

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



СОЦИАЛЬНЫЙ
ОТЧЕТ 2010

170 лет

Мы даем людям уверенность и надежность, мы делаем их жизнь лучше, помогая реализовывать устремления и мечты. Мы строим одну из лучших в мире финансовых компаний, успех которой основан на профессионализме и ощущении гармонии и счастья ее сотрудников.

Миссия СБЕРБАНКА

Содержание

2

Всегда рядом

ОБРАЩЕНИЕ ПРЕЗИДЕНТА, ПРЕДСЕДАТЕЛЯ ПРАВЛЕНИЯ Г. О. Грефа	5
Наша Миссия и КСО	9
Наши клиенты	13
Оздоровление и развитие экономики	15
Социально значимые финансовые услуги для населения	19
Доступность банковских услуг	22
Качество и скорость обслуживания	25
Добросовестная деловая практика	31
Безопасность как приоритет	33
Финансовая грамотность	35
Наши сотрудники	39
Новая философия труда	40
Реализация потенциала сотрудников	42
Мотивация к успеху	49
Причастность к общему делу	56
Условия труда и здоровый образ жизни	58
В партнерстве с Профсоюзом	62



Наш вклад в развитие общества и страны	65
Открытость действий и намерений	66
В гармонии с обществом	67
Вместе с государством	73
На пути к экологической эффективности	81
Наши акционеры и инвесторы	87
Основы корпоративного управления	88
Стимул к ответственности за результат	90
Обеспечение прозрачности	90
Диалог с миноритарными акционерами	92
Взаимодействие с иностранными инвесторами	96
Предотвращение инсайдерских сделок	97
Профиль Сбербанка и показатели деятельности за 2010 год	99
Об Отчете	116
Указатель содержания стандартных элементов отчетности GRI	119
Перечень сокращений	124

Команда Уральского банка —
победитель зимней
Сбербанкиады 2011



Большинство людей
счастливы настолько,
насколько они решили
быть счастливыми

Абраам Линкольн

Предмет нашей
особой гордости —
новая система
медицинского
обеспечения



город Сочи —
в ожидании гостей
Олимпиады



**ЗДОРОВЫЙ ОБРАЗ
ЖИЗНИ (тело, дух, разум)**



«Для меня счастье — жить в гармонии между
семьей и работой. А гармония — это утром
с удовольствием идти на работу, а вечером
с радостью домой...»

Ольга Харламова
руководитель программы ПСС



Обращение

Президента, Председателя Правления Г.О. Грефа



Что означает корпоративная социальная ответственность для Сбербанка? Большинство взрослых жителей России хотя бы раз в жизни пользовались нашими услугами. Больше трети всех кредитов, выданных российским компаниям и частным лицам, приходится на Сбербанк. Мы являемся крупнейшей расчетной системой, ежедневно обеспечивая прохождение миллионов платежей по всей территории страны и за ее пределы. Сбербанк — один из крупнейших работодателей в стране. Число наших частных акционеров превышает 250 тысяч.

Иными словами, Сбербанк — это компания, которая глубоко интегрирована в российскую экономику и общество. Масштабы этой интеграции определяют степень нашей ответственности перед нашими клиентами, акционерами, сотрудниками и страной в целом. Все что мы делаем, прямо или косвенно отражается на них. И наоборот, все изменения, которые происходят в экономике или социальной среде, являются мощными стимулами для изменений в Банке.

Отчет, который Вы держите в руках, является первой попыткой обобщения в одном документе всего многообразия взаимных связей между нашей деятельностью и интересами тех, с кем мы в процессе этой работы взаимодействуем. В современном мире успех компании определяется не только тем, каких результатов она достигла, но и тем, как она это сделала. И мы хотим, чтобы все знали о том, каким образом Банк достигает своих целей и как при этом учитывает их интересы.

Для нас отправной точкой в понимании своего места и роли в окружающем мире является Миссия Банка. Она говорит о том, что в основе нашего бизнеса находятся люди, их устремления и мечты, их проблемы и жизненные обстоятельства. Вот почему в нашем первом отчете в области корпоративной социальной ответственности мы говорим о том, каким образом мы воплощаем нашу Миссию в жизнь.

В 2010 году было много непростых испытаний, через которые нам всем пришлось пройти: экономический спад, последствия засухи и лесных пожаров. В этой ситуации Банк искал наиболее оптимальные пути, чтобы помочь своим клиентам преодолеть этот трудный период, сохранить свой бизнес, свое социальное положение. Реструктуризация кредитов, снижение ставок, отмена комиссий по кредитам частным заемщикам — вот некоторые из наиболее заметных примеров.

В прошедшем году мы много работали над повышением качества предоставляемых услуг и их доступности для различных категорий клиентов. Мы сосредоточились прежде всего на борьбе с очередями в офисах Банка, на сокращении сроков рассмотрения кредитных заявок, оптимизации процессов обслуживания клиентов, развитии дистанционных каналов обслуживания. Эта работа будет продолжена и в 2011 году.

Еще одной важной для нас инициативой стала программа медицинского обеспечения сотрудников, к реализации которой мы приступили в 2010 году. Она уникальна как по охвату, так и по содержанию. Программа предполагает страхование всех сотрудников от несчастных случаев и тяжелых заболеваний, бесплатное комплексное медицинское обследование и льготное добровольное медицинское страхование. В 2011 году мы планируем развернуть ее во всех подразделениях Банка. Также мы планируем начать реализацию корпоративной пенсионной программы.

Наша общественная роль не ограничивается только ведением бизнеса или созданием рабочих мест. Благотворительная помощь, поддержка различных проектов в области медицины, образования, культуры, спорта, популяризация здорового образа жизни предоставляют нам возможность внести свой вклад в дело повышения качества жизни наших граждан, поддержки тех, кто по разным причинам не в состоянии справиться со сложной жизненной ситуацией.

Особое внимание мы уделяем вопросам поддержки образования, так как знания являются основной движущей силой развития современного общества. Поэтому мы активно сотрудничаем с ведущими российскими вузами, а также развиваем собственную производственно-образовательную базу. Мы участвуем в развитии бизнес-школы «Сколково», поддерживаем профессиональные программы и конкурсы, осуществляемые ведущими вузами Москвы и российских регионов. В 2010 году нами была проделана большая работа, позволившая уже в начале 2011 года открыть собственный Корпоративный университет.

