНСТРУМЕНТЫ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ ГРУППЫ СБЕРБАНКА

	Инструмент	Описание	Охват	Результаты 2013 года
Клиенты	Исследования удовлетворенности клиентов	Система исследований, направленных на оценку удовлетворенности клиентов качеством обслуживания: опросы удовлетворенности и лояльности клиентов; исследования «Тайный покупатель»; оценка удобства для клиентов процессов и систем в точках обслуживания В Сбербанке это также определение индекса удовлетворенности, комплексная система исследований «Голос клиента»	Сбербанк, все дочерние банки	с. 34
	Работа с обращениями клиентов	Система обработки и анализа тематик обращений и жалоб клиентов, поступающих через различные каналы коммуникации, в том числе контактный центр, интернет-сайт, социальные сети, книги отзывов и предложений в точках обслуживания, а также в ходе личных приемов руководителей различных уровней управления В Сбербанке создана централизованная автоматизированная система работы с обращениями клиентов	Сбербанк, все дочерние банки	с. 31

² Подробная информация о заинтересованных сторонах представлена в Политике в области корпоративной социальной ответственности ОАО «Сбербанк России».

	Инструмент	Описание	Охват	Результаты 2013 года
Сотрудники	Исследования удовлетворенности сотрудников	Анкетирование сотрудников, направленное на получение объективной оценки уровня мотивации и удовлетворенности сотрудников условиями труда, а также на своевременное выявление острых вопросов	Сбербанк, все дочерние банки и компании	с. 55-57
	Голос внутреннего клиента	Анонимное онлайн-анкетирование сотрудников, направленное на выявление удовлетворенности сотрудников банка внутренними процессами и сервисами	Сбербанк	с. 56
	Прямой диалог с Президентом	Ежегодная прямая линия (в режиме видео-конференц-связи) Президента, Председателя Правления Сбербанка с сотрудниками	Сбербанк, все дочерние банки и компании	с. 14
Общество	Анализ тематик СМИ	Ежедневный/еженедельный мониторинг СМИ в регионах присутствия и глобально в Интернете с подготовкой аналитических отчетов для топ-менеджмента В Сбербанке это также ежедневный мониторинг негативных публикаций в СМИ и обращений клиентов через государственные надзорные органы	Сбербанк, дочерние банки и компании	с. 15
	Краудсорсинговая платформа	Онлайн-платформа для решения важных для банка вопросов с привлечением широкого круга участников	Сбербанк	с. 13
Инвесторы	Анализ восприятия банка инвесторами (perception study)	Анкетирование/телефонные интервью с инвестиционными аналитиками и представителями институциональных инвесторов для получения объективной картины восприятия банка инвестиционным сообществом	Сбербанк	

Результаты обсуждения Отчета банка за 2012 год на краудсорсинговой платформе

В 2013 году Сбербанк продолжил вовлекать широкий круг участников в обсуждение важных для него вопросов с помощью технологий краудсорсинга. Менеджмент банка традиционно обращается к сообществам при принятии управленческих решений, поиске идей, оптимизации деятельности, разработке инструкций и документации.

В течение 2013 года на краудсорсинговой площадке www.sberbank21.ru реализовывалось несколько проектов, в том числе «Розничный офис: комфорт и качественный сервис», «Общественное рассмотрение Отчета Сбербанка о КСО за 2012 год» и «Стратегия развития Сбербанка 2014–2018», в обсуждение проекта которой удалось вовлечь 15 тыс. человек. Всего в 2013 году в краудсорсинговых проектах банка приняло участие более 20 тыс. человек.



С 2013 года в Сбербанке также действует правило обязательной краудсорсинговой экспертизы внутренних нормативных документов. В 2013 году проведена экспертиза 31 документа, подано 5,7 тыс. предложений и сделано 9,1 тыс. комментариев.

Результаты общественного обсуждения Отчета Сбербанка о корпоративной социальной ответственности за 2012 год

Обсуждение проводилось осенью 2013 года. Всего в проекте приняло участие около 2 700 человек, среди которых были в первую очередь сотрудники банка, а также эксперты в области КСО, представители некоммерческих организаций, экономисты, специалисты в области международных экономических отношений, бизнес-консультанты и клиенты. За время работы площадки опубликовано 778 предложений, оставлено 3 595 комментариев и выставлено 13 940 оценок. Наиболее значимые темы для обсуждения:

- ▶ повышение качества обслуживания и сокращение очередей;
- ▶ социально ориентированные продукты;
- ▶ спонсорство и благотворительность;
- ▶ обучение сотрудников;
- ▶ обеспечение доступности финансовых услуг.

Прямой диалог Германа Грефа с сотрудниками

В 2013 году трансляция велась в режиме видео- и аудио-конференц-связи, а также посредством онлайн- и текстовой трансляции в Twitter на русском и английском языках во всех регионах присутствия. Всего в мероприятии приняло участие 135 771 человек, что почти в пять раз больше, чем в 2012 году.

На Прямой диалог поступило 1 230 вопросов, большинство из которых было посвящено таким темам, как стратегия развития банка, оплата труда и мотивация, социальные программы, льготы для сотрудников, кадровые вопросы, банковские продукты.

Все ответы на вопросы сотрудников размещены на странице Президента на внутреннем портале банка. Основные пожелания сотрудников и экспертов, выявленные по результатам обратной связи, касались увеличения количества вопросов и ответов, а также проведения Прямого диалога чаще одного раза в год.

ОСНОВНЫЕ ТЕМЫ ПУБЛИКАЦИЙ, КАСАЮЩИХСЯ СБЕРБАНКА, В СМИ В 2013 ГОДУ

Тема/вопрос в порядке приоритетности	Содержание вопроса	Комментарий
Ипотечные продукты банка	Снижение процентной ставки по ипотеке	Снижение ставок по ипотеке отражает стремление банка расширить доступ населения к этой финансовой услуге
Увеличение доли Сбербанка в Сетелем Банке и Яндекс.Деньги	Целесообразность увеличения доли Сбербанка в уставном капитале данных компаний	Необходимость приобретения была обусловлена диверсификацией продуктового предложения банка. В результате Сбербанку удалось усилить свое присутствие в важных сегментах розничного рынка банковских услуг
Стратегия Сбербанка 2014-2018	Интерес широкой группы заинтересованных сторон к планам долгосрочного развития банка	Стратегия была утверждена Наблюдательным советом Сбербанка в ноябре 2013 года. После публикации стратегия широко обсуждалась в российских и иностранных СМИ, размещена на сайте банка. 14 ноября 2013 года была проведена презентация Стратегии для инвесторов в Лондоне
Работа Наблюдательного совета банка	Вопрос формирования состава Наблюдательного совета банка	Публикации о результатах работы Совета и вхождении в его состав Сергея Гуриева позволили сформировать адекватное восприятие инвесторами и клиентами уровня корпоративного управления банка
Строительство олимпийских объектов	Строительство олимпийского объекта ОАО «Красная Поляна», одним из основных инвесторов которого является Сбербанк	Банк принимал активное участие в строительстве олимпийских объектов и финансовой поддержке Олимпийских игр в Сочи. Публикации носили отчетный характер и максимально полно раскрывали информацию о действиях, предпринятых банком для того, чтобы сдать объекты в срок
Мошеннические действия в отношении банка	В результате мошенничества с 5-тысячными купюрами в систему Сбербанка поступило несколько миллионов фальшивых рублей	Сбербанк реализует комплексную программу повышения безопасности. В ответ на мошеннические действия были усилены меры безопасности: в частности, банкоматы Сбербанка переоборудованы усовершенствованными купюроприемниками



ОСНОВНЫЕ ВОПРОСЫ, КОТОРЫЕ ИНТЕРЕСОВАЛИ СОТРУДНИКОВ БАНКА В 2013 ГОДУ³

Тема/вопрос в порядке приоритетности	Содержание вопроса	Комментарий
Политика в области оплаты труда	Соответствие уровня оплаты труда рыночному уровню, учет инфляции	С 1 апреля 2014 года планируется повышение заработной платы для сотрудников массовых должностей, то есть 56% численности персонала банка. Повышение обеспечит соответствие размера дохода сотрудников рыночному уровню. Размер повышения зарплаты у каждого конкретного сотрудника будет зависеть от его квалификации, результативности и существующего положения размера оклада в окладнойвилке
Добровольное медицинское страхование (ДМС) сотрудников	Изменение подходов банка к системе ДМС сотрудников	С 1 января 2014 ДМС года стало бесплатным для сотрудников со стажем работы от одного года (подробнее см. с. 56-57)
Политика в области выплаты вознаграждения за выслугу лет	Отмена ежегодной выплаты за выслугу лет	Мы поменяли философию в области выплат сотрудникам: мы платим не за присутствие на рабочем месте, а за результаты деятельности и за эффективность. Надбавка за выслугу вносит серьезную социальную несправедливость в отношении сотрудников, пришедших в банк недавно и показывающих высокие результаты. Поэтому эта премия в 2013 году была выплачена в последний раз. Тем не менее мы ценим сотрудников, имеющих большой стаж в банке. Поэтому в 2010 году мы представили новую корпоративную пенсионную программу, которая поощряет сотрудников сохранять длительные трудовые отношения с банком
Система оценки личной результативности «5+»	Влияние субъективного мнения руководителя на конечную оценку результативности сотрудника	В 2013 году мы продолжили совершенствовать систему за счет детального структурирования процесса и формулирования прозрачных и понятных критериев оценки. Основной акцент системы «5+» сделан на необходимости проведения самооценки и получения обратной связи от руководителя. Это делает систему мотивацию труда более прозрачной, позволяет сотруднику и руководителю обсуждать проблемные вопросы и определять зоны для профессионального и личного развития сотрудника. В 2014 году мы планируем внести существенные изменения в систему «5+», связанные с внедрением новой модели компетенций и ценностей («Я — лидер, Мы — команда, Все — для клиента»). Критерии оценки станут прозрачнее, понятнее и конкретнее

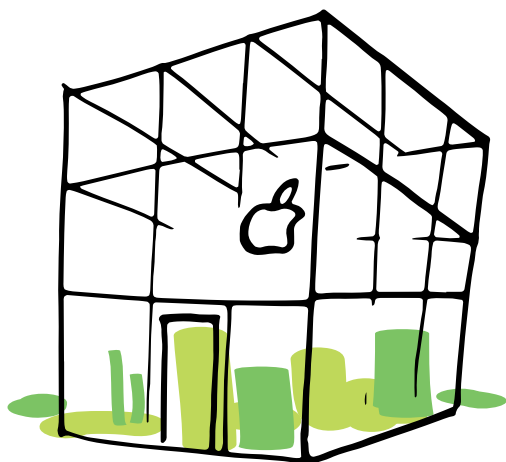
³ Источники: топ часто задаваемых вопросов на горячую линию Президента (декабрь 2014) и специализированный почтовый ящик «Оплата труда» (oplata-truda@sberbank.ru), кнопка обратной связи на странице «Сотрудникам» внутреннего портала и форум сотрудников на внутреннем интернет-портале.





Мы находимся здесь, чтобы внести свой вклад в этот мир. А иначе зачем мы здесь?

– СТИВ ДЖОБС
(Основатель и глава Apple и студии Pixar)



20	2.1 Обеспечение доступности финансовых услуг
25	2.2 Социально ориентированные продукты
28	2.3 Повышение финансовой грамотности
31	2.4 Повышение качества обслуживания
36	2.5 Обеспечение безопасности
36	2.6 Поддержка малого бизнеса
40	2.7 Развитие стран и регионов присутствия
43	2.8 Управление бизнесом

2. ВКЛАД В РАЗВИТИЕ ЭКОНОМИКИ

Вклад в экономику стран присутствия группы Сбербанка выражается прежде всего в повышении доступности финансовых услуг для населения, бизнеса и органов муниципальной и государственной власти. Мы видим свою задачу в том, чтобы предоставить возможность воспользоваться услугами Сбербанка всем, кто доверяет нам как финансовому институту и стремится с помощью этих услуг повысить качество своей жизни, начать собственное дело, продолжить развитие крупного бизнеса или улучшить инфраструктуру целого региона. Для того чтобы реализовать эту задачу наиболее эффективно, мы продолжаем работать над повышением качества обслуживания и безопасности банковских операций, а также внедряем современные инструменты управления банковским бизнесом.

2.1 ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДОСТУПНОСТИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

Развитие филиальной сети

В 2013 году Сбербанк продолжил управлять своей сетью, используя новую методологию геомаркетинга, согласно которой мы развиваем точки обслуживания в местах

наибольшей концентрации клиентов. Мы видим свою задачу в том, чтобы повысить удобство расположения офисов Сбербанка для максимального числа клиентов и предоставить им возможность пользоваться нашими услугами вблизи от места проживания, учебы и работы.

С помощью современных геоинформационных технологий мы анализируем большие массивы информации из разных регионов России, включая сведения о действующих подразделениях банка, офисах конкурентов, объектах инфраструктуры городов, плотности населения и пешеходных потоках. На основе этой информации мы моделируем оптимальные варианты расположения офисов там, где они будут востребованы наибольшим количеством клиентов. В результате в 2013 году мы открыли 514 новых точек, более 580 точек были перемещены для повышения удобства расположения, а 1 009 точек — закрыты. В городах было закрыто 379 точек обслуживания (в основном из-за несоответствия их текущего местонахождения установленным критериям геомаркетинга, а также неудовлетворительного состояния помещений) в рамках реализации программы «Переформатирование подразделений филиальной сети». В сельской местности была прекращена работа 630 точек обслуживания, которые закрывались в силу объективных причин, в том числе из-за аварийного или неудовлетворительного состояния зданий⁴.

Вместо закрытых подразделений в отдаленных районах мы открываем передвижные банковские подразделения. В 2013 году их количество было увеличено на 27% по сравнению с прошлым годом. Также, если это возможно технически, мы устанавливаем в сельских районах устройства самообслуживания, которые позволяют клиентам совершать необходимые операции. В 2013 году в таких районах было установлено 623 банкомата и 214 информационно-платежных терминалов. Расширить доступ населения к банковским услугам позволяют также удаленные каналы обслуживания, такие как «Мобильный банк» и «Сбербанк Онл@йн».

ТАБЛИЦА 4 ДИНАМИКА РАЗВИТИЯ КАНАЛОВ ОБСЛУЖИВАНИЯ СБЕРБАНКА В РОССИИ

	01.01.2012	01.01.2013	01.01.2014	Прирост за 2013 год
Подразделения банка на территории России, ед.	19 249	18 588	17 976	-3%
из них точки обслуживания клиентов, ед.	18 727	18 377	17 882	-3%
в том числе доля в слабо развитых и малонаселенных регионах	18,13%	17,25%	16,86%	-2,3%
Банкоматы, шт.	34 490	44 600	53 365	19,7%

⁴При отсутствии альтернативного варианта помещений в данном населенном пункте.



	01.01.2012	01.01.2013	01.01.2014	Прирост за 2013 год
в том числе доля в слаборазвитых и малонаселенных регионах	11,99%	11,78%	12,30%	4%
Платежные терминалы, шт.	21 550	29 380	35 662	21,4%
в том числе доля в слаборазвитых и малонаселенных регионах	12,17%	12,20%	12,52%	3%
Мобильный банк, тыс. активных пользователей	5 411	10 035	14 918	48,7%
Сбербанк Онл@йн, тыс. активных пользователей	2 412	5 823	9 347	60,5%

Филиальная сеть дочерних банков в 2013 году расширилась на Украине, в Казахстане и Турции. Всего по итогам 2013 года число точек обслуживания за пределами России составило 1 440 единиц, включая 118 подразделений, расположенных в малонаселенных и экономически слаборазвитых регионах стран присутствия группы.

РИС. 1 ДИНАМИКА РАЗВИТИЯ ТОЧЕК ОБСЛУЖИВАНИЯ В ДОЧЕРНИХ БАНКАХ

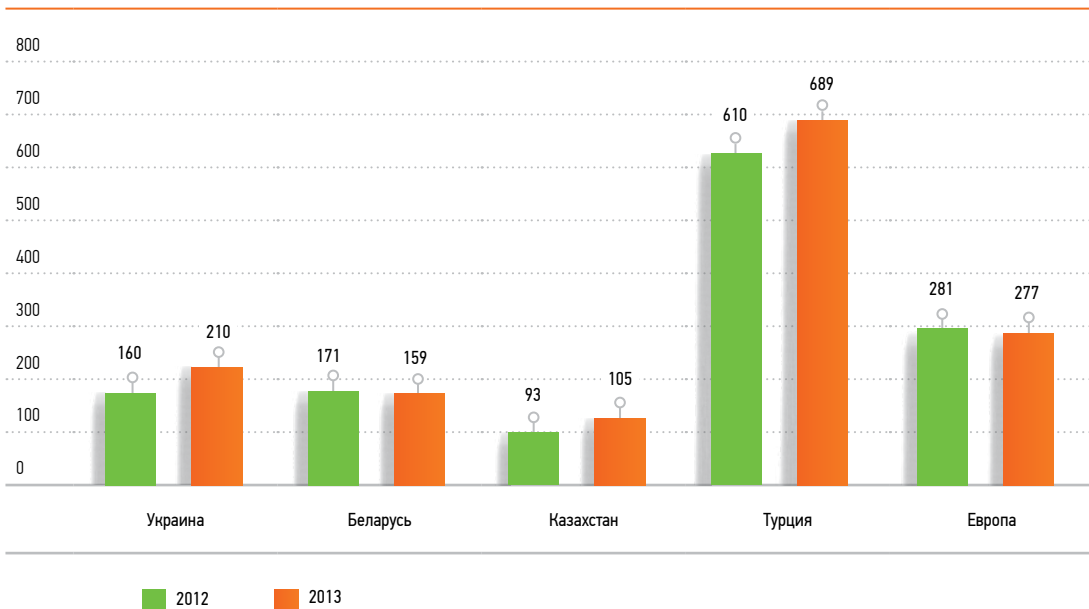


ТАБЛИЦА 5 ДОЛЯ ТОЧЕК ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ СБЕРБАНКА И ДОЧЕРНИХ БАНКОВ, РАСПОЛОЖЕННЫХ В МАЛОНАСЕЛЕННЫХ И ЭКОНОМИЧЕСКИ СЛАБОРАЗВИТЫХ РЕГИОНАХ⁵

Россия	Европа	Украина	Беларусь	Казахстан	Турция
16,9%	24,6%	5,7%	6,0%	15,2%	Нет данных

ДенизБанк имеет вторую по численности сеть подразделений среди коммерческих банков Турции, вследствие чего его офисы расположены во всех городах каждого региона страны.

Переформатирование точек обслуживания

В 2013 году мы продолжили реализацию программы «Переформатирование подразделений филиальной сети», которая затронула все банки группы. В рамках программы мы модернизируем офисы, делая их более комфортабельными для клиентов, оптимизируем внутреннее пространство, а также адаптируем точки обслуживания под определенные группы наших клиентов. Всего за 3 года реализации программы было переформатировано более 4 600 точек обслуживания в России.