Мы гордимся тем, что помогаем Фонду «Подари жизнь», поддерживаем фестиваль «Золотая маска», участвуем в поддержке детских домов. В 2010 году более 3 тысяч сотрудников Сбербанка приняли участие в более чем 100 благотворительных акциях в разных регионах России. У каждого территориального банка есть свои подшефные детские учреждения (детские дома, приюты, центры социальной реабилитации детей из неблагополучных семей и др.), которым на регулярной основе оказывается помощь.

В четырех основных главах отчета раскрыты вопросы взаимодействия с клиентами, сотрудниками, акционерами и инвесторами, обществом и государством. В каждой главе мы старались рассказать о нашей стратегии в отношении выделенной группы и о наиболее значимых результатах, которых удалось достичь.

В 2011 году Сбербанк отметит свое 170-летие. Сегодня Банк очень мало походит на то, каким он был всего несколько десятков лет назад: изменилась структура собственников, круг операций, технологические возможности. Но остались неизменными его социальная значимость, вовлеченность в процесс общественного развития. И мы надеемся, что реализовав свою Миссию, создавая финансовую компанию мирового уровня, мы будем способствовать развитию и процветанию всех сторон, взаимодействующих с нами.

С уважением,

Г.О. Греф



Президент, Председатель
Правления ОАО «Сбербанк России»



Наслаждение счастьем —
 величайшее благо,
 а благодать возможности
 давать его другим —
 ещё больше.
 Фредрик Бэкон



В Сбербанке
 действует Комиссия
 по благотворительной
 и спонсорской
 деятельности



Более 500 тысяч
 клиентов Сбербанка
 являются участниками
 благотворительной
 программы
 «Подари жизнь»



ПОРЯДОЧНОСТЬ



«Счастье — когда нет сожаления
 о прошедшем дне, и осознаешь, что он прожит
 с пользой для тебя и окружающих...»

Юрий Мильков
 начальник отдела операций
 на финансовых рынках



Наша Миссия и КСО



Успешное развитие любой организации невозможно без «компас», который бы определял смысл и направление ее деятельности. Для нас таким компасом является наша Миссия. Она определяет основной смысл того, что мы делаем, и для кого мы это делаем. В итоге, она определяет нашу роль в обществе как института, деятельность которого способна изменять жизнь к лучшему. С этой точки зрения понятие «корпоративная социальная ответственность» не является для нас чем-то новым — мы всегда считали, что ответственность перед теми, с кем мы работаем, перед нашими клиентами, перед обществом в целом является неотъемлемой частью нашей политики в бизнесе.

На протяжении всей своей истории Банк придерживался этого подхода. Такая последовательность вознаграждается самым ценным, что может иметь любая компания, — доверием со стороны ее клиентов и общества. По результатам независимого исследования, проведенного в конце 2010 года, Сбербанк получил самый высокий рейтинг доверия среди российских компаний.

В 2008 году мы разработали новую Стратегию развития (<http://www.sberbank.ru/moscow/ru/about/today/strategy/>), в которой была определена наша главная цель, — стать одной из лучших финансовых компаний в мире. Такая формулировка главной цели развития потребовала от Банка нового осмысления своей социальной ответственности, понимания ее сути и существующих в связи с этим ограничений. И если раньше социальная ответственность Сбербанка ассоциировалась прежде всего



с обеспечением устойчивости банковской системы и доступности финансовых услуг, то теперь мы расширили это понятие, включив в него вопросы качества обслуживания клиентов, профессионального и личностного развития сотрудников, обеспечения высоких стандартов корпоративного управления и т.д.

Наша Миссия

- Мы даем людям уверенность и надежность, мы делаем их жизнь лучше, помогая реализовывать устремления и мечты.
- Мы строим одну из лучших в мире финансовых компаний, успех которой основан на профессионализме и ощущении гармонии и счастья ее сотрудников.

Следуя нашей Миссии, мы стремимся сохранить баланс интересов всех сторон, с которыми взаимодействуем.

НАШИ АКЦИОНЕРЫ И ИНВЕСТОРЫ

Сбербанк повышает свою инвестиционную привлекательность и максимизирует свою стоимость с учетом интересов клиентов, сотрудников, государства и общества

НАШ ВКЛАД В РАЗВИТИЕ ОБЩЕСТВА И СТРАНЫ

Поддерживая общественно-значимые проекты и инициативы и ответственно подходу к потреблению энергии и ресурсов, Сбербанк создает благоприятные социальные и экологические условия для бизнеса и населения страны

НАШИ КЛИЕНТЫ

Предлагая доступные и востребованные продукты и услуги и обеспечивая высокое качество обслуживания, Сбербанк повышает продажи и поддерживает лояльность клиентов

НАШИ СОТРУДНИКИ

Обеспечивая развитие, рыночный уровень оплаты труда и комфортные условия работы, Сбербанк повышает эффективность, лояльность и мотивацию своей команды к достижению успеха в общем деле

В качестве особого приоритета мы выделяем взаимоотношения с нашими клиентами, понимая, что только качественный сервис и внимание к их потребностям соответствуют нашей Миссии. Мы ценим их доверие и стремимся оправдывать его. Мы хотим, чтобы каждый наш клиент имел доступ к современным и ка-

чественным финансовым услугам, поэтому инвестируем в развитие инфраструктуры Банка, разработку новых продуктов и внедрение передовых технологий.

Наши сотрудники являются «лицом» Банка. Общаясь с сотрудниками, наши клиенты составляют свое мнение о Сбербанке и передают свое отношение к нам своим близким, друзьям и знакомым. Вот почему для нас принципиально важно, чтобы команда Сбербанка была профессиональной, а каждый сотрудник был гармоничной и целеустремленной личностью. Изменение культуры труда всех сотрудников является необходимым условием для того, чтобы сделать Банк одной из лучших финансовых компаний в мире.

Мы заинтересованы в стабильном и процветающем обществе, в котором работаем, в его динамичном развитии и приумножении его научного и культурного потенциала. Мы стремимся вести свой бизнес с учетом интересов как нынешних, так и будущих поколений, сохраняя природные богатства страны и ограничивая негативное влияние нашей деятельности на окружающую среду. Мы стремимся поддерживать тех членов общества, которым по разным причинам трудно самим справиться с тяжелой жизненной ситуацией, особенно выделяя при этом помощь детям.