ТАБЛИЦА 6 РЕЗУЛЬТАТЫ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ «ПЕРЕФОРМАТИРОВАНИЕ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ ФИЛИАЛЬНОЙ СЕТИ» НА ТЕРРИТОРИИ РОССИИ

Показатель	2011	2012	2013
Количество переформатированных точек обслуживания клиентов нарастающим итогом	894	2 835	4 612
в том числе в малых населенных пунктах (города с численностью до 100 тыс. человек, поселки, села)	203	752	1 246

Повышение доступности для людей с ограниченными возможностями

Параллельно с процессом переформатирования мы осуществляем мероприятия по адаптации наших точек обслуживания под нужды людей с ограниченными возможностями (ЛСОВ): оборудуем офисы пандусами и устанавливаем стойки обслуживания на более низком уровне. По итогам 2013 года доля таких офисов в общем количестве точек обслуживания Сбербанка в России составила 28,5%, а в среднем по группе — 27,6%.

⁵ Методика расчета описана в показателе FS13 Указателя содержания стандартных элементов отчетности GRI.



ТАБЛИЦА 7 ТОЧКИ ОБСЛУЖИВАНИЯ, АДАПТИРОВАННЫЕ ПОД НУЖДЫ ЛСОВ,
ПО ГРУППЕ СБЕРБАНКА ПО ИТОГАМ 2013 ГОДА

	Россия	Европа	Турция	Украина	Беларусь	Казахстан
Количество точек обслуживания клиентов, оборудованных устройствами для облегчения доступа людей с ограниченными возможностями (ЛСОВ), шт.	5 119	59	8	45	80	54
Доля точек обслуживания, оборудованных для доступа ЛСОВ, в общем количестве точек обслуживания клиентов, %	28,5	21,3	1,2	21,4	50,3	51,4

Сбербанк также принимает меры по адаптации устройств самообслуживания под нужды ЛСОВ: в частности, устанавливает банкоматы на более низком уровне для людей в инвалидных креслах. Эта работа только началась пока в сети банка на территории России: под нужды ЛСОВ было оборудовано только 8% банкоматов и 3% информационно-платежных терминалов. В дальнейшем банк планирует продолжить расширение сети данных устройств.

В 2013 году территориальные банки Сбербанка и дочерние банки группы также реализовали ряд мероприятий по повышению доступности финансовых услуг для людей с ограниченными возможностями, например:

- ▶ была продолжена работа по открытию специализированных точек обслуживания для ЛСОВ в территориальных банках;
- ▶ практически все территориальные банки приступили к обслуживанию инвалидов по зрению с использованием факсимиле;
- ▶ в БПС-Сбербанке 50% точек продаж оборудованы пандусами, и их установка продолжится в рамках программы по переформатированию офисов; помимо этого, все банкоматы оборудованы специализированными кнопками для слабовидящих людей;
- ▶ в Сбербанке Украина 26% отделений, открытых в 2013 году, оборудованы пандусами; также все банкоматы во всех отделениях дочернего банка содержат формат азбуки Брайля.

2.2 СОЦИАЛЬНО ОРИЕНТИРОВАННЫЕ ПРОДУКТЫ

Особенность Сбербанка как финансового института с самой широкой сетью точек обслуживания состоит в том, что он тесно взаимодействует с наиболее уязвимыми категориями населения. При этом Сбербанк не только перечисляет им выплаты социального характера, но и предлагает продукты на льготных условиях.

ТАБЛИЦА 8 КОЛИЧЕСТВО КЛИЕНТОВ, ПОЛУЧАЮЩИХ ВЫПЛАТЫ СОЦИАЛЬНОГО ХАРАКТЕРА ЧЕРЕЗ СБЕРБАНК В 2013 ГОДУ

Характер зачисления	Количество клиентов, млн
Пенсии и другие выплаты Пенсионного фонда Российской Федерации (ПФР)	21,8
Пенсии военным пенсионерам	2,3
Пособия и стипендии	2,6
Пособия на детей	8
Пенсии на основании договоров ПФР	0,6
Всего	35,3

Обслуживание пенсионеров

В настоящее время Сбербанк предлагает пенсионерам три вида льготных продуктов:

- ▶ карта Сбербанк-Maestro «Социальная» для получения пенсии;
- ▶ кредиты пенсионерам, получающим пенсию в Сбербанке, по одним из самых низких ставок на рынке и оформляемые по упрощенному процессу в срок до 2 дней;
- ▶ вклады базовой линейки по специальным льготным условиям: в частности, возможность получения максимальной ставки из стандартных вариантов для выбранного срока независимо от суммы вклада.

В 2013 году более 18,5 млн пенсионеров использовали современный и удобный способ зачисления пенсии на карту Сбербанк-Maestro «Социальная». Популярность и востребованность карты среди пенсионеров подтверждается и тем, что в 2013 году в магазинах-партнерах ими было проведено 13,8 млн транзакций, а сумма предоставленных скидок составила 271,6 млн рублей.



В 2013 году мы продолжили как самостоятельно, так и в сотрудничестве с региональными отделениями Союза пенсионеров России повышать финансовую грамотность пожилых людей, изменяя их отношение к банковским продуктам и помогая осваивать новые технологии. Для этого мы используем разные форматы взаимодействия, включая семинары и Дни знания в офисах банка, на которых пенсионеры получают дополнительные знания о финансовых продуктах и инструментах управления личными сбережениями с помощью современных технологий, а также новый формат веб-сайта, на котором особое внимание уделяется услугам для пенсионеров. При этом чаще всего сотрудники банка проводят обучающие мероприятия в точках продаж.

На основе обширного накопленного опыта мы создали единую программу обучения для пенсионеров, которая будет тиражирована во всех территориальных банках в 2014 году.

Жилищное кредитование

Жилищное кредитование является одной из самых востребованных услуг среди розничных клиентов. По итогам 2013 года доля банка в остатках кредитов на покупку жилья в розничном сегменте составила 50,4%, а количество клиентов, взявших кредиты, достигло более 453 тыс. человек.

ТАБЛИЦА 9 ДИНАМИКА ВЫДАЧИ И ИЗМЕНЕНИЯ ОСТАТКА ПО ЖИЛИЩНЫМ КРЕДИТАМ

	2009	2010	2011	2012	2013
Выдано, млн рублей	107 359	220 690	345 722	455 522	651 860
Остаток на конец года, млн рублей	513 993	599 957	769 644	1 005 391	1 384 278
в том числе программа «Молодая семья»					
выдано, млн рублей	32 554	61 657	66 958	95 908	156 407
остаток на конец года, млн рублей	96 465	128 127	157 221	206 447	271 024

Повышение доступности жилищного кредитования является одной из социальных задач Сбербанка. Поэтому на протяжении нескольких лет мы предлагаем ряд продуктов, имеющих дополнительные льготные условия для отдельных социальных групп.

ТАБЛИЦА 10 ОСНОВНЫЕ СОЦИАЛЬНО ОРИЕНТИРОВАННЫЕ ПРОДУКТЫ В СФЕРЕ ЖИЛИЩНОГО КРЕДИТОВАНИЯ СБЕРБАНКА

Продукт	Льготные условия	Результаты за 2013 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
«Военная ипотека» — «Приобретение готового жилья»	Ставка по кредиту 10,5% годовых в рублях на срок до 20 лет. Размер первоначального взноса составляет 10%; погашение кредита осуществляется средствами целевого жилищного займа, предоставляемого военнослужащему за счет бюджетных средств	Выдано 2,5 тыс. кредитов на сумму 4 млрд рублей
«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 млрд рублей
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 рублей
«Строительные сберегательные кассы» («Народная ипотека»)	Фиксированная льготная процентная ставка по ипотечному кредиту от 6 до 8% годовых в рублях. Региональный бюджет субсидирует до 30% накоплений участников	Открыто 4,2 тыс. накопительных вкладов на сумму 657 млн рублей

Дочерние банки участвуют в ряде проектов, обеспечивающих повышение доступности жилья и улучшение жилищных условий. В частности, ДенизБанк подписал соглашение с Министерством охраны окружающей среды и урбанизации Турции по кредитованию реконструкции жилых домов, находящихся в районах с высоким уровнем риска землетрясений, на льготных условиях. В целом преобразование городской зоны рассматривается турецким правительством как главное решение проблемы землетрясений, в зоне риска которых проживают 8 млн резидентов. В декабре 2013 года ДенизБанк выдал первые кредиты местным жителям в рамках этой программы.

Поддержка студентов

С 2010 по 2013 год Сбербанк участвовал в экспериментальной программе Министерства образования и науки Российской Федерации по государственной поддержке образовательного кредитования, в рамках которой Сбербанк выдавал кредиты на получение высшего образования, а государство возмещало часть расходов на уплату процентов по кредитам студентов, участвующих в программе. Всего в 2013 году мы выдали 1,5 тыс. кредитов на сумму 378 млн рублей, остатки по кредитам составили



576 млн рублей. В 2014 году мы планируем принять участие в новой государственной программе по поддержке высшего образования.

Дочерние банки также предлагают ряд продуктов для студентов. Например, БПС-Сбербанк разработал специальный кредитный продукт «Учимся вместе», выдаваемый в ускоренном порядке по технологии «Кредитная фабрика». ДенизБанк, в свою очередь, разработал пакетное предложение для студентов, которое включает в себя кредитную карту с возможностью получать дополнительные бонусы за покупки, дебетовую карту, совмещенную с пропуском в университет, и специальные льготные условия на получение образовательного кредита.

2.3 ПОВЫШЕНИЕ ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ

Инициативы в области повышения финансовой грамотности населения в России

В рамках деятельности по повышению финансовой грамотности населения в 2013 году Сбербанк реализовал 32 информационные кампании, используя такие каналы коммуникации, как федеральные периодические печатные издания, программы на радиостанциях, популярные интернет-ресурсы и социальные сети. Это позволило донести информацию о банковских продуктах до самой широкой аудитории.

При этом мы также реализовали ряд специальных проектов по повышению финансовой грамотности как в онлайн-пространстве, так и в рамках непосредственного взаимодействия с разными группами населения России.

Интернет-площадки «Личные финансы» на портале РБК и «Круг доверия» на портале Mail.ru. В рамках этих проектов банк ежемесячно выбирает определенный финансовый продукт и публикует статьи, тесты, интервью на выбранную тему. Пользователи ресурсов также могут задать нашим специалистам вопрос и получить консультацию по интересующему их продукту. По итогам 2013 года охват проектов составил 6,2 млн и 3,5 млн человек соответственно.

Сообщества Сбербанка в социальных сетях. В сообществе «Сбербанк: банк друзей» в простой форме рассказывается о банковских продуктах, однако формат подачи информации отличается от других спецпроектов большей интерактивностью: широко используются заметки, инфографика, видео, игры и конкурсы. В частности, за 2013 год мы опубликовали 24 инфографических материала. По итогам 2013 года в сообщества Сбербанка в социальных сетях Facebook, Twitter, Vkontakte, Odnoklassniki вступило более 2,8 млн человек. Сообщества Сбербанка занимают первое место по количеству пользователей в социальных сетях среди всех банковских сообществ в России.

В 2014 году мы планируем начать новый проект «Финансовый брейн-ринг» по мотивам известного ТВ-шоу. В нем смогут соревноваться команды из разных социальных сетей: например, пользователи Vkontakte против пользователей Facebook. Проект станет новым методом формирования знаний о возможностях банковских продуктов.

Игровые и обучающие приложения в Интернете. В 2013 году мы запустили 27 интерактивных приложений, которыми воспользовались более 20 млн человек. Игровые и обучающие приложения помогают участникам в игровой форме разобраться в особенностях банковских продуктов и научиться пользоваться ими. В их число входит, например, приложение «Финансовый навигатор», участники которого проходят развлекательный квест и в процессе игры учатся совершать операции в «Сбербанк Онл@йн».

Содействие в финансовом планировании. С августа 2012 года мы предлагаем некоторым категориям наших клиентов бесплатную услугу финансового планирования, которая также направлена на повышение финансовой грамотности. В рамках этой услуги наши сотрудники проводят анализ текущей финансовой ситуации клиента, помогают ему выбрать наиболее подходящий продукт и составляют финансовый план. Среднее время проведения сессии персонального финансового планирования составляет 40 мин. С момента запуска услугой воспользовались около 450 тыс. клиентов банка, в том числе в 2013 году — 350 тыс. клиентов.

Олимпиада для старшеклассников. В 2013 году Сбербанк поддержал проведение Всероссийской олимпиады по финансовым рынкам для старшеклассников, которую ежегодно организует Институт фондового рынка и управления совместно с Федеральной службой по финансовым рынкам Российской Федерации. Сбербанк традиционно выступает в качестве генерального спонсора мероприятия. Всего в олимпиаде приняли участие более пяти тысяч школьников из России, Республики Беларусь, Казахстана, Украины и Узбекистана.



С мероприятиями в области повышения финансовой грамотности представителей малого бизнеса вы можете ознакомиться в разделе «Поддержка малого бизнеса».



С мероприятиями в области повышения финансовой грамотности пенсионеров вы можете ознакомиться в разделе «Социально ориентированные продукты».

Повышение финансовой грамотности населения останется одним из приоритетных направлений деятельности Сбербанка и в 2014 году. В рамках этого направления будут реализованы информационные кампании в федеральных СМИ и Интернете, а также другие специальные мероприятия, ориентированные на разные возрастные группы населения.



Инициативы в области повышения финансовой грамотности населения в странах присутствия дочерних банков

Разнообразные мероприятия и инициативы по повышению финансовой грамотности проводятся дочерними банками и в странах своего присутствия. Чтобы повысить эффективность таких инициатив, дочерние банки используют разные каналы коммуникации, часто адаптированные под определенную аудиторию.

ТАБЛИЦА 11 ИНИЦИАТИВЫ ПО ПОВЫШЕНИЮ ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ В СТРАНАХ ПРИСУТСТВИЯ ДОЧЕРНИХ БАНКОВ

Страна	Инициатива
Республика Беларусь	Презентации для сотрудников предприятий-партнеров на тему «Человек и банк. Как сделать правильный выбор» и «Золотые правила сбережения». Общее количество участников — более 30 тыс. человек
	Вебинары по теме депозитов физических лиц, потребительского кредита, безопасного использования платежных карт, онлайн-банкинга. В целях расширения охвата аудитории в 2013 году разработано мобильное приложение для iOS-устройств
	Региональные семинары для представителей бизнес-среды в Гомеле и Витебске по ключевым экономическим тенденциям и современным вызовам. Проект реализуется в партнерстве с Бизнес-школой Института приватизации и менеджмента (ИПМ)
Украина	Публикация статей в местных газетах о процентной ставке по вкладам, разных типах кредитов и преимуществах использования кредитных и депозитных продуктов
	Образовательная программа для детей младшего школьного возраста (6-9 лет) «Все о банке от А до Я»
Словения	Визит в офисы банка детей дошкольного возраста с демонстрацией им презентаций в интерактивном формате о важности сбережений
	Семинары на тему управления личными финансами для розничных клиентов
Хорватия	Обучающие онлайн-материалы на тему «Как управлять личным бюджетом», подготовленные совместно с Хорватской банковской ассоциацией
Босния и Герцеговина	Визиты в отделения банка учеников начальной школы, приуроченные к Всемирному дню сбережений, в результате которых дети познакомились с понятием личных сбережений

2.4 ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ

Работа с обращениями

Работая с обращениями клиентов, мы уделяем внимание как повышению удобства и прозрачности процесса подачи и обработки жалоб, так и устранению причин, приводящих к их возникновению.

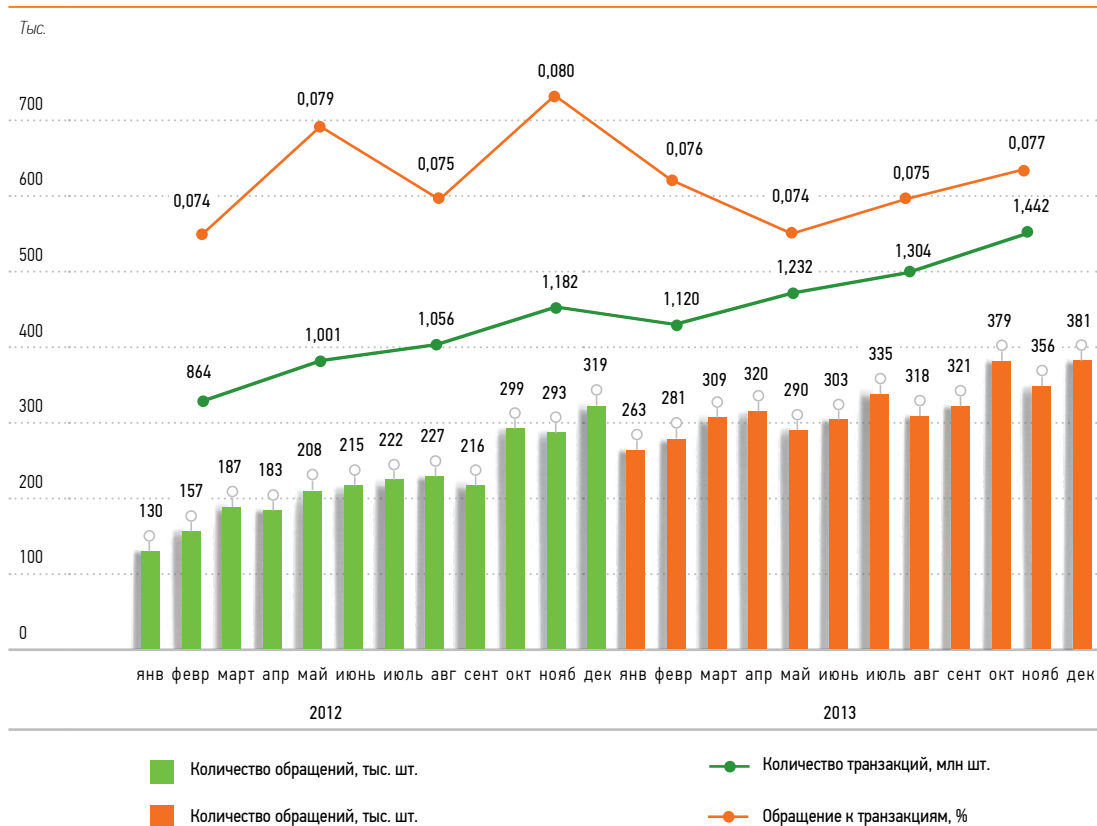
В 2013 году Сбербанк запустил реинжиниринг процесса управления обращениями, для того чтобы комплексно изменить отношение и подход к проблеме обращений и развернуть всю систему работы в сторону клиента. Мы стали фокусироваться на решении проблемы клиента, а не на закрытии обращения, и пытаться устранить ее «здесь и сейчас», если это возможно. Для закрепления этого подхода нами были реализованы следующие мероприятия:

- ▶ **внесены изменения в подход к внутренней оценке качества обслуживания клиентов**, чтобы тщательнее и строже оценивать работу с обращениями клиентов как в самих точках обслуживания (допретензионное урегулирование обращений), так и в централизованной автоматизированной системе (корректность регистрации, своевременность обработки запросов и др.);
- ▶ **расширены полномочия сотрудников внутренних структурных подразделений и контактного центра**, чтобы наши сотрудники могли решить проблему клиента непосредственно в момент его обращения в банк;
- ▶ **внедряется новый подход к работе с публичными обращениями, который учитывает степень их резонанса.**

Анализируя динамику обращений, мы рассматриваем их количество в соотношении с объемом осуществленных транзакций. Поскольку количество транзакций из года в год существенно увеличивается, количество обращений также растет. Однако во второй половине 2013 года нам удалось замедлить темп роста обращений относительно роста транзакций по сравнению с прошлым отчетным периодом (45% против 144% соответственно). В 2014 году мы ставим перед собой цель снизить объем обращений относительно транзакций еще на 25%.