Мы осознаем, что наша основная ответственность перед акционерами — это повышение капитализации Банка и рост общей доходности инвестиций в наши акции. Это зависит, в том числе от нашей открытости, уважения законных прав и интересов акционеров и инвесторов. Поэтому мы последовательно стремимся внедрять в нашу работу лучшие практики корпоративного управления, хотим стать ориентиром в этом отношении для всех российских компаний. Мы ориентированы на то, чтобы наши акционеры могли получать устойчивый доход на свои инвестиции. Поэтому, принимая управленческие решения, мы стремимся найти баланс между краткосрочными и долгосрочными целями.

Основной критерий достижения успеха для нас — это отношение к Банку со стороны наших клиентов, сотрудников, общества и акционеров. Мы надеемся, что этот первый Отчет о корпоративной социальной ответственности Сбербанка даст Вам возможность узнать о нас больше, а нам рассказать о том, что мы немного больше, чем просто Банк.



Нам ценен
каждый
клиент

Счастье подобно
бабочке. Чем больше
ловишь его, тем больше
оно ускользает.
Но если вы перенесёте
своё внимание
на ДРУГИЕ ВЕЩИ,
оно придёт и тихонько
сядет вам на плечо.

Виктор
Франкл

Банковские продукты
должны быть простыми
и понятными



Сбербанк первым
отменил все комиссии
по кредитам
населению

**ОТКРЫТОСТЬ
И ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ**



«Счастье — в наших руках. Оно рядом, близко, такое маленькое, простое, такое мое. И мы, как маленькие бабочки, плетем его из тончайших ниточек, которые иногда рвутся и ломаются, но главное — не останавливаться...»

Марина Бурмистрова
специалист отдела залоговых операций



Наши клиенты



Мы определяем наши отношения с клиентами как ключевой фактор устойчивого развития Банка. Масштабы нашей деятельности таковы, что затрагивают интересы миллионов людей и компаний. Это взаимное влияние, так как экономическое и социальное благополучие наших клиентов является залогом финансового благополучия самого Банка. С точки зрения нашей корпоративной социальной ответственности во взаимоотношениях с клиентами мы выделяем несколько важных направлений.

Мы оказываем непосредственное влияние на развитие национальной экономики, ее здоровье и устойчивость. Это определяет нашу взвешенную политику в отношении кредитования ее ключевых отраслей, а также ответственное поведение в период различных кризисных ситуаций. Мы стремимся предоставить нашим клиентам набор услуг, соответствующий их потребностям в эффективном ведении бизнеса. Наша поддержка малого бизнеса отражает нашу уверенность в том, что без развития этого сегмента национальная экономика не сможет быть устойчивой и эффективной.

Мы обеспечиваем доступность финансовых услуг всем категориям клиентов независимо от размеров их активов и принадлежности к социальным группам. Мы обеспечиваем такие социально важные финансовые услуги, как проведение государственных трансфертов частным лицам, проведение налоговых платежей, оплату коммунальных услуг. Важным направлением для нас является развитие кредитования населения на покупку жилья.

Повышение качества и скорости обслуживания клиентов является для нас приоритетным направлением развития услуг. Мы осознаем, что клиенты ожидают от нас высококлассного сервиса, и, предоставляя его, мы можем влиять на их общее эмоциональное состояние.

Наконец, главное, чем мы дорожим — это доверие клиентов. Сегодня доверие к Сбербанку находится на очень высоком уровне. Для нас важно укрепить это доверие. Мы стремимся оправдать его, следуя принципам добросовестной деловой практики, заботясь о безопасности совершения операций и делая банковские услуги более простыми и понятными.

Наше видение: Что такое Сбербанк для клиентов?

- Банк, которому ценен каждый клиент.
 - Банк-партнер, который ежедневно готов помочь каждому клиенту во всем, что связано с финансами.
 - Банк, которому можно доверять: он финансово устойчив, в нем не обманут, в нем справедливые условия, в нем быстро и удобно обслужат, он поможет выбрать и принять оптимальное финансовое решение, исходя из интересов клиента.
 - Банк, который постоянно работает и совершенствуется, чтобы радовать своих клиентов и улучшать свою работу.
 - Лучший банк на рынке.
-

— Не буду скрывать, от деятельности Сбербанка зависит социальное самочувствие огромного количества людей. И если банк будет современным, энергичным, хорошо развивающимся, будет вызывать не меньшее доверие, чем он вызывал раньше, а лучше большее, и у наших граждан, и у клиентов за границей, и у российских клиентов в целом, то, конечно, настроение у всех будет хорошее.

Д.А. МЕДВЕДЕВ,
Президент Российской Федерации
во время визита в Сбербанк

ОЗДОРОВЛЕНИЕ И РАЗВИТИЕ ЭКОНОМИКИ

Сбербанк является основным кредитором экономики России: на конец 2010 года наша доля на этом рынке составила 31,3%, или 10,1% от ВВП. Среди наших клиентов как крупнейшие, национально значимые российские предприятия, так и предприятия малого и среднего бизнеса, важные для устойчивого развития региональной экономики.

Мы предоставляем корпоративным клиентам широкий перечень финансовых услуг: от ведения зарплатных проектов до проектного финансирования и финансирования торгово-экспортных операций. Мы планируем в ближайшее время существенно усилить инвестиционно-банковское направление работы и дополнить продуктовую линейку рядом новых услуг.

Мы работаем с представителями всех ключевых отраслей российской экономики: нефтегазовой, металлургической, электроэнергетической, химической и других. Банк поддерживает отрасли, развитию которых сегодня уделяется большое внимание: мы работаем с предприятиями высокотехнологичных отраслей, авиа- и машиностроения, агропромышленного комплекса. Структура корпоративного кредитного портфеля Банка в целом сопоставима со структурой ВВП.

Мы предоставляем расчетные услуги клиентам на всей территории страны и являемся лидером на рынке расчетных услуг, предоставляемых кредитными организациями. Расчетная система Сбербанка является важнейшей составляющей платежной системы России, сравнимой по масштабам деятельности с платежной системой Банка России.

За 2010 год только в рамках собственной расчетной системы (без учета платежей, проведенных через корреспондентские счета учреждений Банка России и других кредитных организаций) Сбербанком проведено более 250 млн расчетных документов в рублях, что составляет 25% от объемов таких платежей, проведенных платежной системой Банка России. Количество расчетных документов в иностранной валюте за 2010 год составило более 2,4 млн. За высокое качество оформления расчетных документов Банк ежегодно отмечается наградами крупнейших банков-корреспондентов.

Сбербанк — это наше крупнейшее финансовое учреждение, и от его работы, от результатов вашей деятельности в значительной степени зависит ситуация в финансовой сфере, в экономике в целом, да и в социальной сфере, потому что вы много финансируете малый, средний бизнес, оборонную промышленность.