РИС. 2 ДИНАМИКА ОБРАЩЕНИЙ КЛИЕНТОВ В СБЕРБАНК ЗА 2012–2013 ГОДЫ



Анализ обращений показал, что чаще всего наши клиенты сталкиваются с проблемами при совершении операций через устройства самообслуживания, проведении платежей, а также бывают недовольны качеством сервиса и длительным ожиданием в очередях. Благодаря анализу обращений мы сформировали детальные планы мероприятий по устранению проблем в процессах и продуктах банка, которые приводят к возникновению жалоб.

ТАБЛИЦА 12 ПРИЧИНЫ ОБРАЩЕНИЙ В БАНКИ ГРУППЫ, РАСПОЛОЖЕННЫЕ НА ТЕРРИТОРИИ СНГ

Страна	Проблемные зоны	Мероприятия, направленные на устранение причин обращений
Россия	<ul style="list-style-type: none"> Взнос/выдача наличных на счета карт через устройства самообслуживания Розыск/возврат/потеря платежа через различные каналы осуществления платежей Необоснованное отнесение кредита на счета просроченной задолженности 	<ul style="list-style-type: none"> Изменены настройки УС (экранные формы, наклейки, звуковое оповещение) Запущена регулярная профилактика УС, в которых чаще остальных происходят сбои Запущен пилот по автодокату транзакций на УС при сбое связи Реализована выдача подтверждений платежей клиенту в момент обращения Запущен поэтапный тираж технологии автоматического погашения кредитов
Республика Беларусь	<ul style="list-style-type: none"> Неудовлетворительное качество обслуживания Неудовлетворительная работа услуг дистанционного банковского обслуживания Тарифная/продуктовая политика 	<ul style="list-style-type: none"> Проведено дополнительное обучение сотрудников региональной сети по проблемным зонам, выявленным в процессе анализа обращений Повышена своевременность актуализации базы «АТМ — Изъятые карты» Типовой договор текущего банковского счета физического лица дополнен информацией о размере пени, которую должен выплатить банк в случае неисполнения обязанности по выдаче денежных средств по первому требованию владельца счета
Украина	<ul style="list-style-type: none"> Тарифная/продуктовая политика Очереди в отделениях, корректность и полнота консультаций, предоставленных менеджерами отделений Порядок отправки/выплаты денежных переводов 	<ul style="list-style-type: none"> Доработан текст sms-сообщения по кредитным картам: включена информация о сумме минимального платежа В бланк договора банковского вклада дополнительно внесена информация о размере годовой процентной ставки В условия банковского обслуживания включены пояснения об условиях оформления услуги «Сбербанк Онл@йн»
Казахстан	<ul style="list-style-type: none"> Неудовлетворительное качество обслуживания Очереди в отделениях и электронные очереди Сбой при осуществлении операций по банковским картам 	<ul style="list-style-type: none"> В точках обслуживания создана зона «Оценка качества сервиса» Проведены тренинг «Качественный сервис» для фронт-офиса, а также обучение и аттестация сотрудников call-центра Создан «Календарь удобного времени посещения банка»

Сокращение очередей

В 2013 году мы продолжили реализацию программы «Очередей.Нет!». По итогам года ключевые показатели эффективности программы были выполнены: в частности, среди всех клиентов, воспользовавшихся услугами банка, 92% ожидали в очереди не более десяти минут.



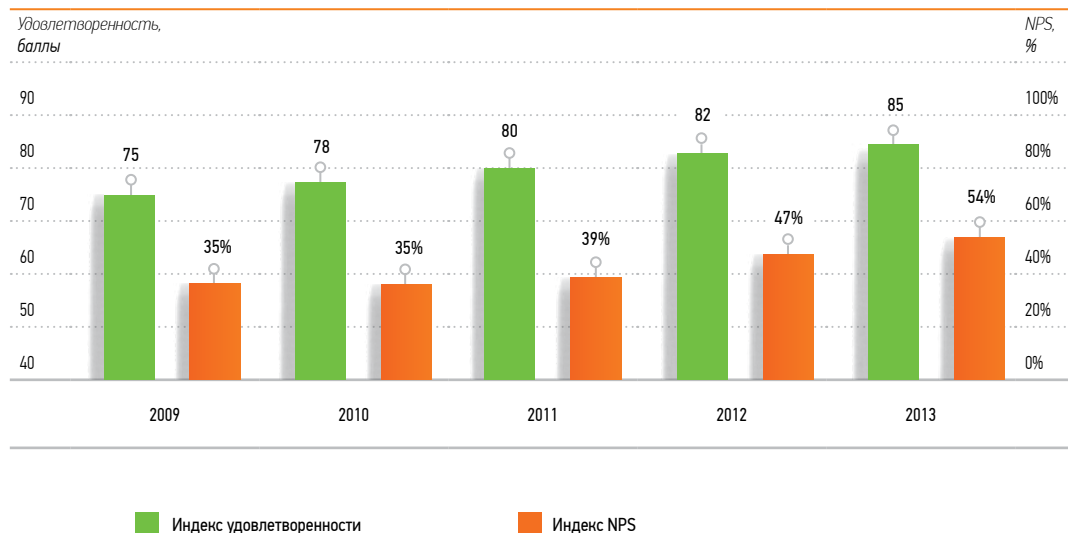
В настоящее время количество точек обслуживания клиентов на территории России, оборудованных системой управления очередью (СУО), составляет 5 620 единиц, что на 15% больше, чем в 2012 году (4 902 единицы). Все точки обслуживания, оборудованные этой системой, подключены к автоматизированной системе мониторинга СУО. Это дает возможность руководству банка на любом уровне отслеживать текущую ситуацию с клиентским потоком и предлагать системные решения для сокращения очередей.

Исследование удовлетворенности клиентов

Для повышения качества обслуживания мы осуществляем мониторинг удовлетворенности на всех этапах взаимодействия с клиентом. Для этого мы используем, в частности:

- ▶ **систему исследований «Голос клиента»**, в рамках которой мы проводим опросы удовлетворенности и лояльности клиентов и оцениваем эффективность внутренних банковских процессов; для оценки удовлетворенности также используется метод «тайный покупатель»;
- ▶ **анкетирование по телефону** для получения обратной связи от наших клиентов;
- ▶ **индекс лояльности потребителей (Net Promoter Score, NPS)**, для оценки которого мы спрашиваем клиентов, готовы ли они порекомендовать Сбербанк своим знакомым.

РИС. 3 ИНДЕКС УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ И ЛОЯЛЬНОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В СБЕРБАНКЕ

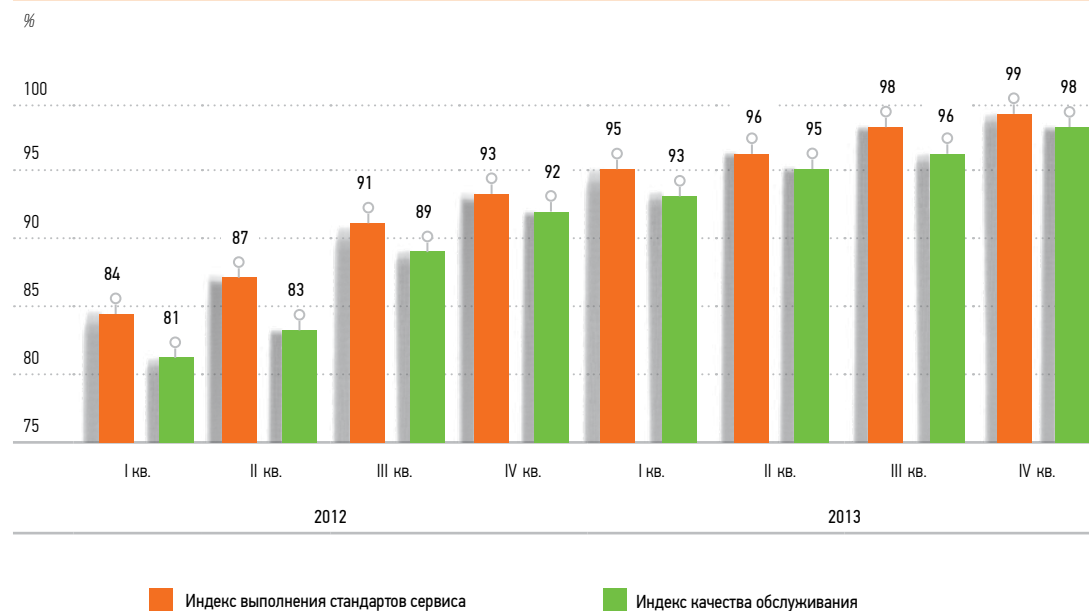


Внедрение оценки качества обслуживания в режиме реального времени с помощью технологии CRM-Sensor в группе Сбербанка

В 2013 году в Сбербанке и его дочерних банках, в том числе в Республике Беларусь, на Украине и в Казахстане, проводилась тестовая эксплуатация технологии CRM-Sensor, позволяющей оценивать качество работы сотрудников в режиме реального времени. В основе технологии CRM-Sensor — использование установленных в точках обслуживания планшетов, с помощью которого клиенты могут оценить скорость обслуживания, комфорт и удобство, а также работу специалиста. Кроме того, функционал модуля позволяет клиенту оставить контактный номер телефона для обратной связи. В данном случае срок реагирования на обращение клиента может быть сокращен до 24 часов после получения обращения. По завершении тестового периода в 2014 году будет принято решение о целесообразности применения технологии в больших масштабах.

Также для улучшения качества обслуживания Сбербанк осуществляет мониторинг динамики индекса качества обслуживания, который состоит из параметров работы персонала (отношение к клиентам, внимание к потребностям, навыки и знания), а также индекса выполнения утвержденных в банке стандартов сервиса. По итогам 2013 года показатели по обоим индексам увеличились на 6 процентных пунктов и приблизились к максимальному выполнению установленных стандартов сервиса.

РИС. 4 ИНДЕКС КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ И ВЫПОЛНЕНИЯ СТАНДАРТОВ СЕРВИСА В СБЕРБАНКЕ



2.5 ОБЕСПЕЧЕНИЕ БЕЗОПАСНОСТИ

Противодействие мошенничеству. В 2013 году нами были достигнуты следующие результаты по предотвращению хищения средств наших клиентов:

- ▶ в сотрудничестве с правоохранительными органами задержаны члены двух преступных групп, заражающих компьютеры пользователей вредоносными вирусами, включая самого разработчика банковского трояна Carberg;
- ▶ выявлены и предотвращены попытки мошенничества в торговых точках, принимающих банковские карты к оплате через платежные терминалы Сбербанка, на сумму более 1 млрд рублей;
- ▶ выявлены и предотвращены первые массовые атаки на клиентов, использующих мобильное приложение «Сбербанк Онл@йн», со стороны современных мобильных вирусов, а также DDoS-атаки на инфраструктуру со стороны радикальных международных хакерских групп;
- ▶ предотвращен ущерб от скимминговых операций на сумму порядка 5,6 млрд рублей.

Защита персональных данных клиентов. В 2013 году в Сбербанке было зафиксировано четыре случая разглашения личных данных клиентов. Все случаи при этом носили локальный характер и затронули очень небольшое количество клиентов. Тем не менее мы приняли решение усовершенствовать политику в отношении обработки персональных данных, задействовав в ее разработке сотрудников из разных департаментов и включив в нее ряд дополнительных процедур по защите. Также в территориальных банках с 2013 года проводятся регулярные проверки помещений и предприняты дополнительные меры по защите материальных носителей.

Лицензирование, аттестация и аккредитация информационных систем. В 2013 году были пройдены обязательные процедуры проверки информационных систем дочерних банков группы. В частности, нами была проведена аттестация информационных систем на соответствие требованиям безопасности информации и получены аттестаты соответствия для 20 объектов информатизации.

2.6 ПОДДЕРЖКА МАЛОГО БИЗНЕСА

Поддержка малого бизнеса⁶ является одним из стратегических приоритетов развития группы Сбербанка. Мы ставим перед собой цель стать основным партнером малого бизнеса в России и ускорить динамику развития нашего бизнеса в этом сегменте за рубежом.

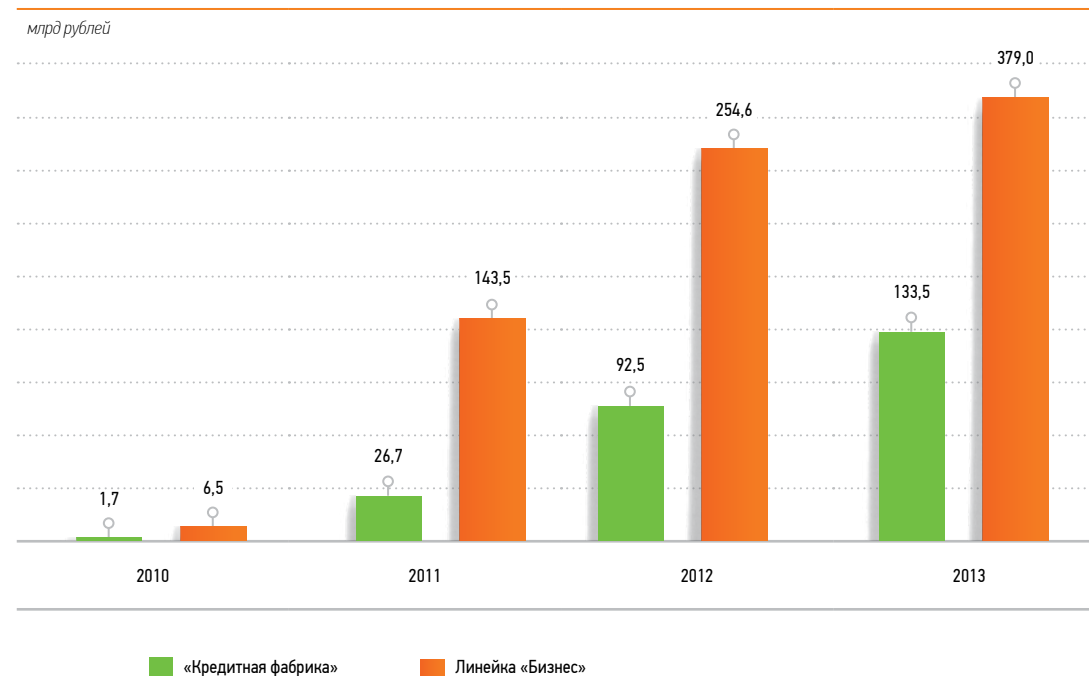
⁶ К данному сегменту Сбербанк относит корпоративных клиентов с годовым оборотом от 60 до 400 млн рублей (малый бизнес) и с годовым оборотом до 60 млн рублей (микробизнес).

Сбербанк и его дочерние банки придерживаются единого подхода к осуществлению поддержки малого бизнеса. Мы предлагаем широкий набор продуктов как для тех, кто начинает свое дело с нуля, так и для тех компаний, которые думают о дальнейшем развитии и расширении своего бизнеса. Мы развиваем инфраструктуру наших специализированных центров развития бизнеса и поддерживаем формирование новой предпринимательской культуры.

Сбербанк

В настоящее время для выдачи небольших по сумме кредитов начинающим предпринимателям используется скоринговая технология анализа заемщиков «Кредитная фабрика», которая позволяет сократить сроки принятия решений до четырех дней. Для представителей малого бизнеса, уже имеющих стабильно работающее предприятие, мы предлагаем продукты в рамках линейки «Бизнес». По итогам 2013 года 231,5 тыс. субъектов малого бизнеса получили финансирование в Сбербанке, а их количество увеличилось на 26%.

РИС. 5 КРЕДИТНЫЙ ПОРТФЕЛЬ СБЕРБАНКА ПО СКОРИНГОВОЙ МОДЕЛИ «КРЕДИТНАЯ ФАБРИКА» И ПО ЛИНЕЙКЕ «БИЗНЕС» СУБЪЕКТОВ МАЛОГО БИЗНЕСА



В 2013 году Сбербанк продолжил активное развитие продукта «Бизнес-старт», который позволяет получить финансирование на запуск бизнеса с нуля по программам франчайзинга и типовым бизнес-планам. В прошедшем году более 450 предпринимателей приняли участие в программе. При этом количество видов бизнеса, на которые можно получить финансирование, увеличилось более чем в 1,8 раза и составило 85.

В рамках создания условий для развития малого бизнеса в 2013 году мы активно расширяли общероссийскую сеть Центров развития бизнеса (ЦРБ). С помощью инфраструктуры ЦРБ предприниматели имеют возможность получить доступ к бесплатным обучающим семинарам и тренингам, консультациям специалистов Сбербанка, а также переговорным комнатам и конференц-залам для своих целей. По итогам 2013 года нам удалось построить сеть более чем из 170 специализированных офисов в 70 регионах России, которыми еженедельно пользуются 3 тыс. предпринимателей. В среднем еженедельно во всех ЦРБ проходит более 300 мероприятий. Внедрены инновационные форматы работы ЦРБ с предпринимателями — общероссийские бизнес-семинары с онлайн-трансляцией более чем в 100 центрах, расположенных в различных городах. За 2013 год проведено 3 семинара с общим количеством участников около 7 000 человек. План на 2014 год — не менее 150 точек подключений к онлайн-трансляции.

В онлайн-пространстве мы продолжили реализацию проекта «Деловая среда» — уникального портала, на котором предприниматели могут общаться и обсуждать бизнес-идеи, узнавать последние новости, получать консультации специалистов, приобретать специальные бизнес-приложения и специальные сервисы, проходить обучающие курсы, а также получать доступ к банковским услугам. Количество посетителей веб-сайта проекта за время его существования превысило отметку в 2,9 млн уникальных (неповторяющихся) посетителей.

Результаты реализации проекта «Деловая среда» в 2013 году

- ▶ 237 тыс. зарегистрированных пользователей
- ▶ 120 тыс. зарегистрированных юридических лиц
- ▶ 111 тыс. проданных продуктов и услуг
- ▶ 157 учебных курсов в «Школе бизнеса»
- ▶ 37 разработанных веб-приложений в онлайн-магазине

ДенизБанк

В 2013 году ДенизБанк принял участие в программе Европейского союза по обеспечению финансирования малого бизнеса в слаборазвитых районах Турции. Общий объем финансирования ДенизБанка в рамках программы составляет 34,8 млн евро

(1,8 млрд рублей). По состоянию на 31 декабря 2013 года было выдано кредитов на сумму 10,6 млн турецких лир (177 млн рублей).

Для улучшения качества обслуживания клиентов малого бизнеса в 2013 году ДенизБанк выделил отдельную группу специалистов в рамках существовавшего call-центра, которая обслуживает исключительно представителей этого сегмента. Также в июле 2013 года ДенизБанк запустил проект помощи малому бизнесу в поиске наиболее подходящих государственных субсидий и дотаций HangiDestek.com. С помощью этого сервиса представители малого бизнеса могут подобрать себе программу государственного субсидирования и узнать, как подать на нее заявку. С момента запуска веб-сайта его посетило около 100 тыс. пользователей, а сервисом воспользовались более 10 тыс. субъектов малого бизнеса.

Сбербанк Европа

В настоящее время в Сбербанке Европа единая стратегия по сегменту малого бизнеса только начинает формироваться. При этом некоторые дочерние банки Сбербанка Европа уже добились определенных успехов в финансировании малого бизнеса. Так, Сбербанк Босния и Герцеговина заключил соглашение с Европейским фондом Юго-Восточной Европы (EFSE) на сумму 7 млн евро (297 млн рублей) на кредитование микро- и малого бизнеса.

В дальнейшем дочерний банк планирует повышать качество обслуживания представителей малого бизнеса: например, за счет мониторинга их перехода на новые стадии развития и своевременного адаптированного продуктового предложения. Также планируется разработка пакетных услуг в этой области, в том числе запуск проектов по выплате заработной платы сотрудникам предприятий малого бизнеса.

Сбербанк Украина

В 2013 году клиентская база представителей малого бизнеса в Сбербанке Украина увеличилась на 51% (с 11,5 тыс. до 17,4 тыс.), в связи с чем дочернему банку потребовалось осуществить ряд организационных мероприятий для улучшения управления сегментом. Например, была внедрена система обучения менеджеров, работающих с предприятиями малого бизнеса.

Сбербанк Казахстан

В 2013 году по всей филиальной сети внедрялась новая сервисная модель обслуживания клиентов малого бизнеса — институт клиентских менеджеров, которые закреплены за клиентами для того, чтобы обеспечить более персонализированный подход к обслуживанию. Параллельно с этим был запущен продукт «Бизнес-экспресс» с проведением адаптированного финансового анализа и сокращены сроки выпуска банковских гарантий.



В рамках развития инфраструктуры для предприятий малого бизнеса в 2013 году в Алматы был открыт специализированный Центр развития бизнеса, главная цель которого состоит в консультировании предпринимателей по бизнес- и финансовым вопросам.

БПС-Сбербанк

В 2013 году БПС-Сбербанк заключил пятилетнее соглашение с ЕБРР по финансированию малого бизнеса на сумму в 10 млн евро (424 млн рублей). Программа⁷ предполагает предоставление денежных средств малым предприятиям на модернизацию производства, оптимизацию энергопотребления и повышение энергоэффективности. Участники программы также могут получить консультации и техническую поддержку специалистов по энергоэффективности мирового уровня. Также в 2013 году БПС Сбербанк продолжил осуществлять мероприятия по улучшению качества сервиса, для чего провел обучение сотрудников региональной сети.

2.7 РАЗВИТИЕ СТРАН И РЕГИОНОВ ПРИСУТСТВИЯ

Группа Сбербанка в рамках своей деятельности оказывает значительное влияние на социально-экономическое развитие регионов присутствия. Перед каждым из регионов стоят свои вызовы, и мы считаем важным инвестировать средства на развитие стратегически значимых отраслей экономики и поддерживать целевые государственные программы этих регионов.

Россия

В 2013 году Сбербанк в рамках своей основной деятельности профинансировал ряд проектов, которые оказали положительное влияние на социально-экономическое развитие регионов России. Примерами финансирования Сбербанком проектов и инициатив, имеющих социальное значение, являются:

- ▶ модернизация и расширение аэропортов Краснодарского края, в том числе аэропортов Краснодара, Сочи, Анапы, Геленджика;
- ▶ модернизация крупных объектов энергетики во Владимирской и Пермской областях;
- ▶ строительство газохимического комплекса в Новом Уренгое;
- ▶ строительство платной автодороги «Западный скоростной диаметр» в Санкт-Петербурге;
- ▶ производство и реализация инновационной продукции в регионах;

⁷ Программа финансирования устойчивой энергетики в Республике Беларусь (BelSEFF).

- ▶ жилищное строительство, а также строительство сетей тепло-, электро- и водоснабжения в Екатеринбурге;
- ▶ участие в реализации государственной программы развития сельского хозяйства на 2013–2020 годы: например, строительство крупного тепличного хозяйства в Белгородской области, а также крупного предприятия по разведению и откорму крупного рогатого скота в Воронежской области;
- ▶ реализация Президентской программы обеспечения населения местами в детских дошкольных учреждениях: например, строительство и реконструкция детских дошкольных учреждений в Тамбовской области.

Банк остается одним из ключевых поставщиков финансовых ресурсов в реальный сектор экономики регионов за счет сотрудничества с органами государственной власти субъектов Российской Федерации. В 2013 году с органами государственного управления субъектов и органами местного самоуправления заключено около 2,7 тыс. государственных контрактов и предоставлено кредитов на общую сумму более 590 млрд рублей. Крупнейшие контракты заключены с Московской, Новосибирской, Архангельской областями и Краснодарским краем, из числа муниципальных образований — с городами Нижний Новгород, Казань и Новосибирск. По итогам 2013 года доля Сбербанка на рынке кредитования органов государственной власти составила 77,2%.



Более подробно о кредитовании отраслей экономики и иной кредитной деятельности Сбербанка читайте в Отчете о деятельности менеджмента за 2013 год.

Республика Беларусь

В 2013 году БПС-Сбербанк активно поддерживал инициативы в рамках указов Президента и Правительства Республики Беларусь по развитию стратегически важных сегментов экономики. В частности, были выделены следующие средства:

- ▶ 359,0 млрд бел. рублей (1,3 млрд рублей) на развитие деревообрабатывающей промышленности и техническое переоснащение производства продукции деревообработки;
- ▶ 183,9 млрд бел. рублей (0,7 млрд рублей) на строительство жилых домов;
- ▶ 119,1 млрд бел. рублей (0,4 млрд рублей) на создание в Республике Беларусь комплексной системы экспорта.



Казахстан

Сбербанк Казахстан в 2013 году оказывал финансирование в рамках проектов, включенных в карты индустриализации отдельных регионов Казахстана, включая:

- ▶ финансирование строительства цементного завода на сумму 7,7 млрд тенге (1,6 млрд рублей) и домостроительного комбината на сумму 3,6 млрд тенге (0,8 млрд рублей) в рамках индустриализации Костанайской области;
- ▶ финансирование модернизации производства в сфере машиностроения на сумму 400 млн тенге (84 млн рублей) и строительства животноводческого комплекса на сумму 624 млн тенге (131 млн рублей) в рамках индустриализации Западно-Казахстанской области.

Турция

В 2013 году ДенизБанк являлся финансовым посредником в рамках программы Европейского союза по оказанию финансовой помощи странам — кандидатам на вступление в ЕС. В частности, ДенизБанк кредитовал на специальных условиях развитие сельского хозяйства в Турции. По итогам 2013 года дочерним банком было выдано 76 кредитов на сумму 16,8 млн турецких лир (281 млн рублей). Также ДенизБанк стал первым из банков Турции оказывать консультационную поддержку сельскохозяйственным инвесторам, желающим принять участие в программе ЕС, по подготовке заявки, технического предложения и бизнес-плана.

Европа

В 2013 году Сбербанк Европа поддерживал развитие экономики стран присутствия для стимулирования экспорта их домашней продукции. Так, Сбербанк в Боснии и Герцеговине получил дополнительное финансирование от Международной финансовой корпорации на кредитование корпоративных клиентов, участвующих в международной торговле. Планируется, что общий объем выдаваемых дочерним банком кредитов в рамках программы составит 20 млн долларов США (638 млн рублей). В свою очередь, Сбербанк в Сербии заключил соглашение с Внешнеторговой палатой с целью стимулирования экспорта сербской продукции на новые рынки.

2.8 УПРАВЛЕНИЕ БИЗНЕСОМ

Управление комплаенс-риском

Целью системы управления комплаенс-риском является обеспечение соответствия деятельности группы Сбербанка установленным нормам законодательства и лучшим практикам 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; предотвращение использования инсайдерской информации и манипулирования ценами на финансовых рынках; управление конфликтами интересов; а также противодействие коррупции и соблюдение иных этических норм поведения сотрудников.

На данном этапе группа находится в процессе создания единой системы по управлению комплаенс-риском во всех дочерних банках и компаниях. Для этого в 2013 году мы в целом завершили формирование организационной структуры подразделений комплаенс в Сбербанке — центральном звене в системе управления комплаенс-риском в группе. На постоянной основе функционирует Комитет Сбербанка по комплаенс, уполномоченный принимать решения по управлению значимыми элементами комплаенс-риска.

Дочерние банки и компании группы, в свою очередь, продолжили совершенствование организационной структуры и внедрение систем управления комплаенс-риском по всем основным направлениям деятельности на основе единых методологических подходов Сбербанка.

В 2014 году мы планируем завершить процесс унификации подхода по основным направлениям и сфокусироваться на внедрении автоматизированных систем комплаенс-контроля.

Меры по управлению конфликтами интересов и противодействию коррупции

В 2013 году банком приняты Политика управления конфликтом интересов и Политика по противодействию коррупции. В соответствии с ними группа Сбербанка обеспечивает справедливое отношение к своим клиентам в рамках их консультирования или совершения сделок с ними или от их имени, а также придерживается принципов нулевой терпимости к любым проявлениям коррупции.



Совершенствование процедур внутреннего контроля позволило ужесточить борьбу с коррупционными преступлениями. Мы проводим последовательную политику по выявлению таких случаев и принятию жестких мер административного и дисциплинарного взыскания к лицам, совершившим такие преступления.

В 2014 году, в рамках реализации положений Политики по противодействию коррупции и Политики управления конфликтом интересов, будет продолжена работа по интеграции заложенных механизмов в операционные процессы банка и участников группы.

Результаты мероприятий по противодействию легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма

В 2013 году мы продолжили совершенствовать систему ПОД/ФТ и систему по противодействию финансовым преступлениям. Для этого мы актуализировали внутренние нормативные документы Сбербанка, внесли необходимые изменения в банковские процессы и усовершенствовали автоматизированные процедуры выявления и контроля транзакций клиентов. В 2013 году была продолжена работа по внедрению автоматизированной системы, разработанной на платформе компании Oracle Mantas. Указанная система позволит реализовать единый системный подход к автоматизированному контролю клиентских транзакций и осуществлять аналитические процедуры в целях ПОД/ФТ.

В свою очередь, БПС-Сбербанк завершил внедрение автоматизированной системы, которая позволяет централизованно контролировать транзакции с целью выявления подозрительных операций, потенциально связанных с легализацией преступных доходов или финансированием терроризма, а в ДенизБанке была внедрена платформа Audit Command Language, которая позволяет более эффективно проводить мониторинг подозрительных транзакций и управлять ими с помощью моделирования сценариев на основе данных о транзакциях.

Ответственное финансирование

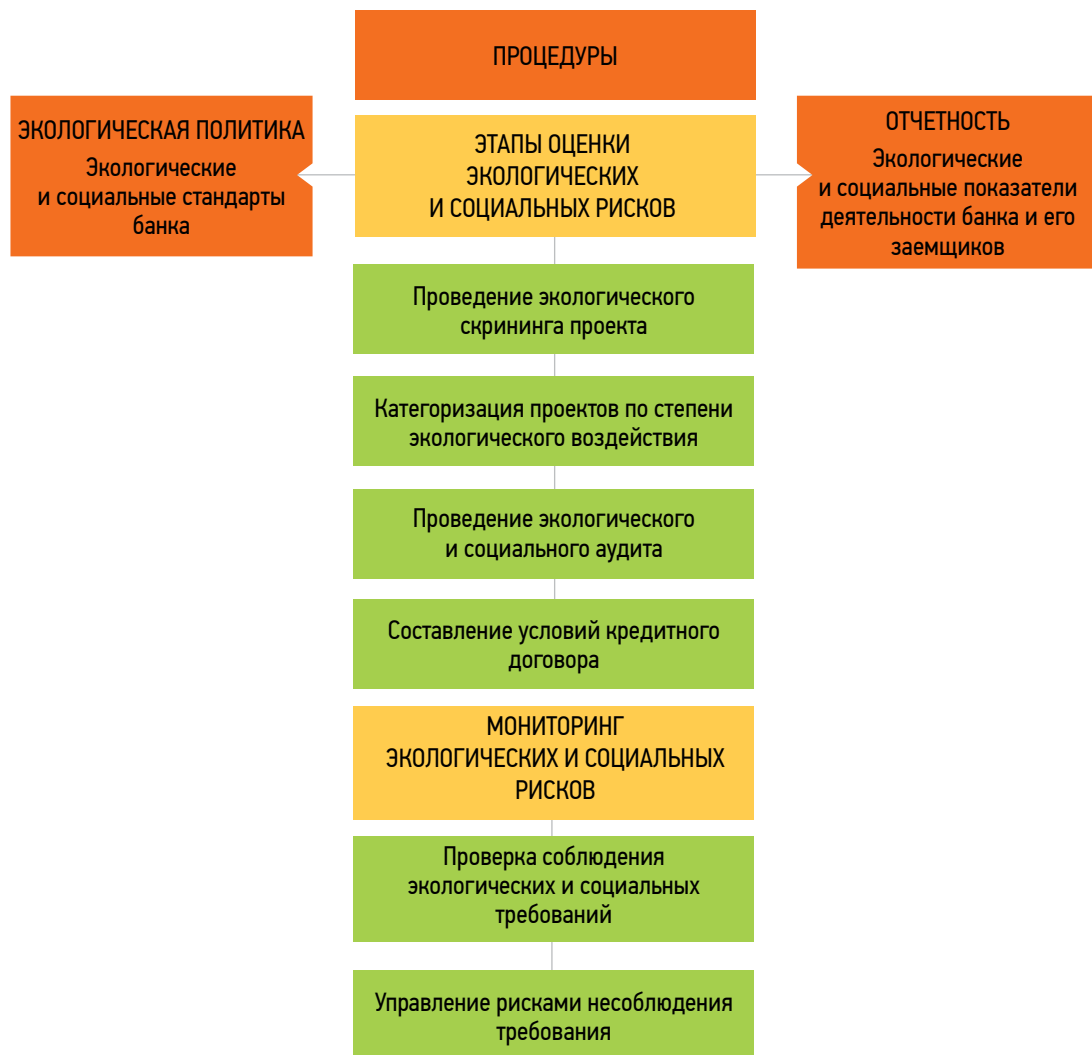
Концепция ответственного финансирования заключается в первую очередь в учете социальных и экологических рисков в кредитно-инвестиционном процессе. Их учет является элементом системы риск-менеджмента банков, так как социальные или экологические проблемы заемщиков могут повлечь за собой финансовые и репутационные риски для самих финансовых организаций. Практика ответственного финансирования только начинает внедряться в банках группы, и в настоящее время отсутствует единая политика по управлению социальными и экологическими рисками. При определении подхода к их учету банки группы ориентируются в первую очередь на требования законодательства в странах присутствия и зрелость финансовых рынков.

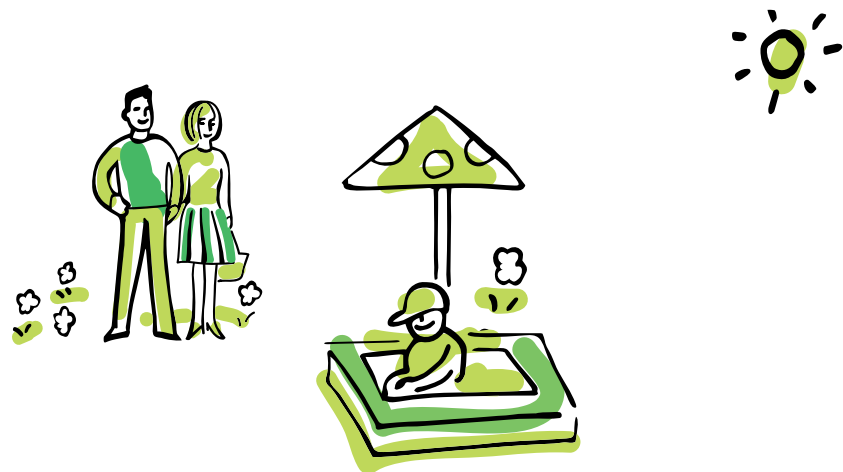
Таким образом, степень регламентации и область применения процедур по учету социальных и экологических рисков различаются внутри группы. Так, Сбербанк проводит оценку факторов негативного воздействия заемщика на окружающую среду и общество в рамках качественного анализа заемщика. Кроме того, по правилам банка, кредитование проектов, связанных с ломбардным и игорным бизнесом, исключено. В свою очередь, ДенизБанк, БПС-Сбербанк и Сбербанк Казахстан проводят оценку экологических рисков в отношении тех проектов, которые финансируются за счет средств банков развития — ЕБРР, ЕИБ и МФК. При этом ДенизБанк также предъявляет требования к заемщикам представлять результаты проведения оценки воздействия на окружающую среду в отношении сделок в области проектного финансирования.

Сбербанк Европа внедрил комплексную систему по управлению экологическими и социальными рисками, которая состоит из следующих элементов: экологическая и социальная политика, процедуры по оценке экологических и социальных рисков, система мониторинга соблюдения заемщиком требований стандартов. Действие этой системы распространяется на всех корпоративных клиентов дочернего банка, в том числе по сделкам в области проектного и торгового финансирования.



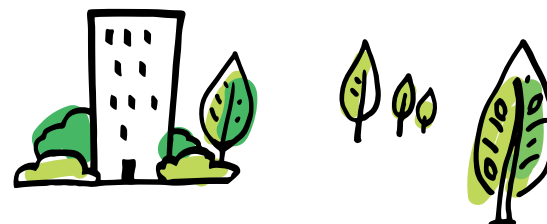
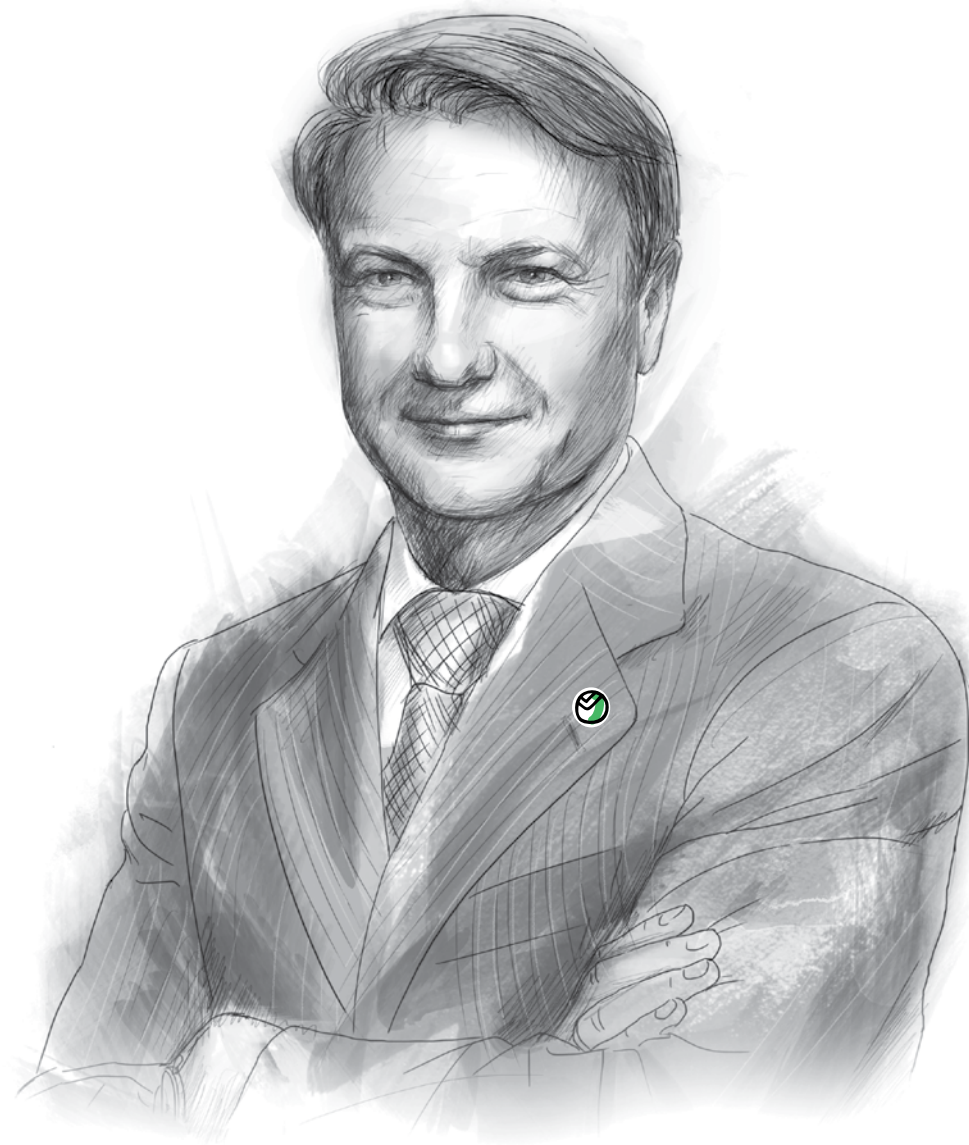
РИС. 6 СИСТЕМА ПО УПРАВЛЕНИЮ ЭКОЛОГИЧЕСКИМИ И СОЦИАЛЬНЫМИ РИСКАМИ СБЕРБАНКА ЕВРОПА





В каждой работе важно уважение, скажу больше — любовь. Любовь к клиентам, к своей команде, коллегам. Внимательное, чуткое отношение, умение поддержать, поделиться позитивными эмоциями — вот основа наших побед.