В.В. ПУТИН,

Председатель Правительства Российской Федерации
на встрече с Президентом, Председателем Правления
Сбербанка Г.О. Грефом

Действия Банка в кризисные периоды

В период острой фазы мирового экономического кризиса на Сбербанке лежала особая ответственность: необходимо было поддержать национальную экономику, помочь ей перейти к нормальному функционированию и не дать развиваться негативному сценарию. В этот период мы стремились всесторонне поддерживать клиентов: предоставляли гибкие условия обслуживания кредитов, искали способы их реструктуризации. Также мы выступали в качестве банка, обеспечивающего стабильность работы межбанковского рынка.

Банк принимал активное участие в реализации различных государственных программ, предусмотренных пакетом антикризисных мер. Это были, например, кредиты под государственные гарантии автопроизводителям, производителям радиоэлектронной техники, пищевых продуктов, а также строительным, транспортным, металлургическим и нефтехимическим компаниям на сроки от 10 месяцев до 5 лет. Объемы кредитов в 2010 году составили 90,9 млрд рублей. Сегодня, несмотря на то, что ситуация в целом стабилизировалась, многие предприятия еще не вышли на финансовые показатели докризисного уровня. Поэтому мы по-прежнему настроены на поиск взаимовыгодных решений и индивидуального подхода к каждому клиенту.

Другим испытанием для российской экономики в 2010 году стали летние пожары и засуха. Сбербанк принял ряд антикризисных мер, чтобы позволить своим клиентам-заемщикам сохранить свой бизнес и пережить эту аномальную климатическую ситуацию с минимальными потерями. Были снижены процент-

ные ставки по кредитам сельхозпредприятий на общую сумму 21,2 млрд рублей, также были продлены сроки выплат. Всего в 2010 году Сбербанк выдал сельскохозяйственным предприятиям и владельцам личных подсобных хозяйств 48,3 тыс. кредитов на общую сумму 183,4 млрд рублей. Доля АПК в структуре кредитного портфеля Банка на конец 2010 года составила 7%.

Восстановление сельского хозяйства после летних пожаров

Волго-Вятский территориальный банк активно поддержал предприятия агропромышленного комплекса, посевы которых пострадали от засухи и пожаров. В результате сложившихся погодных условий у ряда клиентов территориального банка (предприятия группы «Талина», ГУП РМ «Развитие села», ГУП РМ «Луховское», ЗАО «Агро-Атяшево», ООО МТС «Ромодановская») возникли трудности с выполнением своих финансовых обязательств. Рассмотрев ситуацию, Волго-Вятский территориальный банк принял решение о пролонгации кредитов на срок до трех лет. Благодаря этому, предприятия смогли продолжить работу и сохранить рабочие места.

Аналогичные меры предпринял Алтайский территориальный банк, клиенты которого оказались в похожем положении. Кроме того, предприятиям и фермерам была предоставлена возможность получить дополнительные средства на проведение сезонных полевых работ под урожай 2011 года с упрощенными требованиями по обеспечению кредитов.

Содействие развитию малого бизнеса

Важным направлением социальной активности Сбербанка является содействие развитию малого и среднего бизнеса. Мы расширяем доступ малых и средних предприятий к банковскому финансированию. Ключевыми элементами нашей деятельности в этой области являются создание сети Центров развития бизнеса и взаимодействие с инфраструктурой государственной поддержки малого бизнеса: гарантийными и залоговыми фондами, фондами микрокредитования, бизнес-инкубаторами, технопарками, научными парками. Банк участву-

ет в государственных программах поддержки предпринимательства, в том числе поддерживает программы субсидирования процентных ставок по кредитам малых компаний специальных категорий: социальное производство, малые экспортеры, инновационный бизнес, молодежное предпринимательство, малые сельхозпредприятия.

Территориальные банки тесно сотрудничают с региональными организациями поддержки малого бизнеса. Часто такое сотрудничество не ограничивается взаимодействием в рамках выдачи кредитов под поручительство фондов. Например, Восточно-Сибирский территориальный банк принял участие в финансировании работы регионального агентства поддержки малого и среднего бизнеса и бизнес-инкубатора в Красноярске. Всего в 2010 году Сбербанк сотрудничал с 64 гарантийными фондами и выдал 2510 кредитов на общую сумму 5,6 млрд рублей.

Банк активно занимается расширением линейки кредитных продуктов, рассчитанных на малые предприятия. Ярким примером такого продукта является кредит «Доверие». Этот вид кредитования удобен тем, что выдается без залога и на любые цели. Инновационная скоринговая модель оценки кредитоспособности заемщика позволяет рассматривать заявки и принимать решение о выдаче кредита за 2 дня. Активные продажи продукта начались летом 2010 года, и по итогам года семь территориальных банков выдали 3 тыс. кредитов на сумму 1,86 млрд рублей. Запуск продаж этого продукта в оставшихся территориальных банках будет завершен до конца 2011 года.

Другим примером поддержки малого бизнеса является программа кредитования «Госзаказ», целью которой является помощь в получении малыми и средними предприятиями государственных заказов. В рамках программы исполнителям государственных заказов выдаются кредиты на пополнение оборотных средств и рефинансирование затрат, понесенных при реализации заказов. Всего в 2010 году по программе «Госзаказ» было выдано 132 кредита, их суммарный объем составил около 253,7 млн рублей.

Лучший проект нестационарного бизнеса

В 2010 году в рамках комплексной программы поддержки малого предпринимательства Сбербанк выступил генеральным спонсором конкурса «Лучший проект нестационарного бизнеса», который организовала «ОПОРА РОССИИ». Участниками конкурса стали представители малого и среднего бизнеса, в том числе индивидуальные предприниматели.

Конкурс проводился в трех номинациях: «Услуги автосервиса: шиномонтаж», «Бытовые услуги: ремонт обуви» и «Производство и продажа хлебобулочных изделий». Победителями конкурса стали представители Пермского и Краснодарского краев, Чеченской Республики. Им были вручены дипломы и ключи от передвижных автоприцепов, полностью оборудованных под их бизнес.

Церемония награждения победителей конкурса состоялась в рамках IX Международного инвестиционного форума «Сочи–2010». Победителей лично наградили Председатель Правительства Российской Федерации В.В. Путин, Президент, Председатель Правления Сбербанка Г.О. Греф и Президент «ОПОРЫ РОССИИ» С.Р. Борисов. В 2011 году планируется проведение аналогичного конкурса с призовым фондом в шесть прицепов.