— Г.О. ГРЕФ
 (Президент, Председатель
 Правления ОАО «Сбербанк России»)



50	3.1 Инвестиции в человеческий капитал
61	3.2 Спонсорство и благотворительность

3. СОЦИАЛЬНАЯ СФЕРА

Мы считаем важным управлять тем влиянием, которое группа Сбербанка оказывает в процессе своей деятельности на общество, и учитываем результаты такого влияния в принятии стратегических решений. Мы выделяем в этой области два ключевых направления: инвестиции в человеческий капитал, а также спонсорство и благотворительность.

3.1 ИНВЕСТИЦИИ В ЧЕЛОВЕЧЕСКИЙ КАПИТАЛ

Обучение сотрудников

Сегодня группа Сбербанка⁸ — это около 300 тыс. человек в 22 странах присутствия. Для нас это не только важнейший актив и инструмент повышения конкурентоспособности, но и серьезная ответственность за профессиональное и личное развитие сотрудников. Поэтому в 2013 году мы продолжили совершенствовать систему обучения как массового персонала, так и руководителей и ключевых специалистов группы.

⁸ Согласно периметру Отчета, см. Об Отчете.

Обучение сотрудников массовых специальностей

В 2013 году численность сотрудников массовых специальностей группы — линейного менеджмента и специалистов, занятых в процессе взаимодействия с клиентами — составила около 157 тыс. человек. Главная задача нашей системы обучения — помочь каждому из них повысить квалификацию и уровень компетенций в области знания особенностей банковских продуктов и процессов, использования специализированного программного обеспечения, а также владения навыками эффективных коммуникаций и продаж. В прошедшем году было разработано более 150 программ: 61 программа для очного обучения в 17 специализированных учебных центрах и 91 мультимедийный курс для самостоятельной подготовки.

Одним из новых инструментов развития персонала в 2013 году стала программа по созданию специализированных учебных офисов банка, где в течение двух недель новички учатся обслуживанию частных клиентов под наблюдением опытных сотрудников и таким образом перенимают опыт и получают поддержку наставников в сложных ситуациях. С 2014 года подготовка сотрудников по данной программе будет проходить в 130 городах России.

Для обеспечения единого качества учебных программ и процессов обучения в 2013 году была внедрена процедура тренинг-аудита, позволяющая выявить зоны совершенствования программ обучения, подготовки бизнес-тренеров и повышения эффективности процессов. Мы планируем использовать этот механизм на регулярной основе как один из инструментов управления функцией обучения.

Системы обучения сотрудников массовых специальностей в дочерних банках и компаниях группы также активно совершенствуются. Разработка программ обучения происходит с учетом специфики различных функциональных блоков и их бизнес-задач. Так, ДенизБанк организует обучение сотрудников в Корпоративной академии Deniz Academy по таким программам, как «Основы кредитования», «Оценка операционных рисков», «Введение в инвестиционный анализ», «Финансовые расчеты», а также базовые тренинги для операционно-кассового персонала. Для сотрудников Сбербанка Страхование реализуется несколько специальных программ обучения, среди них — комплекс семинаров от экспертов в различных областях в рамках программы «Корпоративная академия», а также цикл региональных и всероссийских конференций для сотрудников отделов продаж. В Сбербанке Казахстан, в свою очередь, создан специализированный учебный центр для соискателей и стажеров, в котором всего в 2013 году прошло обучение более 1 500 человек. Сбербанк Украина организует внутреннее обучение сотрудников массовых специальностей в соответствии со спецификой деятельности розничного, корпоративного и операционного блоков; в 2013 году обучение прошли 1 650 сотрудников.



Развитие дистанционного обучения

Мы видим большой потенциал в развитии дистанционного обучения и продолжаем развивать систему онлайн-курсов для самостоятельной подготовки сотрудников. В 2013 году прирост доли дистанционного обучения в банке по сравнению с 2012 годом составил 7,4%. В 2014 году мы планируем перевести еще 10% очного обучения в дистанционный формат, чтобы повысить его доступность и эффективность.

Мы продолжили использовать уникальный портал для дистанционного обучения и развития сотрудников «Виртуальная школа Корпоративного университета Сбербанка», который обеспечивает доступ к базе знаний и возможность командного взаимодействия в режиме реального времени 24/7. В 2013 году количество зарегистрированных пользователей платформы «Виртуальная школа Корпоративного университета Сбербанка» составило более 36 тыс. человек, было проведено более 14 тыс. курсов.

Обучение и развитие руководителей

Обучение руководителей подразделений и ключевых специалистов проводится в Корпоративном университете Сбербанка. В 2013 году обучение в нем прошли более 35 тыс. сотрудников; таким образом, план обучения и развития руководителей и ключевых специалистов был выполнен на 117%.

В 2013 году Корпоративный университет продолжил реализацию программ по обучению и развитию руководителей группы с ведущими международными бизнес-школами:

- ▶ разработана и внедрена система управления качеством двух традиционно наиболее успешных программ «Сбербанк 500 — программа для лидеров» совместно с **INSEAD-ПЭШ** и LBS «Финансы и менеджмент для банкиров» совместно с **Лондонской школой бизнеса**. Всего в 2013 году сертификаты по программе «Сбербанк 500 — программа для лидеров» получили 433 сотрудника, LBS «Финансы и менеджмент для банкиров» — 54 сотрудника;
- ▶ разработана программа «Управленческие инновации: вызов XXI века» совместно с **Высшей школой бизнеса Стэнфордского университета**. В 2013 году был реализован первый модуль программы для членов Правления банка;
- ▶ подготовлена краткосрочная программа обучения «Совершенствование системы риск-менеджмента и моделирования рисков» совместно со **Школой бизнеса им. Хааса Калифорнийского университета в Беркли**. В 2013 году обучение прошли 64 руководителя подразделений блоков «Риски», «ИТ» и «Финансы», а также Управления по работе с проблемными активами.

В 2013 году в группе также были организованы другие обучающие мероприятия по развитию профессиональных компетенций руководителей, в частности:

- ▶ все руководители группы прошли ряд тренингов по развитию навыков конструктивной обратной связи сотрудникам, эффективных коммуникаций, тайм-менеджмента и др.;
- ▶ новые руководители ДенизБанка получили возможность развивать управленческие навыки в рамках программы обучения New Captains Club;
- ▶ 119 руководителей самостоятельных структурных подразделений центрального офиса и филиалов Сбербанка Казахстан прошли обучение новой модели управления по целям (MBO).

Мотивация и оплата труда сотрудников

В 2013 году мы продолжили развивать системы материальной и нематериальной мотивации персонала. В течение года мы повысили уровень оплаты труда сотрудников в отдельных подразделениях территориальных банков, в которых наблюдалось отставание от региональных рыночных уровней оплаты труда. В целом в 2013 году увеличение расходов на оплату труда сотрудников банка по сравнению с прошлым годом составило около 6,8%. В числе наших основных задач также были дальнейшее совершенствование Системы управления эффективностью деятельности и повышение вовлеченности и удовлетворенности сотрудников.

Оценка результативности персонала

В 2013 году Сбербанк продолжил процесс интеграции оценки результативности сотрудников в систему управления эффективностью деятельности (СУЭД), которая распространяется на всех сотрудников. СУЭД — это согласованная система управления по целям, которая позволяет объективно оценивать результаты деятельности сотрудников и обеспечивать взаимосвязь между результатами деятельности, карьерным ростом и материальным поощрением.

Ключевые корпоративные компетенции группы Сбербанка

- ▶ Личная результативность
- ▶ Совершенствование профессиональных знаний
- ▶ Инновация/оптимизация рабочего процесса
- ▶ Работа в команде
- ▶ Клиентоориентированность в отношении внешних и внутренних клиентов



В Сбербанке, а также в некоторых дочерних банках и компаниях (в частности, в БПС-Сбербанке, Сбербанке Украина, Сбербанке Лизинг, Сбербанке Страхование и Деловой среде) применяется система оценки сотрудников по ключевым корпоративным компетенциям «5+». Всего в 2013 году оценку результативности и развития карьеры прошли 92,5% сотрудников группы.



Более подробно о результатах совершенствования системы оценки «5+» читайте в разделе «Взаимодействие с заинтересованными сторонами» (таблица «Основные вопросы, которые интересовали сотрудников в 2013 году»).

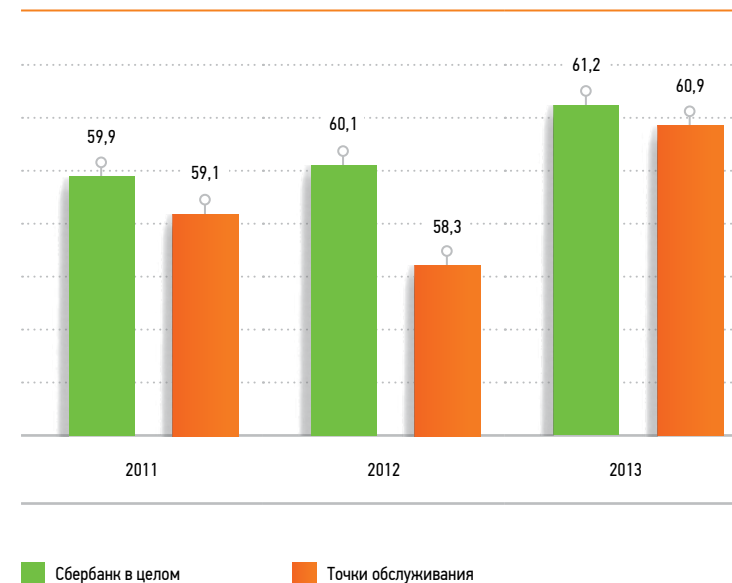
ТАБЛИЦА 13 ИНСТРУМЕНТЫ ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ В ДОЧЕРНИХ БАНКАХ И КОМПАНИЯХ ГРУППЫ

Дополнительные инструменты оценки результативности	Дочерние банки и компании группы
Система дистанционного тестирования Talent Q	Сбербанк Украина НПФ Сбербанка
Система дистанционного тестирования «ПерсоналАктив»	Сбербанк Украина
Диагностические исследования профессионально значимых качеств и компетенций различных категорий сотрудников	Сбербанк Европа Сбербанк Украина Сбербанк-Технологии
Оценка по методу 360°	Сбербанк Украина
Система аттестаций по запросу руководителя	КОРУС Консалтинг
Самооценка выполнения приоритетных проектов руководителя (ППР)	БПС-Сбербанк НПФ Сбербанка Сбербанк Страхование
Performance Development Program	ДенизБанк

Повышение вовлеченности и удовлетворенности персонала

В 2013 году было проведено четвертое ежегодное исследование вовлеченности и удовлетворенности сотрудников Сбербанка, в котором приняли участие более 124 тыс. человек. Индекс вовлеченности сотрудников продемонстрировал наиболее значительный рост за последние три года — на 1,1 пункта.

РИС. 7 ИНДЕКС ВОВЛЕЧЕННОСТИ СОТРУДНИКОВ СБЕРБАНКА



Важнейшими факторами, оказавшими положительное влияние на вовлеченность сотрудников, по-прежнему остались удовлетворенность высшим руководством банка, организация рабочих процессов и система поощрения и вознаграждения.

По результатам исследования индивидуальные цели по дальнейшему повышению уровня вовлеченности сотрудников на 2014 год были установлены для всех топ-менеджеров банка. По процессам, вызывающим наибольшие нарекания сотрудников, разрабатываются специальные программы улучшений.



Исследование «Голос внутреннего клиента»

С 2012 года в Сбербанке проводится регулярное онлайн-анкетирование сотрудников в рамках исследования «Голос внутреннего клиента», которое позволяет определить проблемные области в работе внутренних сервисов и в процессах банка.

В 2013 году было проведено два исследования — в апреле и в ноябре. По результатам исследований было запущено около 200 проектов, направленных на повышение качества внутренних услуг в центральном аппарате и в территориальных банках. В результате удалось достичь значительных результатов, например:

- ▶ существенно упрощен процесс оформления справок о доходах и других документов в центральном аппарате;
- ▶ проведена серия обучающих программ по основным вопросам, возникающим при работе с Системой электронного офисного документооборота (СЭОДО);
- ▶ реализована функция автоматического информирования в СЭОДО о статусе согласования документов по MS Outlook;
- ▶ изменен процесс организации командировок.

Начиная с 2014 года исследование будет дополнено многими другими внутренними сервисами. Также в первом полугодии 2014 года планируется запуск более 800 мероприятий, направленных на повышение качества внутренних услуг. Для контроля качества реализованных мероприятий будет проводиться их регулярный мониторинг.

В 2013 году собственные исследования удовлетворенности персонала проводились в большинстве дочерних банков и компаний группы.

ТАБЛИЦА 14 РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЙ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПЕРСОНАЛА В ДОЧЕРНИХ БАНКАХ И КОМПАНИЯХ В 2013 ГОДУ

Название компании	Формат и количество участников	Основные результаты
Сбербанк Европа	Мониторинг удовлетворенности персонала 2013: 83% сотрудников	Запланированы проекты по совершенствованию процессов внутренних коммуникаций, оценки результативности, обмена знаниями
ДенизБанк	Индивидуальные интервью: 51% сотрудников	Скорректирована система служебно-профессионального продвижения Внедрены талоны на обед Изменена компания-перевозчик
НПО Сбербанка	Исследование удовлетворенности: все сотрудники	Индекс вовлеченности персонала составил 76% Запланирована разработка внутреннего корпоративного портала Прорабатывается вопрос согласования документов через специализированное ПО Организованы регулярные встречи сотрудников с Президентом Фонда
Сбербанк Страхование	Ежеквартальный опрос удовлетворенности подразделений качеством внутреннего сервиса: все сотрудники	Арендовано дополнительное помещение для устранения проблемы нехватки рабочих мест
Сбербанк-Технологии	Исследование вовлеченности и удовлетворенности персонала: 41% сотрудников	Организованы корпоративные праздники и командообразующие мероприятия Реализованы мероприятия по улучшению условий труда и эргономики рабочих мест Запущены корпоративное издание «СБТ-Vision», информационные доски, проведена модернизация внутреннего портала
Сбербанк Лизинг	Исследование корпоративной культуры: все сотрудники	Показатель удовлетворенности работой составил 74%
КОРУС Консалтинг	Оценка психологической атмосферы в компании, уровень удовлетворенности условиями работы: все сотрудники	Введены бесплатные курсы английского и испанского языков Организованы комната отдыха и вторая кухня на территории компании
Сетелем Банк	Пилотный проект «Голос сотрудника»	С января 2014 года будет запущена новая система мотивации Усовершенствованы программы обучения Организован еженедельный День открытых дверей Улучшена обратная связь благодаря возможности передачи сообщений сотрудниками через «Ящик пожеланий»
Яндекс.Деньги	Анонимное анкетирование: 46% сотрудников	Отмечена положительная динамика удовлетворенности сотрудников работой и мотивации коллектива



Корпоративные льготы

В 2013 году мы продолжили реализацию целого ряда инициатив по развитию и совершенствованию системы корпоративных льгот. В частности, были разработаны и внедрены новые нормы компенсации командировочных расходов для всех сотрудников банка и расходов на мобильную связь для служебного пользования для сотрудников центрального аппарата. В числе ключевых задач, которые мы ставили перед собой в 2013 году, — унификация гарантированных льгот для всех сотрудников банка.

Корпоративная пенсионная программа

Сбербанк продолжил реализацию своей Корпоративной пенсионной программы. Количество участников программы ежегодно растет: в 2013 году их число составило более 185 тыс. человек, что на 5,7% больше, чем в прошлом году.

В дочерних банках реализуются собственные пенсионные программы. Так, в Сбербанке Европа реализуется программа «Взносы работодателя в специализированный пенсионный фонд». Размер взносов работодателя за сотрудников со стажем работы в компании более года составляет 3,5% от базового оклада. БПС-Сбербанк, в свою очередь, ежемесячно осуществляет выплаты денежного пособия неработающим пенсионерам — бывшим сотрудникам дочернего банка.

Комплексные медицинские осмотры

В 2013 году завершился двухгодичный цикл Комплексных медицинских осмотров сотрудников Сбербанка. Основной целью осмотров было не только выявление уже имеющихся заболеваний у сотрудников банка, но и оценка риска их развития в будущем для проведения своевременной профилактики. Каждому прошедшему медосмотр сотруднику был выдан индивидуальный Паспорт здоровья с рекомендациями по здоровому образу жизни.

Медицинские обследования в 2013 году также прошли сотрудники Сбербанка Лизинг, Сбербанк-Технологии, Сбербанк Страхование.



С мероприятиями в области охраны труда и здоровья сотрудников вы можете ознакомиться в разделе «Охрана труда и здоровья».

Добровольное медицинское страхование

В 2013 году банк принял решение о введении с 2014 года программы ДМС со 100%-ной оплатой за счет банка. Таким образом, доля застрахованных сотрудников увеличится до 100% по сравнению с 24–28% в 2012–2013 годах.

В июле 2013 года была проведена оценка удовлетворенности программой ДМС среди сотрудников, по результатам которой в ответ на запросы сотрудников в программу были внесены серьезные изменения. С 2014 года банк будет оплачивать полную стоимость пакета медицинского страхования (за исключением стоматологических услуг) для персонала со стажем работы в Сбербанке более одного года. До этого банк оплачивал лишь 50% стоимости базовой программы. Сотрудникам, прошедшим испытательный срок, но имеющим стаж менее одного года, банк будет оплачивать программу неотложной медицинской помощи. Сотрудникам, проживающим и работающим в регионах, где отсутствует возможность получить качественные услуги по ДМС, была предложена программа компенсации медицинских расходов.

Страхование от несчастных случаев и тяжелых болезней

В 2013 году все сотрудники Сбербанка были застрахованы по договору страхования от несчастных случаев и тяжелых болезней. В ходе работы по совершенствованию системы страхования от несчастных случаев и тяжелых болезней нам удалось значительно сократить количество жалоб сотрудников на услуги страховой компании. Для этого мы значительно сократили сроки рассмотрения обращений по страховому случаю за счет внедрения сервиса дистанционного урегулирования страхового случая (через веб-сайт страховой компании), а также сформировали оптимальный перечень документов для принятия решения по каждому случаю.

Охрана труда и здоровья

Подход группы в области охраны труда

Для того чтобы минимизировать риски профессиональных заболеваний и создать комфортные условия труда, в 2013 году банки и компании группы провели ряд обучающих мероприятий по вопросам охраны труда и аттестацию рабочих мест, а также приобрели оборудование для медицинских кабинетов, медицинские аптечки и средства индивидуальной защиты.

В результате в 2013 году удалось снизить количество несчастных случаев среди сотрудников Сбербанка с 240 до 223. К сожалению, среди них два несчастных случая, произошедших в результате ДТП, которые окончились смертью сотрудников. Чтобы избежать подобных случаев в будущем, мы провели дополнительные обучающие мероприятия и ужесточили требования к сотрудникам — водителям автотранспортных средств банка.

В 2014 году мы планируем внедрить единый порядок организации работ по охране труда в центральном аппарате Сбербанка и территориальных банках. Для осуществления мониторинга состояния охраны труда в территориальных банках с 2014 года на постоянной основе будут проводиться видеоконференции.



Обеспечение здоровья сотрудников и здоровый образ жизни

Мы традиционно занимаем проактивную позицию в обеспечении здоровья наших сотрудников и продвижении здорового образа жизни.

В 2013 году в рамках программы «Здоровье» в Сбербанке продолжилась информационная кампания по отказу от курения «Бросаем вместе!». Проект завоевал первое место в номинации «Образ жизни» Всероссийской ежегодной премии в сфере внутри-корпоративных коммуникаций Intercomm.

В рамках программы «Врач офиса» в 2013 году более 12 000 сотрудников центрального аппарата и территориальных банков приняли участие в акции «День здорового сердца». Это послужило отправной точкой долгосрочной кампании по измерению холестерина и артериального давления у сотрудников Сбербанка. Теперь все кабинеты врачей офиса оснащены приборами по измерению холестерина и глюкозы экспресс-методом. Программа «Врач офиса» также реализуется в дочерних банках и компаниях: например, в Сбербанке Европа, ДенизБанке и Сетелем Банке.

Мы также ежегодно организуем спортивные соревнования для сотрудников. Так, в 2013 году были проведены «Сбербанкиада» и турниры по различным командным видам спорта, в которых приняли участие сотрудники из 12 стран присутствия группы.

Мы также уделяем внимание пропаганде здорового питания. В рамках программы «Здоровое питание» в 2013 году были реализованы как технологические мероприятия (например, по пересмотру меню и способов приготовления блюд корпоративных столовых), так и проекты, повышающие сознательность сотрудников в этом вопросе (мастер-классы по здоровому питанию для сотрудников, введение маркировок с указанием калорий, буклет с описанием стандартов здорового питания).

Дочерние банки и компании также успешно реализуют мероприятия по организации здорового образа жизни своих сотрудников. Так, на примере успешной практики Сбербанка в Сбербанке Европа в 2012 году была разработана и внедрена программа Health@Work («Здоровье в офисе»), элементы которой включают организацию спортивных мероприятий, возмещение расходов на приобретение карт в фитнес-клубы, проведение акций по отказу от курения и консультаций по вопросам поддержки здоровья, а также организацию здорового питания.

3.2 СПОНСОРСТВО И БЛАГОТВОРИТЕЛЬНОСТЬ

Спонсорство и благотворительность 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.

Поддержка детей и детских учреждений

Сбербанк традиционно оказывает благотворительную помощь детям из детских домов и интернатов, направляя им средства на ремонт, приобретение медицинского оборудования, оснащение помещений, а также на проведение развивающих мероприятий. По этому направлению в 2013 году мы продолжили реализацию двух крупнейших инициатив.

«От сердца к сердцу» — корпоративная благотворительная программа поддержки воспитанников детских домов, реализуемая с 2008 года. Ее участниками в 2013 году стали 268 детских подшефных учреждений в 120 городах России; в различных мероприятиях приняли участие около 3 000 сотрудников и руководителей банка. Так, в рамках программы состоялся третий слет волонтеров Северо-Западного территориального банка в Толмачевском детском доме Ленинградской области. На слете участники корпоративного волонтерского движения прошли более 40 тренингов по практическим навыкам взаимодействия с детьми-сиротами, а также благоустроили территорию детского дома. В пользование детскому дому был передан микроавтобус.

Сотрудничество с благотворительным фондом помощи детям с онкологическими и иными тяжелыми заболеваниями «Подари жизнь». В рамках этого сотрудничества в 2013 году Сбербанк выступил Официальным партнером всемирных детских «Игр победителей» — самых крупных в мире соревнований для детей, перенесших онкологические заболевания. В играх приняли участие более 400 детей из 12 стран. Помимо этого, в рамках сотрудничества с фондом продолжился выпуск международной банковской карты Visa «Подари жизнь». Благодаря этому проекту в 2013 году в фонд было перечислено более 28,9 млн рублей; общая сумма пожертвований с начала сотрудничества составила более 170 млн рублей. Также в рамках специальной акции «Подари СПАСИБО детям» клиенты банка перевели на счет фонда накопленные ими бонусы программы лояльности «Спасибо от Сбербанка» на общую сумму 24,5 млн рублей.



ТАБЛИЦА 15 ОСНОВНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОГРАММ ПОДДЕРЖКИ ДЕТЕЙ И ДЕТСКИХ УЧРЕЖДЕНИЙ В РЕГИОНАХ ПРИСУТСТВИЯ ГРУППЫ В 2013 ГОДУ⁹

Программа	Страна	Результаты
«Счастливое детство»	Украина	Банком оказана финансовая помощь для покупки путевок в летние оздоровительные лагеря детям из 26 подшефных детских домов. Также в 2013 году около 1 000 сотрудников Сбербанка Украина исполнили новогодние желания более 1 700 детей из 22 подшефных детских домов
Подарки детям к Новому году	Россия Казахстан Венгрия	Сотрудники подготовили подарки детям из детских домов и приютов к Новому году, а также детям, находящимся в лечебных учреждениях в период Рождества
«Твори добро»	Республика Беларусь	Сотрудники собрали финансовые средства для организации кукольных представлений, закупки специализированных развивающих игр, медицинских средств, спортивных товаров, детских игрушек и книг для воспитанников вспомогательной школы-интерната №7
«Ура! Я иду в школу!»	Казахстан	Сотрудники подарили 1 100 детям из детских домов и малообеспеченных семей необходимые принадлежности для обучения в школе

Поддержка XXII Олимпийских зимних игр 2014 года в Сочи

С 2009 года Сбербанк являлся генеральным партнером XXII Олимпийских зимних игр 2014 года в Сочи и реализовал ряд инициатив, направленных на развитие инфраструктуры и популяризацию Игр.

Развитие инфраструктуры. Сбербанк внес значительный финансовый вклад в подготовку официальной инфраструктуры Олимпийских игр в Сочи. При его непосредственном участии завершено строительство комплекса трамплинов «Русские горки», Горной медиадеревни и Горного вспомогательного медиацентра. Также в 2013 году мы продолжили активную работу по подготовке банковской и платежной инфраструктуры Сочи к приему гостей и участников Игр: переформатированы все офисы в городе, значительно расширена сеть банкоматов и платежных терминалов.

Продвижение и популяризация Игр. В 2013 году Сбербанк продолжил поддержку музыкального фестиваля Red Rocks в рамках Культурной Олимпиады «Сочи-2014». Всего за 2012–2013 годы фестиваль Red Rocks охватил 37 городов России. За это время была создана главная музыкальная композиция Олимпийских игр в Сочи — Гимн болельщиков. Помимо этого, мы разработали специальные продукты с олимпийской символикой. Так, было выпущено сразу несколько типов новых карт Visa с олимпийским дизайном: 50% платы за обслуживание карты «Олимпийская команда России»

⁹ Согласно периметру Отчета, см. Об Отчете.

и 0,3% от суммы всех покупок клиента банк перечисляет в качестве пожертвования в Олимпийский комитет России. Также Сбербанк продолжил реализацию монетной программы «Сочи-2014»: в 2013 году в офисах банка в продаже было представлено 40 наименований памятных и шесть наименований инвестиционных монет из золота и серебра.

Поддержка спорта и здорового образа жизни

Банки и компании группы активно поддерживают детско-юношеские спортивные школы и спортивные соревнования, а также традиционно оказывают спонсорскую поддержку национальным федерациям и ассоциациям различных видов спорта в странах присутствия: в частности, федерациям и ассоциациям баскетбола, футбола, гребли, тенниса, лыжного спорта России, Республики Беларусь, Словении и др. При поддержке Сбербанка Страхование прошли фестиваль паралимпийского спорта «Парафест», в котором приняли участие спортсмены-паралимпийцы из 11 регионов России, а также церемония награждения премией Паралимпийского комитета России «Возвращение в жизнь».



Подробнее о проекте «Зеленый марафон» читайте в разделе «Пропаганда охраны окружающей среды».

Поддержка образования и образовательных учреждений

Мы продолжаем оказывать финансовую помощь учреждениям науки и образования в проведении учебных и научных конференций и олимпиад, организации научно-образовательной деятельности, а также выделяем значительные средства на выплату грантов лучшим студентам.

В 2013 году среди наиболее важных мероприятий можно выделить:

- ▶ проект «Виртуальная школа», направленный на развитие ИТ-инфраструктуры в образовательных учреждениях России. В 2013 году банк открыл «виртуальные школы» в Великом Новгороде, Грозном, Владимире, Улан-Удэ, Магадане, Минске и Орше;
- ▶ международная студенческая олимпиада по управлению банком Banks Battle, проведенная совместно с Академией народного хозяйства (АНХ) при Правительстве Российской Федерации. По результатам олимпиады часть победителей была приглашена на работу в Сбербанк;
- ▶ XIV Апрельская международная научная конференция по проблемам развития экономики и общества, генеральным партнером которой в 2013 году выступил Сбербанк. В конференции приняли участие экономисты мирового уровня.



ТАБЛИЦА 16 ПОДДЕРЖКА ОБРАЗОВАНИЯ И ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ
В СТРАНАХ ПРИСУТСТВИЯ ГРУППЫ¹⁰

Страна	Мероприятие/программа
Россия (Сбербанк Страхование)	Ежегодная премия Ассоциации выпускников ВШЭ HSE Alumni Awards 2013
Казахстан	Программа «Добрый старт» (образовательные гранты для студентов и абитуриентов из мало-обеспеченных семей, приютов, детских домов, школ-интернатов)
Турция	«500 000 книг для 5 000 поселков» Студенческий конкурс Fogex (совместно с Техническим университетом Стамбула)

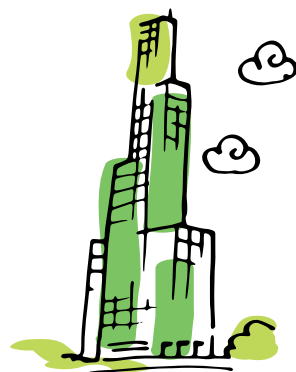
Поддержка культуры и искусства

Сбербанк традиционно поддерживает ведущие российские театры и уже на протяжении 14 лет является партнером национального театрального фестиваля «Золотая Маска». С 2011 года Сбербанк выступает генеральным партнером выездных творческих акций Театра кукол им. С. В. Образцова, в рамках которых актеры знаменитого театра проводят гастрольные выступления в городах России, приглашая на свои спектакли воспитанников из детских домов. Также банк оказывает поддержку международному кинофестивалю «Зеркало» им. Андрея Тарковского.

Дочерние банки поддерживают проведение значимых мероприятий в сфере культуры и искусства, в том числе организацию симфонических концертов и культурных фестивалей. Сбербанк Украина, в свою очередь, в 2013 году выступил организатором международного конкурса-фестиваля Sberbank Debut, участниками которого стали 15 талантливых юных пианистов из Украины, России, Грузии, Канады, Австралии, Узбекистана, Швейцарии.

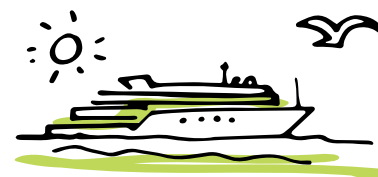
¹⁰ Согласно периметру Отчета, см. Об Отчете.





Относитесь к принятию каждого решения трепетно, как влюбленный.

– ДОНАЛЬД ТРАМП
(Президент Trump Organization
и основатель Trump Entertainment Resorts)



69	4.1 Мероприятия по повышению ресурсо- и энергоэффективности
71	4.2 Финансирование альтернативных и возобновляемых источников энергии и проектов по повышению энергоэффективности
72	4.3 Пропаганда охраны окружающей среды

4. ЭКОЛОГИЯ

Основными источниками воздействия банков и компаний группы Сбербанк на окружающую среду являются эксплуатируемые объекты инфраструктуры, расходные материалы, а также необходимые для осуществления нашей работы поездки на транспорте и перелеты на авиатранспорте. Для минимизации прямого негативного влияния на экологию группа осуществляет контроль за использованием ресурсов и реализует различные мероприятия по повышению ресурсо- и энергоэффективности. Снижая косвенное воздействие на окружающую среду, мы финансируем проекты в области альтернативной энергетики и повышения энергоэффективности. Кроме того, мы проводим экологические акции, направленные на продвижение бережного отношения к окружающей среде в обществе.

Сбербанк осуществляет контроль за использованием ресурсов с помощью построения системы управленческой отчетности, которая затрагивает такие аспекты, как образование отходов, потребление воды, выбросы парниковых газов и использование электрической и тепловой энергии.



Подробнее о результатах потребления ресурсов участниками группы см. в Приложениях «Потребление ресурсов» и «Данные по образованию отходов».

4.1 МЕРОПРИЯТИЯ ПО ПОВЫШЕНИЮ РЕСУРСО- И ЭНЕРГОЭФФЕКТИВНОСТИ

Сокращение использования бумаги

В 2013 году в Сбербанке и некоторых дочерних компаниях было завершено внедрение системы электронного документооборота. За один год число пользователей этой системы в Сбербанке возросло на 25% и теперь составляет 100 тыс. человек. Данная мера позволила сэкономить около 40 тонн офисной бумаги, что эквивалентно одному гектару живого леса.

В подразделениях ДенизБанка в 2013 году проходила кампания, направленная на радикальное сокращение использования бумаги для повседневных офисных нужд. В частности, во всех отделениях дочернего банка на принтерах по умолчанию установлена двусторонняя печать, а для сотрудников введен запрет на ксерокопирование документов. Отныне на всех совещаниях и рабочих встречах сотрудники ДенизБанка вместо печатных материалов пользуются планшетными и портативными компьютерами. Кроме того, в 2013 году был завершен переход на цифровой архив.

Сбербанк Страхование внедрил централизованную систему управления печатью и сканированием документов. Благодаря отказу от бумажных носителей при пересылке, обработке и хранении страховой документации удалось значительно сократить расход бумаги. Каждый сотрудник теперь имеет возможность подсчитать в своем личном кабинете количество спасенных деревьев.

Сетелем Банк поддерживает стандарт экологического менеджмента ISO 14000, в соответствии с которым бумажные отходы уничтожаются на промышленном шредере и затем направляются на вторичную переработку. Благодаря этой инициативе количество переработанных бумажных отходов составило 4,3 тонны, что эквивалентно 74 спасенным деревьям. Вторичная переработка бумаги также позволила сэкономить 129 000 литров пресной воды и 8 600 кВт электроэнергии.

Раздельный сбор отходов

БПС-Сбербанк и Сбербанк Европа внедряют в своих отделениях систему раздельного сбора отходов. После введения раздельного сбора ПЭТ-упаковки в БПС-Сбербанке объем пластиковых отходов, не подвергающихся переработке, снизился на 90%. Сбербанк в Хорватии принял участие в национальной программе по раздельному сбору электронных отходов и отработанной оргтехники и их последующей переработке, что позволило предотвратить потенциальное проникновение в почву токсичных веществ, содержащихся в этих отходах.



Системы освещения

В 2013 году в офисах обслуживания Сбербанк Европа, Сбербанк Украина и ДенизБанк была произведена замена энергоемких неоновых элементов рекламных вывесок и указателей на светодиодные, что позволило существенно повысить световую отдачу при снижении энергопотребления.

В рамках плановых ремонтных работ в офисных помещениях Сбербанк, БПС-Сбербанк и Сбербанк-Технологии были установлены светодиодные светильники, характеризующиеся низким энергопотреблением и продолжительным сроком службы. В результате этого мероприятия удалось снизить затраты на замену ламп в приборах освещения и высвободить дополнительные электрические мощности. В частности, в центральном аппарате Сбербанк снижение энергопотребления составило 98 287 кВт*ч в год.

Системы кондиционирования

Существенная доля в общем расходе электрической и тепловой энергии приходится на кондиционирование и обогрев помещений, поэтому мы стремимся внедрять энергоэффективные технологии в этой сфере. Например, при проведении ремонтных работ в помещениях Сбербанк-Технологии было применено новое техническое решение — установка приточно-вытяжной вентиляции с рекуперацией воздуха, которая обеспечивает улучшение показателей микроклимата в помещениях и снижает потребление электроэнергии. Кроме того, в офисе БПС-Сбербанк были установлены индивидуальные регуляторы температуры, что позволило снизить потребление тепловой энергии на 482 Гкал в год.

Требования к эксплуатируемой оргтехнике

При закупках оргтехники и ИТ-оборудования для своих нужд ДенизБанк и Сбербанк Европа руководствуются определенными техническими критериями по энергоэффективности. В частности, все электронные устройства, закупаемые для нужд ДенизБанка, должны соответствовать классу энергопотребления А+, а кондиционеры — иметь необходимый инвертер. При закупках компьютеров, серверов и другого ИТ-оборудования Сбербанк Европа отдает предпочтение моделям, обладающим повышенными энергоэффективными характеристиками. С помощью этих мер удается достигать наиболее высокой эффективности использования каждой единицы энергии при увеличении производительности оборудования.

Энергосертификация

Сбербанк Европа провел энергетическую сертификацию своих офисных помещений в Хорватии. Энергосертификат содержит информацию о потреблении энергии зданием в разбивке на такие категории, как отопление, вентиляция, горячее водоснабжение. Кроме того, энергосертификаты дают возможность подсчитать выбросы парниковых газов при эксплуатации зданий.

Новое здание главного кассового центра Сбербанк получило первое место в конкурсе Hi-Tech Building Awards

В 2013 году были введены в эксплуатацию здания ЦСКО Волго-Вятского территориального банка в Волгограде и главного кассового центра Сбербанк в Москве, построенные с применением энергосберегающих технологий. При этом здание Главного кассового центра получило первое место в номинации «Лучшее комплексное решение по внедрению систем автоматизации для объектов коммерческой недвижимости». При строительстве зданий применялись самые передовые инженерные решения в области повышения энергоэффективности, включая установку низкоэмиссионных стекол, систем кондиционирования с технологией «свободного охлаждения», систем вентиляции с рекуперацией и светодиодных источников освещения.