СОЦИАЛЬНО ЗНАЧИМЫЕ ФИНАНСОВЫЕ УСЛУГИ ДЛЯ НАСЕЛЕНИЯ

Работа с населением традиционно является основным направлением нашей работы. С учетом масштабов филиальной сети мы являемся банком, который способен обеспечить доступ к финансовым услугам для большинства жителей России. Клиентами Сбербанка являются представители всех слоев населения, в том числе социальные группы, получающие поддержку со стороны государства. В частности, Банк обслуживает пенсионеров и бывших военнослужащих, через его филиалы выплачиваются пособия на детей и по безработице.

Около 30% объема заработной платы в России проходит через Сбербанк. Более 40% пенсионеров получает через нас пенсию. Около трети (1,8 трлн рублей) остатка всех вкладов в Сбербанке — это пенсионные вклады, в отношении которых Банком проводится специальная социально ориентированная процентная

политика. Мы обеспечиваем прохождение огромного количества платежей населения, из которых 40% — платежи за жилье и коммунальные услуги. Банк осуществляет прием налоговых платежей и других платежей населения в бюджет и государственные внебюджетные фонды, различные выплаты гражданам материальных пособий и компенсаций.

Сбербанк занимает ведущие позиции на рынке кредитования физических лиц: на 1 января 2011 года наша доля на рынке частных кредитов составила 32% рынка, или 2,9% от ВВП. Около половины портфеля составляют кредиты на покупку жилья. Россия входит в список стран, в которых приобрести собственное жилье гражданам очень трудно. Однако без доступного и комфортного жилья невозможно говорить о полноценном повышении качества жизни населения и решении демографических проблем.

В 2010 году мы выдали более 241 тыс. жилищных кредитов на общую сумму более 220 млрд рублей, что составило более 50% от общего объема рынка жилищного кредитования в России и на 113 млрд рублей больше, чем в 2009 году.

Кроме того, в Банке работает ипотечная программа «Молодая семья». Она предназначена для семей, где хотя бы одному из супругов менее 35 лет, программа распространяется и на неполные семьи. «Молодая семья» расширяет возможности заемщиков по ипотечным кредитам Сбербанка, так как в качестве созаемщиков могут рассматриваться родители супругов.

Программа предусматривает ряд серьезных льгот для семей, имеющих детей. Первоначальный взнос по кредитам в рамках этой программы составляет 10% стоимости жилого помещения, что ниже, чем для других категорий заемщиков (15%). В 2010 году по программе «Молодая семья» было выдано более 72 тыс. жилищных кредитов на сумму 61,7 млрд рублей, что почти в 2 раза больше, чем в 2009 году. Оформить их можно в точках обслуживания клиентов, в том числе в более чем 160 специализированных Центрах ипотечного кредитования Банка.

Мы являемся основным агентом по реализации подпрограммы «Государственные жилищные сертификаты» федеральной целевой программы «Жилище» на 2002–2010 годы. В 2010 году было

оплачено 21 265 сертификатов, которые помогли обеспечить жильем военнослужащих, прослуживших более 10 лет и подлежащих увольнению или уже уволенных в запас. В сотрудничестве с местными администрациями территориальные банки Сбербанка участвуют в подпрограммах по обеспечению жильем молодых семей, в том числе семей молодых ученых и молодых семей на селе, а также в региональных целевых программах по повышению доступности жилья.

Банк также является участником национального проекта «Доступное и комфортное жилье» и сотрудничает с региональными властями в ряде субъектов Российской Федерации, финансируя инвестиционные и строительные проекты. В частности, нами принято решение об участии в реализации региональных жилищных программ Свердловской, Курганской, Нижегородской, Кемеровской, Белгородской областей, Удмуртской Республики и Ханты-Мансийского автономного округа.

Сбербанк активно внедряет и другие социально ориентированные продукты, например, образовательный и пенсионный кредиты. Качественное образование позволяет молодым людям реализовать свои мечты о получении конкретной профессии. Тем, у кого нет достаточных средств на это, Сбербанк предлагает образовательные кредиты на оплату обучения на территории России. Предоставить его могут как тем, кто только планирует получить платное образование, так и тем, кто уже является студентами.

Помимо пониженной ставки по кредиту, заемщику предоставляется ряд дополнительных льготных условий кредитования: отсрочка в уплате основного долга и части процентов на период обучения, отсутствие необходимости оформления обеспечения, привлечения поручителей и созаемщиков и подтверждения источника дохода. Кредитная программа рассчитана на длительные сроки кредитования — 10 лет после окончания обучения в учебном заведении. Общий объем образовательных кредитов, выданных в 2010 году, составляет 195 млн рублей.

Пенсионный кредит Сбербанка России — вариант для работающих пенсионеров. При выдаче кредитов Банк принимает в расчет не только пенсию, но и заработную плату. Заемщикам предоставляется индивидуальное консультирование, соответ-

ственно, для каждого пенсионера определяется максимальная сумма кредита и процентная ставка. В 2010 году было выдано пенсионных кредитов на сумму около 8 млрд рублей.

ДОСТУПНОСТЬ БАНКОВСКИХ УСЛУГ

Обеспечение географической доступности

Сбербанк предоставляет финансовые услуги представителям всех слоев общества во всех субъектах Российской Федерации, в том числе в малонаселенных регионах и регионах с низким уровнем экономического развития. К малонаселенным регионам мы относим 24 субъекта Российской Федерации с плотностью населения меньше среднего по стране¹. Под регионами с низким уровнем экономического развития мы понимаем субъекты Российской Федерации со среднедушевым среднемесячным денежным доходом меньше, чем в среднем по стране². По нашей оценке, число таких регионов составляет 63.

Доступ к финансовым услугам является базовой потребностью населения и необходимым условием функционирования экономики. Поэтому мы стремимся к тому, чтобы жители всех регионов страны были в равной мере обеспечены услугами Сбербанка.

	Обеспеченность услугами, на точку обслуживания Сбербанка, тыс. человек	Доля точек обслуживания Сбербанка в общем числе точек банковского обслуживания в регионе, %
В среднем по стране	7,46	50
Регионы с низким уровнем экономического развития	6,86	57
Малонаселенные регионы	8,99	49

Развитие дистанционного обслуживания

В настоящее время одним из стратегических направлений повышения доступности услуг является развитие дистанционного обслуживания клиентов. В частности, Банк активно развивает такие продукты, как «Сбербанк ОнЛ@йн» и «Мобильный банк». Переход на удаленные каналы обслуживания позволяет нашим клиентам существенно экономить время, а людям с ограниченными возможностями пользоваться услугами Банка.