4.2 ФИНАНСИРОВАНИЕ АЛЬТЕРНАТИВНЫХ И ВОЗОБНОВЛЯЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ ЭНЕРГИИ И ПРОЕКТОВ ПО ПОВЫШЕНИЮ ЭНЕРГОЭФФЕКТИВНОСТИ

Сбербанк ищет новые возможности для развития бизнеса в области энергоэффективности и альтернативной энергетики. Одним из шагов в этом направлении стал пилотный проект, который был осуществлен на базе одной из дочерних компаний. В рамках пилота была разработана и применена технология «умные сети в теплоснабжении», суть которой заключается в автоматической настройке теплогенерирующих мощностей на текущий спрос потребителей. Технология была внедрена в систему горячего водоснабжения и реализована на десяти центральных тепловых пунктах одной из крупных энергетических компаний Москвы. Всего пилотным проектом было охвачено 39 многоквартирных домов, присоединенных к участвующим в проекте тепловым пунктам. Верификация результатов показала, что применение технологии на данном множестве объектов дает экономию около 800 Гкал в месяц.

В 2013 году Сбербанк Украина профинансировал строительство солнечных и ветряной электростанций в Николаевской, Херсонской и Одесской областях суммарной установленной мощностью 96,8 МВт на сумму свыше 167 млн евро (7 млрд рублей).

ДенизБанк принял участие в национальной программе TurSEFF по поддержке продвижения энергоэффективности и возобновляемой энергетики в частном секторе. В рамках этой программы в 2013 году дочерний банк профинансировал 16 проектов на сумму 16 млн турецких лир (свыше 267 млн рублей). Кроме того, ДенизБанк выделил кредиты на строительство нескольких электростанций на основе возобновляемых источников энергии на сумму 110 млн долларов США (свыше 3,5 млрд рублей). Наконец,



в рамках партнерства с международными финансовыми институтами ЕБРР и ЕИБ банк выступил в роли кредитного агента по финансированию пяти крупных объектов по возобновляемой энергетике на сумму 85 млн долларов США (свыше 2,7 млрд рублей).

4.3 ПРОПАГАНДА ОХРАНЫ ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЫ

Мы стремимся продвигать ответственное отношение к окружающей среде среди широкого круга заинтересованных сторон. Для этого мы организуем экологические акции, в которых участвуют наши сотрудники, представители государственных органов и простые граждане.

День Енисея

В 2013 году Сбербанк в очередной раз принял участие в организации экологической акции «День Енисея», призванной привлечь внимание широкого круга общественности к состоянию одной из крупнейших рек России — Енисея. Отличительной особенностью этого года стало превращение природоохранной акции в полноценное общественное движение. В 2013 году мероприятие вышло за пределы Красноярского края и теперь проводится в соседних республиках — Хакасии и Тыве. Свыше 500 человек, представляющих 12 различных организаций, приняли участие в этой акции. Благодаря сплоченному труду людей, среди которых были также сотрудники Восточно-Сибирского территориального банка, удалось собрать несколько десятков тонн мусора и очистить берега малых рек, питающих большой Енисей, — Каны, Качи, Ангары, Чулымы, Подкаменной Тунгуски и Абакана.

Зеленый марафон

В 2013 году Сбербанк продолжил реализацию акции «Зеленый марафон». Около 50 тыс. россиян в 42 городах страны приняли участие в забеге на дистанцию 4,2 км, а по ее завершению внесли вклад в озеленение своих городов, посадив более 3 тыс. деревьев и кустарников.

Инициатива Сбербанка получила высокую оценку со стороны международных организаций. Проект «Зеленый марафон» включен в кампанию «Миллиард деревьев», которую с 2007 года во всем мире реализует ЮНЕП (Программа ООН по окружающей среде).

Кроме этого, проект «Зеленый марафон» дважды становился лауреатом национальной премии «Навстречу будущему» за вклад в устойчивое развитие. Этой наградой был отмечен вклад Сбербанка в экологические и социальные инициативы, реализуемые в рамках олимпийского партнерства.

Совместные акции с экологическими организациями

Более 9% сотрудников Сбербанка в Чехии приняли участие в экологических акциях совместно с некоммерческой организацией Čmelák — Friends of Nature. Совместными усилиями было посажено 1 300 деревьев и построен забор для защиты высаженных деревьев от диких животных. Кроме того, банк сотрудничает с Центром экологического образования Pálava по организации сбора мусора и благоустройству территории природного заповедника Děvín.



75	Границы Отчета
78	Обратная связь

ОБ ОТЧЕТЕ

Отчет о корпоративной социальной ответственности ОАО «Сбербанк России» за 2013 год отличается от предыдущих нефинансовых отчетов банка. До настоящего момента отчеты о корпоративной социальной ответственности (КСО) включали в себя информацию и показатели о деятельности банка исключительно на территории Российской Федерации. Однако последовательное развитие Сбербанка как диверсифицированной международной финансовой группы послужило причиной пересмотра существовавшего подхода к раскрытию информации. Мы находимся в процессе запуска интеграционных процессов и выстраивания единых подходов к управлению. При этом с расширением сферы влияния Сбербанка через его дочерние банки и компании увеличивается как количество заинтересованных сторон, так и наш уровень ответственности перед ними.

Поэтому в 2013 году было принято решение о выпуске отчета о корпоративной социальной ответственности группы Сбербанка (далее — Отчет), который входит в состав годового отчета, также включающего в себя отчет о деятельности менеджмента и финансовую отчетность группы Сбербанка.

Отчет нацелен на предоставление основным заинтересованным сторонам группы объективной и полной консолидированной количественной и качественной информации и аналитики по приоритетным направлениям развития, определенным Политикой Сбербанка в области корпоративной социальной ответственности.

Для определения содержания Отчета группа придерживалась принципов существенности, охвата заинтересованных сторон, контекста устойчивого развития и полноты в соответствии с рекомендациями Руководства GRI. При принятии решения об освещении тех или иных вопросов в Отчете были использованы следующие процедуры:

- ▶ интервью с менеджерами банка;
- ▶ анализ содержания отраслевой нефинансовой отчетности;
- ▶ анализ российской деловой прессы;
- ▶ опросы сотрудников и клиентов;
- ▶ опрос институциональных инвесторов;
- ▶ публичное обсуждение предыдущего Отчета с использованием краудсорсинговой платформы.

Для обеспечения качества Отчета группа ориентировалась на принципы сбалансированности, сопоставимости, точности, своевременности, ясности и надежности Руководства GRI.

Отчет соответствует уровню применения «В» Руководства GRI.

ГРАНИЦЫ ОТЧЕТА

Если не указано иное, информация и показатели, содержащиеся в Отчете, относятся к деятельности:

- ▶ ОАО «Сбербанк России» на территории Российской Федерации, в том числе деятельности **центрального аппарата и территориальных банков;**
- ▶ **дочерних банков**, перечисленных в таблице 17; при этом данные по дочерним банкам представлены в консолидированном виде по странам их присутствия. Полный список стран присутствия дочерних банков представлен в Отчете МСФО группы Сбербанка;
- ▶ **дочерних и зависимых обществ** на территории Российской Федерации.

Основанием для включения тех или иных дочерних и зависимых обществ являлись факторы подконтрольности Сбербанку (более 50% участия в капитале), а также существенность оказываемого дочерними и зависимыми обществами воздействия (численность персонала более 60 человек).



ТАБЛИЦА 17 ПЕРЕЧЕНЬ ДОЧЕРНИХ БАНКОВ И ДОЧЕРНИХ И ЗАВИСИМЫХ ОБЩЕСТВ
(ДАЛЕЕ В ТЕКСТЕ — ДОЧЕРНИЕ БАНКИ И КОМПАНИИ)¹¹

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
Дочерние компании	
ЗАО «Сбербанк-Технологии»	Сбербанк-Технологии
ЗАО «Сбербанк Лизинг»	Сбербанк Лизинг
НПО Сбербанка	НПО Сбербанка
ООО НКО «Яндекс.Деньги»	Яндекс.Деньги
ООО СК «Сбербанк страхование»	Сбербанк Страхование
ООО «КОРУС Консалтинг СНГ»	КОРУС Консалтинг
ЗАО «Сбербанк-АСТ»	Сбербанк-АСТ
АНО «Корп. Уни-т Сбербанка»	Корпоративный университет
ЗАО «Деловая среда»	Деловая среда

В Отчете раскрыта информация за 2013 год, оканчивающийся 31 декабря 2013 года. Для отображения динамики некоторых существенных процессов в ряде разделов приводятся данные за предыдущие периоды.

В Отчете о деятельности менеджмента приведены консолидированные финансовые результаты по группе Сбербанка, подготовленные в соответствии с международными стандартами финансовой отчетности. Расходы на благотворительность раскрыты в Отчете о прибылях и убытках банка за 2013 год по РСБУ (Отчет о финансовых результатах по форме 0409102). В Отчете о деятельности менеджмента также приведены такие сведения, как: положение группы Сбербанка на рынке, подходы к управлению рисками, ключевая информация в области корпоративного управления, описание брендов,

¹¹ Итоги деятельности Sberbank Switzerland AG в данный Отчет не включены, так как в настоящий момент процесс консолидации результатов его деятельности в отчет группы по КСО не завершен.

продуктов и услуг, результаты операционной деятельности и совершенствования системы закупок, а также некоторая другая информация, которая в ряде случаев раскрывается в нефинансовой отчетности.

Для расчета прямых выбросов парниковых газов и косвенных выбросов парниковых газов от потребления тепловой и электроэнергии, а также выбросов парниковых газов от использования топлива при перевозках были использованы руководящие принципы национальных инвентаризаций парниковых газов МГЭИК и Национальный доклад Российской Федерации о кадастре антропогенных выбросов из источников и абсорбции поглотителями парниковых газов, не регулируемых Монреальским протоколом, за 1990–2010 годы.

Информация и экспертные мнения, изложенные в Отчете, актуальны исключительно на дату представления настоящего отчета и могут меняться без предварительного уведомления. Отчет или какая-либо его часть не содержат и не должны толковаться как предложение или побуждение совершить покупку или эмиссию, или как попытка сделать предложение о покупке, подписке, андеррайтинге или приобретении иным способом, или как рекомендация к такому приобретению каких-либо долей или долевых бумаг или каких-либо иных бумаг, эмитированных банком или каким-либо подразделением банка; также Отчет или какая-либо его часть, а также сам факт его представления или распространения не должны толковаться как основание, прямое или косвенное, для заключения каких-либо договорных отношений, принятия на себя каких-либо обязательств или принятия инвестиционных решений.

Информация, изложенная в Отчете, может содержать утверждения прогнозного характера. К утверждениям прогнозного характера относятся все утверждения, не являющиеся историческими фактами, утверждения, касающиеся намерений банка, убеждения или существующие в настоящий момент ожидания, касающиеся помимо прочего операционных показателей банка, его финансового состояния, ликвидности, перспектив, роста, стратегий и отрасли, внутри которой банк функционирует. По своей природе утверждения прогнозного характера связаны с риском и неопределенностью, так как относятся к событиям, которые в будущем могут не состояться, и зависят от обстоятельств, которые в будущем могут не возникнуть.

Настоящим банк предупреждает: утверждения прогнозного характера не являются гарантией достижения указанных показателей в будущем; фактические операционные показатели, показатели финансового состояния, ликвидности и развития отрасли, в которой функционирует банк, могут значительно отличаться от указанных и предложенных в утверждениях прогнозного характера, которые содержатся в Отчете. Кроме того, даже если операционные показатели банка, его финансовое состояние, состояние ликвидности и показатели развития отрасли, в которой функционирует банк,



будут соответствовать утверждениям прогнозного характера, содержащимся в настоящей презентации либо изложенным в устных заявлениях, такие показатели могут не являться ориентиром для показателей или событий будущих периодов.

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

Для учета мнения всех заинтересованных сторон Отчет будет снова представлен для публичного обсуждения с использованием краудсорсинговой платформы www.sberbank21.ru. Все рекомендации, полученные в результате публичного обсуждения, будут рассмотрены и учтены для подготовки отчета о корпоративной социальной ответственности в следующих отчетных периодах.

Указатель содержания стандартных элементов отчетности GRI, а также Приложения, содержащие данные в разбивке по участникам Группы, представлены в полной версии Отчета, опубликованной на веб-сайте Сбербанка: http://www.sberbank.ru/common/img/uploaded/files/pdf/yrep/Annual-Report-2013-rus-all_forprint.zip.

ГЛОССАРИЙ

АНДЕРРАЙТИНГ — оценка уполномоченным сотрудником уровня кредитного риска (в том числе проверка благонадежности) участника сделки/контрагента/объекта недвижимости.

ВИРТУАЛЬНАЯ ШКОЛА — комплексная общенациональная образовательная программа, реализуемая в рамках социальной деятельности Сбербанка; программа направлена на системное улучшение качества образования в школах путем внедрения мультисервисной информационной образовательной среды.

ВНУТРЕННИЙ КЛИЕНТ — формализованная внутренняя структурная единица банка, выступающая в качестве потребителя услуг других внутренних подразделений банка.

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.

ГОЛОС КЛИЕНТА — система маркетинговых исследований, позволяющая определить отношение клиентов к качеству предоставляемых банком услуг и уровень их удовлетворенности.

ГОЛОС ВНУТРЕННЕГО КЛИЕНТА — регулярно проводимый опрос сотрудников банка, результаты которого демонстрируют уровень удовлетворенности внутренними сервисами.

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 (ЕРКЦ), 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 и, 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.

МИССИЯ — социально ориентированная цель организации, выражающая смысл ее существования, ее общепризнанное предназначение.

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, космическое пространство и их взаимосвязь.

ПРИНЦИПЫ ЭКВАТОРА — инструмент по управлению рисками, представляющий собой набор добровольных норм, применяемых финансовыми организациями, для определения, оценки и управления экологическими и социальными рисками.

ПРОЗРАЧНОСТЬ — открытость в отношении решений и деятельности, влияющих на общество, экономику и окружающую среду, а также готовность обмениваться информацией о них ясным, точным, своевременным, честным и полным образом.

РЕГИОНАЛЬНЫЕ ПРОГРАММЫ — программы кредитования в рамках соглашений ОАО «Сбербанк России» с субъектами Российской Федерации о льготном кредитовании граждан, нуждающихся в улучшении жилищных условий.

СТРАТЕГИЯ — формализованный документ, утвержденный Наблюдательным советом банка, содержащий определение миссии банка и раскрывающий основные цели, задачи банка и основные пути их достижения на определенный период времени.

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

СКОРИНГОВАЯ МОДЕЛЬ — количественная оценка, отражающая вероятность дефолта, погашения задолженности или другого события, являющегося целевым признаком модели. Может быть получена статистическими методами или экспертно.

СОТРУДНИКИ МАССОВЫХ СПЕЦИАЛЬНОСТЕЙ (СМС) — сотрудники, занятые обслуживанием розничных клиентов, малого и микробизнеса, сотрудники ЕРКЦ, сотрудники центров сопровождения клиентских операций, сотрудники инкассации, кассовых узлов и центров, специалисты, работающие с проблемными активами, занятые андеррайтингом и др.

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.

УГЛЕРОДНАЯ ЕДИНИЦА — единица установленного количества выбросов парниковых газов, единица сокращения выбросов и единица абсорбции (поглощения парниковых газов), установленная Киотским протоколом к Рамочной конвенции Организации Объединенных Наций об изменении климата и международными требованиями.

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

УСТОЙЧИВОЕ РАЗВИТИЕ — развитие, которое удовлетворяет потребностям настоящего времени, не ставя под сомнение возможности будущих поколений удовлетворять свои потребности.

ФРОНТ-ОФИС — подразделение банка, отвечающее за непосредственную работу с клиентами.



ЭЛЕКТРОННЫЕ ЗАКУПКИ (АУКЦИОН/ЗАПРОС КОТИРОВОК) — конкурентный способ закупки товаров, работ, услуг, при котором потенциальные поставщики (участники) выставляют ценовые предложения на электронной торговой площадке. Победителем признается участник, предложивший наиболее низкую цену.

CALL-ЦЕНТР — специализированное подразделение банка, занимающееся обработкой обращений клиентов и информированием по голосовым каналам связи.

DDoS-АТАКА — распределенная сетевая атака типа «отказ в обслуживании»; в результате атаки нарушается или полностью блокируется обслуживание законных пользователей, сетей, систем и иных ресурсов.

ПЕРЕЧЕНЬ СОКРАЩЕНИЙ

АНХ	Академия народного хозяйства
ВСП	внутренние структурные подразделения
ДМС	добровольное медицинское страхование
ЕБРР	Европейский банк реконструкции и развития
ЕИБ	Европейский инвестиционный банк
ЕРКЦ	единый распределенный контактный центр
ЗАО	закрытое акционерное общество
ЛСОВ	люди с ограниченными возможностями
МФК	Международная финансовая корпорация
НПО	негосударственный пенсионный фонд
КСО	корпоративная социальная ответственность
ОАО	открытое акционерное общество
ОК	обращение клиента
ПОД/ФТ	противодействие легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма
ППКО	передвижной пункт кассовых операций
РСБУ	Российский стандарт бухгалтерского учета
РФ	Российская Федерация
СМИ	средство массовой информации
СНГ	Содружество Независимых Государств
СУО	система управления очередью
СУЭД	система управления эффективностью деятельности
СЭОДО	система электронного офисного документооборота
УС	устройство самообслуживания
ЦРБ	центр развития бизнеса
ЦАС	централизованная автоматизированная система
24/7	круглосуточно и всю неделю
ЮНЕП	Программа Организации Объединенных Наций по окружающей среде
BeISEFF	Программа финансирования устойчивой энергетики в Республике Беларусь



GRI	Global Reporting Initiative
HR	Human Resources
LBS	London Business School
PR	Public Relations

НАГРАДЫ

Название участника группы (страна)	Награда/премия/рейтинг	Наградил/присудил (организация)
Сбербанк (Россия)	Награда в номинации «Еврооблигации заемщиков на развивающихся рынках в 2012 году»	Журнал Euroweek
	Победитель в номинации «Лучшая сделка 2012 года на развивающихся рынках Европы»	Журнал Euroweek
	Победитель ежегодного опроса в номинации «Лучший маркетинг на рынке финансовых услуг»	Гильдия маркетологов
	13-е место в рейтинге самых дорогих банковских брендов в мире The Banker/Brand Finance® Banking 500 2013	Журнал The Banker и консалтинговая компания Brand Finance
	1-е место в рейтинге самых дорогих мировых брендов (Россия)	Консалтинговая компания Brand Finance
	Лауреат премии за вклад в устойчивое развитие «Навстречу будущему!» — за экологические и социальные инициативы, реализуемые в рамках олимпийского партнерства	Организационный комитет зимних Олимпийских игр в Сочи
	Победа в номинациях «Лучшая работа с малым и средним бизнесом», «Внедрение года» (MegaЦОД Сбербанка) и «Событие года» (создание Сбербанком и Яндексом совместного предприятия на базе Яндекс.Деньги)	Премия инноваций и достижений финансовой отрасли «Банковская сфера 2012»
	Лучший банк в России	Журнал Global Finance
	Награда банка HSBC — за достижение исключительно высокой доли платежей в фунтах стерлингов Соединенного Королевства, обработанных инобанком в сквозном автоматическом режиме (STP) в 2012 году	Банк HSBC, Лондон
	70-е место в рейтинге самых дорогих мировых брендов BrandZ — по оценкам MBO, стоимость бренда Сбербанка за год выросла на 19% и достигла 12,655 млрд долларов США	Исследовательская компания Millward Brown Optimor (MBO)
	1-е место международного индекса эффективности корпоративных веб-сайтов (Россия)	Издание Financial Times, индекс составлен консалтинговой компанией Bowen Craggs & Co
	Призовое место в рейтинге «Идеальные работодатели России»	Международная исследовательская компания Universum
	Награды за достижение отличного качества форматирования платежей в сквозном автоматическом режиме в долларах США и евро в 2012 году (2012 USD STP Excellence Award и 2012 EUR STP Excellence Award)	Deutsche Bank, Германия