^{1,2} Согласно данным Российского статистического ежегодника за 2009 год.

В 2010 году доля клиентов, перешедших на дистанционное банковское обслуживание, составила 41%, что на 3 процентных пункта больше, чем в 2009 году. Через удаленные каналы обслуживается более 57% операций, в том числе почти 35% платежей. Параллельно с развитием систем дистанционного обслуживания Сбербанк прорабатывает вопрос создания платформы для обмена электронными счетами между предприятиями и государственными органами. Использование данной платформы позволит реализовать на практике законодательные инициативы, заложенные в изменениях к Налоговому кодексу Российской Федерации.

«Сбербанк ОнЛ@йн» — это автоматизированная система обслуживания клиентов через Интернет. В рамках этой услуги возможно совершение широкого спектра операций по вкладам и картам, а также получение информации о кредитах и подготовка платежных и инкассовых поручений и других платежных документов. Сочетание мобильности и высокого уровня безопасности «Сбербанк ОнЛ@йн» обеспечивают ее популярность среди клиентов Банка: число их пользователей к концу 2010 года составило более 7,5 млн человек.

Специально для малого бизнеса была разработана система «Сбербанк Бизнес ОнЛ@йн», которая менее затратна для клиентов, проста в подключении и отвечает нуждам предпринимателей. Она позволяет отслеживать ход обработки документов, дает возможность вести справочники банковских реквизитов, а также импортировать и экспортировать документы в формате распространенного программного обеспечения для бухгалтерской отчетности 1С.

«Мобильный банк» — это комплекс услуг, предоставляемых держателям банковских карт посредством мобильной связи. Через него можно получать уведомления об операциях по карте и информацию о лимите доступных средств, в случае необходимости блокировать карту, осуществлять платежи со счета и перевод денежных средств (в ограниченном объеме), а также погашать кредиты. Имеется возможность подключения услуги «Автоплатеж» для автоматического пополнения баланса телефона. По данным на конец 2010 года, услугой «Мобильный банк» пользовались 22 млн человек.

Сбербанк активно расширяет сеть устройств самообслуживания, которая в 2010 году насчитывала около 28 тыс. банкоматов и более 17 тыс. информационно-платежных терминалов. Эти устройства позволяют оперативно и без обращения в Банк совершить основные операции: получить наличные, пополнить счет, перевести деньги, оплатить услуги ЖКХ, связи, интернет-провайдеров и спутникового телевидения. При этом совершить платежи во многих устройствах самообслуживания можно не только с использованием банковской карты, но и наличными.

Терминалы самообслуживания на остановках

В 2010 году Северный территориальный банк осуществил установку шести устройств самообслуживания на остановках общественного транспорта в Ярославле, Череповце и Великом Устюге. Наличие таких терминалов позволит населению существенно экономить время и усилия на оплату бытовых услуг, а также оперативно осуществлять типичные операции по вкладам и кредитам Сбербанка.

Повышение доступности и прозрачности банковских продуктов

Весной 2010 года Сбербанк предпринял беспрецедентный для российского финансового рынка шаг — были отменены все комиссии по кредитам населению. Таким образом, единственной платой по кредиту для частных заемщиков стала процентная ставка по нему. Сбербанк стал первым банком в России, который принял такое решение, делая ценообразование по своим кредитным продуктам простым и понятным для клиентов.

В 2010 году мы продолжили программу реструктуризации задолженности по кредитам физических лиц, попавших в сложное финансовое положение в связи со снижением или потерей дохода. В частности, Банк предоставил определенным категориям клиентов (например, тем, кто проходит службу в армии или находится в отпуске по уходу за ребенком) возможность получить отсрочку по кредиту и снизить сумму ежемесячного платежа,

а у заемщиков, уже имевших просрочку платежа, появилась опция установления индивидуального графика погашения просроченной задолженности.

Мы также разработали индивидуальные условия реструктуризации задолженности по кредитам граждан, пострадавших от пожаров летом-осенью 2010 года. По итогам работы в 2010 году осуществлена реструктуризация около 15,67 тыс. кредитов, остаток задолженности по которым на 1 января 2011 года составил 6,82 млрд рублей. Дополнительно, для поддержки заемщиков, имеющих просроченную задолженность по кредитным картам, Сбербанк начал разработку программы реструктуризации задолженности путем предоставления потребительского кредита на льготных условиях. Полномасштабное внедрение программы запланировано на 2011 год.

КАЧЕСТВО И СКОРОСТЬ ОБСЛУЖИВАНИЯ

Управление качеством и работа с обращениями

В рамках реализации Стратегии развития Сбербанка значительное повышение качества обслуживания является приоритетной задачей. Понимая это, мы на постоянной основе проводим исследования удовлетворенности клиентов по различным сегментам. Так, в 2010 году были проведены масштабное исследование в розничном секторе, пробное исследование по корпоративным клиентам и опрос клиентов, воспользовавшихся услугами колл-центра.

На основании результатов исследований создаются программы повышения качества. В 2010 году была разработана и внедрена программа повышения качества обслуживания розничных клиентов, а в 2011 году будет разрабатываться аналогичная программа, ориентированная на корпоративных клиентов Банка. Для достижения максимального эффекта программы результаты оценок качества включены в систему мотивации сотрудников различных категорий.

Исходя из требований потребителей, в Сбербанке разработаны стандарты качества обслуживания, которые с мая 2010 года активно внедряются в практику нашей работы по всей России. Программа повышения качества обслуживания клиентов включает набор различных инструментов, позволяющих отслежи-

вать динамику улучшений в различных точках взаимодействия с клиентами:

- регулярный мониторинг качества обслуживания методом «Таинственный покупатель» в точках обслуживания и колл-центре;
- внутренние проверки качества обслуживания в точках обслуживания;
- тестирование удобства и функциональности дистанционных каналов обслуживания;
- предоставление потребителям широкого спектра каналов обратной связи.

Для получения отзывов и жалоб клиентов в Сбербанке существует большое количество каналов: контактный центр, Книга отзывов и предложений, личный прием граждан, анкетирование клиентов, корпоративный интернет-сайт (<http://www.sberbank.ru>), электронная почта и почтовый адрес Банка. Отдельно ведется мониторинг жалоб клиентов в Интернете на региональных и федеральных банковских форумах и в социальных сетях. Координацию подразделений Банка, вовлеченных в процесс работы с обращениями, осуществляет Служба заботы о клиенте.

В 2010 году в целях улучшения качества обслуживания клиентов на сайте Банка была открыта «Биржа идей» (<http://www.sberbank.ru/moscow/ru/idea/>). Каждый клиент теперь может не просто предложить Сбербанку свою идею по улучшению качества обслуживания, но и проследить за тем, какую оценку получает его инициатива со стороны других клиентов, и каждый этап ее рассмотрения.

Одним из наших важнейших достижений в 2010 году стало создание Единого Распределенного Контактного Центра (ЕРКЦ), состоящего из нескольких площадок: в Воронеже, Москве, Санкт-Петербурге и Екатеринбурге. Его основной целью является информационно-консультационная и техническая поддержка клиентов Банка в режиме 24*7*365. ЕРКЦ также работает с обращениями и жалобами клиентов.

Открытие первого единого распределительного контактного центра

15 декабря 2010 года в Воронеже состоялось официальное открытие локальной площадки ЕРКЦ Президентом, Председателем Правления Сбербанка Г.О. Грефом. Благодаря созданию Центра, скорость дозвона клиента в справочную службу Банка сократилась с 40 минут до 25 секунд. По этому показателю Сбербанк стал одной из лучших компаний России.

Банком был разработан и утвержден макет новой Книги отзывов и предложений. Ключевое отличие нового формата книги от старого — наличие структурированных полей для внесения информации по жалобе, что оптимизирует ее рассмотрение. Книга отзывов и предложений призвана показать клиенту, что мы ценим его мнение, и выразить ему благодарность за участие в повышении качества обслуживания.

Стенд, на котором находится Книга, также предназначен для размещения объявления о личном приеме клиентов. Таким образом, информация, касающаяся работы с жалобами, находится в одном месте. Личный прием клиентов ведется в территориальных банках, отделениях и точках обслуживания. Он должен осуществляться не менее двух раз в неделю, не менее трех часов в день.

Для повышения качества работы мы активно развиваем институт клиентских менеджеров. Клиентские менеджеры — это профессиональные и высококвалифицированные сотрудники Банка, обладающие глубоким пониманием, видением и анализом бизнеса закрепленных за ними клиентов. Менеджер является основной точкой контактов для клиентов Банка: обращаясь к нему, клиент получает возможность выбрать продукт, удовлетворяющий его потребностям. В настоящее время функционирует и развивается институт клиентских менеджеров для корпоративных клиентов всех целевых сегментов.

В 2010 году было завершено формирование соответствующей организационной структуры для обслуживания крупнейших и крупных клиентов, а также для среднего бизнеса. Для клиен-

тов малого бизнеса и индивидуальных предпринимателей мы приступили к формированию службы специальных клиентских менеджеров. В 2011 году планируется полностью запустить и активно развивать этот институт в территориальных банках.

С целью повышения эффективности обслуживания розничных клиентов мы осуществляем их перевод на универсальный договор банковского обслуживания. Он определяет порядок предоставления комплексного обслуживания, облегчая клиенту пользование основными продуктами и услугами, экономя его усилия и время. Выданная при заключении договора банковская карта предназначается для доступа к счетам и операциям как в точках обслуживания Банка, так и через удаленные каналы. К концу 2010 года на универсальный договор было переведено 13,6 млн наших клиентов.

Модернизация точек обслуживания

Переформатирование филиальной сети является одним из наших ключевых проектов, направленных на повышение качества обслуживания. Разработка новых форматов точек обслуживания станет одним из важнейших элементов в процессе модернизации Сбербанка. Их создание позволит внедрить новую систему продаж и обслуживания для различных сегментов клиентов, повысить удобство и скорость обслуживания.

Разработано восемь форматов подразделений, различающихся в зависимости от спектра выполняемых операций. Рабочие места в новых офисах имеют расширенную функциональность, что позволяет обеспечить возможность предоставления клиенту значительного перечня наиболее востребованных продуктов и услуг одним работником. В помещении организуются две основные зоны обслуживания клиентов-физических лиц — зона транзакционных операций и зона консультирования и продаж. Организованы расширенные зоны самообслуживания, в освоении которых помогают консультанты. Широко используется система электронной очереди.

Проект предполагает создание максимально открытого пространства внутри точек обслуживания с простой и понятной навигацией. В новых офисах организованы комфортные зоны ожидания, оснащенные кулерами и кофе-аппаратами, для детей клиентов предусмотрены «детские уголки».

В 2010 году было реализовано 22 пилотных проекта по перереформированию, в которых приняли участие семь территориальных банков. Точки обслуживания новых форматов были открыты в 10 городах России: Москве, Санкт-Петербурге, Екатеринбурге, Новосибирске, Самаре, Калуге, Ярославле, Гатчине, Мытищах и Железнодорожном. По результатам пилотов новые форматы офисов будут доработаны и распространены на всю филиальную сеть Банка. В 2011 году планируется перереформировать более 800 точек обслуживания.

Офисы будущего

Первый высокотехнологичный «Офис будущего Сбербанка» открылся в конце 2009 года в Москве на Новослободской улице. Он стал первой в истории российских банков лабораторией, предназначенной для тестирования самых современных технологий банковского обслуживания перед их массовым внедрением в филиальную сеть.

Одна из главных новинок — система идентификации клиента на основании биометрического «узнавания» его внешности. Человека, с его согласия, фотографируют с помощью биометрической 3D-камеры, так что при последующих посещениях Банка система самостоятельно его идентифицирует: виртуальный менеджер приветствует клиента, называя по имени и отчеству, а консультанты предлагают необходимые ему продукты. Система действует и в банкоматах: устройство идентифицирует клиента сначала по внешности, а затем по пин-коду. Таким образом, возможность несанкционированного использования карты практически сведена к нулю.

Для желающих выпить чашку кофе или чая «без отрыва от производства» в офисе предусмотрена барная стойка с интернет-киосками. Для посетителей с детьми оборудован детский уголок с голографическими играми: здесь можно поиграть в виртуальный футбол, теннис, в «банкира». В зале для VIP-посетителей представлен уникальный в России стол, разработанный компанией Microsoft — интерактивный способ передачи клиенту информации о продуктах Сбербанка.

«Мы построили Офис будущего с технологиями, 70% которых вы не встретите ни в одном банке мира, — говорит Старший вице-

президент Банка В.М. Орловский. — И это все — наши разработки, интеллектуальная собственность».