Название участника группы (страна)	Награда/премия/рейтинг	Наградил/присудил (организация)
Сбербанк (Россия)	Награда в признании выдающихся достижений по обработке платежей в сквозном автоматическом режиме (STP) в 2012 году	The Bank of New York Mellon, США
	Награда за высокое качество оформления платежных поручений, направлявшихся через корреспондентский счет Сбербанка в евро в Commerzbank AG, Франкфурт-на-Майне, в 2012 году в целях обеспечения их сквозной автоматической обработки (STP Award 2012)	Commerzbank AG, Германия
	Лауреат премии в области поддержки малого и среднего бизнеса «Основа роста — 2013» в номинации «Инфраструктурный проект года», приз «За эффективную поддержку малого и среднего бизнеса»	Минэкономразвития Российской Федерации, РСПП
	Награда Visa LEADER Award в категории «Лучший эмитент»	Глобальная платежная система Visa
	Звания «Лучший банк России» и «Лучший банк Центральной и Восточной Европы» награды Awards for Excellence	Журнал Euromoney
	Награда IX ежегодного форума крупного бизнеса «Эксперт-400: кто создает экономику России» в номинации «Эффективность бизнеса»	Международная сеть аудиторских компаний PwC
	Отчет Сбербанка награжден в номинациях конкурса годовых отчетов «Лучший годовой отчет финансового сектора» и «Стабильное продвижение корпоративного бренда в годовой отчетности»	Рейтинговое агентство «Эксперт РА»
	Победитель номинации «Банк десятилетия» премии «Большие деньги — 2013»	Журнал «Итоги»
	1-е место в рейтинге лучших банков в области торгового финансирования в странах СНГ	Журнал Global Trade Review (GTR)
	39-е место в мире по основному показателю SWIFT — трафику, 1-е место среди 50 крупнейших мировых банков-акционеров SWIFT по темпам роста трафика SWIFT (48%). 24-я позиция по рынку платежей SWIFT в мире	Сообщество всемирных межбанковских финансовых телекоммуникаций SWIFT
Сбербанк (Россия)	Победитель конкурса «Лучший частный инвестор 2013» в номинациях «Лучший брокер 2013» и «Лучший менеджер 2013»	Группа «Московская биржа»
	Номинация «Креатив года» за рекламную кампанию «Олимпийские боги» премии Retail Finance Awards	Журнал Retail Finance

Название участника группы (страна)	Награда/премия/рейтинг	Наградил/присудил (организация)
Сбербанк (Россия)	Награда Visa Global Service Quality Performance Award — 2012 (награда за качественный сервис) — «За высокое качество предоставляемых услуг»	Глобальная платежная система Visa
	1. «Самый низкий уровень мошеннических операций в эквайринговой сети банка».	
	2. «Самый низкий уровень опротестованных мошеннических операций».	
	3. «Самый высокий уровень эффективности в области опротестования мошеннических операций в качестве эмитента кредитных карт».	
	4. «Самый высокий уровень эффективности в области опротестования мошеннических операций в качестве эмитента дебетовых карт».	
ДенизБанк (Турция)	5. «Самый высокий уровень одобрения международных транзакций по дебетовым картам»	
	Победитель в номинации Greatest Job Creating a Culture that Inspires World-Class Excellence (call-центр банка) премии 2013 Call Center Week Awards	Международная компания iQor
	9-е место в номинации «Самые сильные социальные бренды» исследования «100 социальных брендов»	Информационно-аналитическая компания Brandwatch
Сбербанк (Россия)	1-е место в номинации «Лучший розничный бизнес»	Веб-портал Global Financial Market Review
	1-е место в категориях: «Проект года в ритейл-технологиях» «Инновационность в мобильном банкинге» «Инновационность в социальных медиа» в рамках премии «Инновации в технологиях и сделках»	Журнал The Banker
	2-е место в категории «Коммунальные услуги и услуги» в рамках премии Stevie Awards	Ведущие международные премии в области бизнеса Stevie Awards
Сбербанк (Россия)	Победитель в номинации «Самое инновационное обслуживание клиентов» премии ICMI European Call Centre Awards	Международная компания International Customer Management Institute
	Финалист в номинации «Розничная доставка» премии 2013 Channel Innovation Award	Онлайн-издание Retail TouchPoints
	Лауреат премии «Лучшая стратегия безопасности для онлайн и мобильного банкинга» в рамках Европейского банковского форума 2013 (EBF)	Европейский банковский форум 2013 (EBF)
	BEST Award (Лучшая награда)	Американское общество обучения и развития (American Society for Learning and Development (ASTD))



Название участника группы (страна)	Награда/премия/рейтинг	Наградил/присудил (организация)
Сбербанк (Россия)	2-е место в категории «Лучшая тренинговая команда», 3-е место в категории «Лучшая программа по лидерству», 3-е место в категории «Наиболее эффективные результаты обучения» премии Brandon Hall Excellence Awards	Информационно-аналитическая компания Brandon Hall Group
	Приз в номинации «Лучшая система оплаты» премии «Банковские технологии 2013»	Журнал Banking Technology
	Победитель конкурса «Век рекламы»	Издания MediaCat, Advertising Age
	Награды в номинациях: «Самая быстрорастущая компания в секторе» и «Бренд работодателя»	Веб-портал yenibiris.com
	Финалист в номинации «Рекрутинг» и «Построение бренда работодателя» в конкурсе People Management Awards	Ассоциация специалистов по управлению персоналом PERYÖN Association
	Награда Sedat Simavi Award в области телевидения	Ассоциация журналистов Турции
	Награда в номинации «Лучшая банковская поддержка туристического сектора» конкурса QM Awards	Ассоциация профессиональных отельных менеджеров
Сбербанк Европа (Хорватия)	Победа в категориях «Наиболее уважаемые банки», «Наиболее почитаемый бренд в отрасли» в рамках XIV исследования «Наиболее уважаемые компании»	Издание Capital Magazine
	Премия за выдающиеся достижения в области управления человеческими ресурсами рейтинга Employer Partner	Консалтинговая компания Selectio, веб-портал по рекрутингу MojPosao
Сбербанк Европа (Словакия)	2-е место в номинации «Самый инновационный банк в стране» ежегодной премии Zlatá minca (The Golden Coin)	Финансовая компания OVB Allfinanz Slovensko
	Победитель номинации «Лучшие отношения с частными клиентами» премии Private Banking Award	Журнал Euromoney
Сбербанк Европа (Чешская Республика)	3-е место в номинации «Самый динамичный банк» премии Banka roku 2013	Консалтинговая компания Fincentrum
	Победитель в номинации «Наиболее доброжелательный к клиентам банк» премии «Лучший банк 2013»	Издание Czech business daily
Сбербанк Европа (Босния и Герцеговина)	Один из пяти наиболее привлекательных работодателей в финансовом секторе	Веб-портал www.posao.ba
БПС-Сбербанк (Республика Беларусь)	2-е место рейтинга среди 27 банков Республики Беларусь, имеющих контакт-центры	Финансовый портал Infobank.by совместно с Ассоциацией белорусских банков
	Награда STP Award 2012 Excellent Quality за отличную работу в области международных расчетов	Commerzbank AG, Германия
Сбербанк Казахстан (Казахстан)	Победитель в номинации «Самый социальный банк»	Деловое издание Kapital.kz
	Лидер биржевого рынка KASE	Информационный портал KASE

Название участника группы (страна)	Награда/премия/рейтинг	Наградил/присудил (организация)
Сбербанк Украина (Украина)	Победитель в номинациях «Самый динамичный банк» и «Лучший работодатель банковского рынка»	Издание «Инвестгазета»
	2-е место в номинациях «Лучший кредитный продукт» и «Лучший сервисный банк» рейтинга «Украинский банкир 2013»	
	Лидер рейтинга сверхнадежности финансовых учреждений Украины	Издание «Личный счет»
	1-е место рейтинга эффективности call-центров украинских банков	Финансовый портал «Минфин»
	Победитель в номинации «Самые выгодные кредиты наличными в Украине»	Журнал «Деньги»
	Диплом «За самый значительный темп прироста эмиссии карт VISA»	Глобальная платежная система Visa International
	Один из самых комфортных банков в Украине	Издание «Фокус»
	Один из самых надежных банков Украины	Журнал «Эксперт Украина»
	1-е место в номинации «Самый профессиональный банк» в «Финансовом рейтинге»	Газета «Бизнес»
	1-е место в рейтинге «Лучшие банки Украины»	Издание «Контракты»
	Один из трех самых эффективных банков страны	Журнал «Forbes-Украина»
Сетелем Банк (Россия)	Долгосрочный кредитный рейтинг uaAA+, прогноз рейтинга «Стабильный»; рейтинг депозитов АО «СБЕРБАНК РОССИИ» на уровне «А» (наивысшая надежность)	Украинское кредитно-рейтинговое агентство
	Кредитные рейтинги Сбербанка Украины на следующих уровнях: рейтинг финансовой устойчивости банка (BFSR) — E, базовая оценка кредитоспособности (BCA) — B3, скорректированная базовая оценка кредитоспособности (Adjusted BCA) — B3, рейтинг депозитов в иностранной валюте (GFC) — Caa1, рейтинг депозитов в национальной валюте (GLC) — Caa2, рейтинг по национальной шкале (NSR) — Ba3.ua, прогноз (Outlook) — Стабильный	Рейтинговое агентство Moody's Investors Service
	22-е место «Народного рейтинга», который составляется на основе отзывов посетителей портала об уровне обслуживания и качестве услуг банков	Портал «Банки.ру»
Один из 25 лучших банков России по уровню обслуживания	Портал «Банки.ру»	



Название участника группы (страна)	Награда/премия/рейтинг	Наградил/присудил (организация)
Сетелем Банк (Россия)	49-е место в списке самых привлекательных работодателей России «Рейтинг работодателей — 2012»	Компания онлайн-рекрутмента HeadHunter в сотрудничестве с «Экопси Консалтинг» и PwC
	Один из самых привлекательных работодателей для соискателей в 2013 году	Компания онлайн-рекрутмента SuperJob.ru
	10-е место Рейтинга банков по объему выданных автокредитов в I полугодии 2013 года	Рейтинговое агентство «РБК.Рейтинг»
	9-е место среди российских автокредитных банков рейтинга информационно-аналитической службы портала «Банки.ру», подготовленного на основе анализа кредитных портфелей крупнейших розничных финансовых учреждений за первое полугодие 2013 года	Портал «Банки.ру»
Сбербанк-Технологии (Россия)	40-е место в рейтинге «CNews100: Крупнейшие ИТ-компании России 2012» в 2013 году	Издание CNews
	1-е место в рейтинге «CNewsFast: Самые быстрорастущие ИТ-компании 2012» в 2013 году	Издание CNews
Сбербанк, Сбербанк Лизинг (Россия)	Награды церемонии GTR Leaders in Trade Awards 2012 в категориях: «Сделка года 2012» и «Лучший банк СНГ в сфере торгового финансирования 2012»	Журнал Global Trade Review
Сбербанк Лизинг (Россия)	Награды «За вклад в развитие отрасли» руководителям компании	Рейтинговое агентство «Эксперт»
	Диплом «За комплексность системы риск-менеджмента» IX Ежегодной профессиональной конференции «Управление рисками в России — 2013»	Рейтинговое агентство «Эксперт РА»
	A++ («исключительно высокий (наивысший) уровень финансовой устойчивости») Рейтинга кредитоспособности (финансовой устойчивости) лизинговой компании	Рейтинговое агентство «Эксперт РА»
	3-е место Ранкинга крупнейших лизингодателей РФ	Рейтинговое агентство «Эксперт РА»
	Рейтинг BVB («достаточный уровень кредитоспособности»), национальный рейтинг AAA («наивысший уровень кредитоспособности»)	Рейтинговое агентство Fitch Ratings
НПФ Сбербанка (Россия)	Номинация «За развитие НПО»	Рейтинговое агентство «Эксперт РА»
	Номинация «Динамика развития» национальной премии «Финансовая Элита России»	Рейтинговое агентство «Эксперт РА»
НПФ Сбербанка (Россия)	A++ «Исключительно высокий (наивысший) уровень надежности» Рейтинга надежности негосударственных пенсионных фондов	Рейтинговое агентство «Эксперт РА»
	AAA «Максимальная надежность» Индивидуального рейтинга надежности управляющих компаний	Национальное рейтинговое агентство

Название участника группы (страна)	Награда/премия/рейтинг	Наградил/присудил (организация)
Сбербанк Страхование (Россия)	Высший рейтинг надежности A.hg Рейтинга привлекательности работодателя	Рейтинговое агентство «Эксперт РА»
	Номинация «Открытие года» российской общественной премии в области страхования «Золотая Саламандра»	Компания «Финансовый мир»
	1-е место в номинации «Лучший продукт инвестиционного страхования жизни 2012» премии Investor Awards 2013	Инвестор.ру, журнал «Рынок ценных бумаг»
	1-е место в номинации «Самый быстрый запуск с нуля компании по страхованию жизни» премии Retail Finance Awards	Журнал Retail Finance
	Победитель в номинации «Страхование» международного конкурса «Лучшие юридические департаменты»	Журнал «Корпоративный юрист»
КОРУС Консалтинг (Россия)	Приз по облачным сервисам «Крупнейшие поставщики SaaS в России 2013»	Издание CNews
Сбербанк-АСТ (Россия)	Победитель в номинации «Электронная торговля» национальной премии в области бизнеса «Компания года 2013»	Группа компаний РБК, Торгово-промышленная палата РФ
	2-е место в Рейтинге российских электронных торговых площадок (ЭТП) государственных закупок	Национальная ассоциация участников электронной торговли (НАУЭТ)
Корпоративный университет (Россия)	Премия SABA Newcomer: Rookie Award 2013	Компания — поставщик стратегических программных решений и услуг по управлению человеческим капиталом SABA
Деловая среда (Россия)	Награда II ежегодной премии «Основа роста» в номинации «Лучший бизнес-проект популяризации предпринимательства», приз «За вклад в развитие малого и среднего бизнеса России»	Минэкономразвития России, РСПП
	Награда II Всероссийского конкурса журналистских работ «Предпринимательство в России: истории, успехи, проблемы» в номинации «За лучший журналистский материал о предпринимательстве (или инвестиционном климате в Российской Федерации) в интернет-СМИ, на веб-сайте информационного агентства или блогосфере»	Агентство стратегических инициатив
	Победитель номинации «За лучшее освещение молодежного предпринимательства журналистом» ежегодной премии «Респект»	Центр молодежных и предпринимательских инициатив «ПОКОЛЕНИЕ 2025»



УЧАСТИЕ В АССОЦИАЦИЯХ

СБЕРБАНК

- ▶ Ассоциация российских банков (АРБ)
- ▶ Российская Национальная Ассоциация СВИФТ, РОССВИФТ
- ▶ Ассоциация Участников МастерКард (некоммерческая организация), АУМ (до 13.05.2013 Ассоциация Российских членов ЕВРОПЕЙ, изменено наименование)
- ▶ Ассоциация участников вексельного рынка (АУВЕР)
- ▶ Американско-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 (НАУФОР)
- ▶ Национальная фондовая ассоциация (НФА)
- ▶ Некоммерческое партнерство «Национальный платежный совет»

СБЕРБАНК ЕВРОПА

Австрия

- ▶ Венский Экономический Форум
- ▶ Австрийско-русское общество

Босния и Герцеговина

- ▶ Сеть Глобального договора в Боснии и Герцеговине
- ▶ Ассоциация банков Боснии и Герцеговины

Чешская Республика

- ▶ Ассоциация чешских банков
- ▶ Региональная торгово-промышленная палата, Брно
- ▶ Чешский Институт внутренних аудиторов
- ▶ Русско-чешская торгово-промышленная палата
- ▶ Ассоциация малого и среднего бизнеса
- ▶ Палата по коммерческим связям с СНГ, специальная торговая палата
- ▶ Чешско-германская внешнеторговая палата
- ▶ Французско-чешская торговая палата
- ▶ Итальянско-чешская торговая палата
- ▶ Торговая палата Российской Федерации
- ▶ Ассоциация рынков капитала

Словакия

- ▶ Братиславская фондовая биржа
- ▶ Ассоциация банков Словакии
- ▶ Торгово-промышленная палата Словакии
- ▶ Ассоциация дилеров ценных бумаг
- ▶ Ассоциация финансовых служащих
- ▶ Словацко-австрийская торговая палата
- ▶ Американская торговая палата
- ▶ Словацко-французская торговая палата
- ▶ Словацко-испанская торговая палата
- ▶ Голландская торговая палата в Словацкой Республике
- ▶ Словацко-немецкая торговая палата

Хорватия

- ▶ Ассоциация Банков Хорватии
- ▶ Хорватская палата экономики
- ▶ Хорватская ассоциация работодателей
- ▶ Ассоциация финансового рынка Хорватии

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
- ▶ Бизнес Союз Предпринимателей и Нанимателей им. Кунявского



- ▶ Сообщество всемирной межбанковской финансовой телекоммуникации S.W.I.F.T (участник и акционер)

Сбербанк Украина

- ▶ Ассоциация украинских банков

Сетелем Банк

- ▶ Ассоциация «Клуб Франция» — Франко-российская торгово-промышленная палата (CCIFR). Член ассоциации в категории «Почетный член» — с 01.06.2012 по 31.05.2013

Сбербанк-Технологии

- ▶ Резидент Инновационного Центра «Сколково», РФ
- ▶ Резидент Парка Высоких Технологий, Республика Беларусь

Сбербанк Лизинг

- ▶ Объединенная Лизинговая Ассоциация (ОЛА)
- ▶ Европейская федерация национальных ассоциаций лизинговых компаний

НПФ Сбербанка

- ▶ Совет НП «Национальная ассоциация негосударственных пенсионных фондов» (НАПФ)
- ▶ Рабочая группа по совершенствованию регулирования деятельности по пенсионному обеспечению и пенсионному страхованию
- ▶ Экспертный совет по коллективным инвестициям Службы Банка России по финансовым рынкам
- ▶ Комитет РСПП по развитию пенсионной системы и социальному страхованию
- ▶ Межведомственная рабочая группа при Министерстве РФ по совершенствованию законодательства Российской Федерации в сфере регулирования деятельности НПФ
- ▶ Экспертный совет ЦСР

Яндекс.Деньги

- ▶ Ассоциации «Электронные деньги» (АЭД)

Сбербанк Страхование

- ▶ Ассоциация страховщиков жизни
- ▶ Всероссийский Союз Страховщиков

Корус-консалтинг

- ▶ Некоммерческое партнерство «Эффективный отклик на запросы потребителей»
- ▶ Член ассоциации автоматической идентификации «ЮНИСКАН/ГС1 РУС»
- ▶ Санкт-Петербургская торгово-промышленная палата

Корпоративный университет

- ▶ Европейский фонд развития менеджмента (EFMD)
- ▶ Глобальная ассоциация ведущих корпоративных университетов Corporate University Xchange (CorU)