Наличие очередей в точках обслуживания часто связано с приемом и проведением платежей от населения. Эти платежи — наше традиционное направление работы, и мы прилагаем все усилия к оптимизации системы расчетов с населением. Нашим первым шагом в этом направлении стало внедрение автоматизированной системы «Биллинг», которая позволяет по большинству платежей отказаться от заполнения специальных платежных форм. В качестве документа, подтверждающего платеж, клиент получает чек-ордер с указанием необходимых данных. Благодаря упрощению данной процедуры существенно возрастают скорость и качество обслуживания. В 2010 году система функционировала во всех территориальных банках.

Другой масштабный проект, направленный на устранение очередей в точках обслуживания, — «Очереди.net», запущенный в 2010 году. Его цель — сократить время ожидания максимум до 15 минут в пиковые часы и до 10 минут в обычное время. Для этого внедряется гибкий рабочий график — в пиковые часы и дни клиентов будет обслуживать максимально возможное количество сотрудников. Также разработана новая программа мотивации персонала: до половины размера премий сотрудников зависит от количества проведенных операций и времени ожидания клиентов в очередях.

«Университет третьего возраста»

Стремление Восточно-Сибирского территориального банка к сокращению очередей в точках обслуживания привело к появлению проекта «Университет третьего возраста». С октября 2010 года в филиалах Железногорска и Сосновоборска группы старшего поколения проходят обучение использованию устройств самообслуживания и банкоматов для снятия пенсии, оплаты коммунальных и других видов услуг. В результате уже сейчас заметно уменьшились очереди в пиковые дни, а также значительно выросло количество открываемых карт «Maestro-Пенсионная».

Банк стремится обеспечить доступ к финансовым услугам для лиц с ограниченными возможностями. В 2010 году число точек обслуживания Банка, оборудованных пандусами, перилами, поручнями или наружными и мобильными гусеничными подъемниками, составило 2112, что на 16% больше, чем в предыдущем году. В точках обслуживания нового формата также оборудуются санузлы для людей с инвалидностью, устанавливаются специальные столы и банкоматы с низким экраном.

Совершенствование процедур кредитования

Мы ставим перед собой задачу ускорить процедуру получения кредитов. Для этого Сбербанк запустил проект «Кредитная фабрика», суть которого заключается в автоматизации процедуры проверки и анализа заемщиков и централизации принятия решений о выдаче кредита. Внедрение «Кредитной фабрики» позволило нам не только снизить свои кредитные риски, но и упростить процесс получения клиентами денег, снизить количество походов в Банк, сократить срок рассмотрения кредитных заявок до полутора дней. Проект уже успешно работает для розничных клиентов, которым по этой технологии предоставляются потребительские кредиты и кредиты на покупку автомобилей. В наших планах внедрить данную технологию для выдачи ипотечных кредитов.

В 2010 году Московский, Поволжский и Среднерусский территориальные банки начали использовать эту технологию для индивидуальных и малых предпринимателей. Теперь кредиты суммой до 1 млн рублей без залога выдаются за три дня, а по остальным применяется упрощенный финансовый анализ, что сокращает максимальный срок выдачи до двух недель. В 2011 году планируется распространение технологии на остальные территориальные банки. Наряду этим Банк ведет работу над внедрением технологии предварительно одобренных потребительских кредитов.

ДОБРОСОВЕСТНАЯ ДЕЛОВАЯ ПРАКТИКА

Сбербанк в своей деятельности неукоснительно соблюдает требования законодательства и положений Кодекса этических принципов банковского дела, придерживается принципов добросовестной деловой практики и честной конкуренции. Так, по этическим соображениям мы не осуществляем операции кредитования таких категорий клиентов, как ломбарды и предприятия игорного бизнеса.

Мы предоставляем клиентам полную и достоверную информацию об условиях и порядке оплаты банковских услуг: в приложениях к договору банковского обслуживания детально разъяснен процесс расчета стоимости услуг, что позволяет клиентам оценить свои финансовые возможности и принять взвешенное решение о сотрудничестве с Банком. В конце 2008 года, когда начинался финансовый кризис, мы опубликовали на своем сайте принципиальные подходы к кредитованию корпоративных клиентов.

В условиях нестабильности банковской системы, постоянной смены условий кредитования и отсутствия ясности эта информация оказалась очень полезной. Несмотря на то, что ситуация на финансовых рынках и в экономике в целом стабилизировалась, уровень потребительской уверенности сегодня все еще значительно ниже, чем до кризиса. При этом проценты по банковским кредитам стали ниже докризисных уровней, а процедуры выдачи кредитов упрощены. Именно поэтому Сбербанк решил вновь обратиться к своим клиентам с информацией о том, как принимаются решения о выдаче кредита, а также о том, как организована работа при возникновении проблемных ситуаций. Сегодня на нашем сайте можно найти Кредитный манифест, который дает общее представление о принципах кредитования и информацию об изменениях, произошедших за последние два года.

Мы осознаем ответственность за действия наших клиентов и за их воздействие на свое окружение. Поэтому одним из требований Сбербанка ко всем корпоративным заемщикам является полное соответствие их деятельности требованиям законодательства, в том числе экологического. В ряде случаев, как, например, для принятия решений по инвестиционным проектам для предприятий химической и лесной промышленности, наши правила предусматривают обязательное наличие экологической экспертизы. Также экологическая экспертиза является обязательным требованием при реализации строительных проектов.

Специалисты Банка проводят анализ результатов заключения и мониторинг соответствия экологическим требованиям. Ответственность за проведение экспертизы и соответствующие расходы при этом несет кредитруемое предприятие. Для мини-

мизации экологического риска Банк рекомендует использовать апробированные технологии, а также предусматривать затраты, направленные на сокращение вредных выбросов и снижение вероятности техногенных аварий.

Сбербанк осознает необходимость и важность работы по предотвращению использования банковских операций для преступных целей и занимает активную позицию в борьбе с отмыванием преступных доходов и финансированием терроризма. В 2003 году Россия присоединилась к международной системе мер в этой области и является членом «Группы разработки финансовых мер по противодействию отмыванию» (ФАТФ). В том, что в 2008 году Россия вошла в пятерку стран, признанных лучшими в организации противодействия легализации доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма (ПОД/ФТ), есть и наша заслуга. Сбербанк также подписал совместное заявление группы российских коммерческих банков «Банки против отмывания денег» и строго руководствуется изложенными в данном заявлении принципами и задачами.

Банк выполняет все требования российского законодательства в сфере ПОД/ФТ: создана система финансового мониторинга, охватывающая все территориальные банки, разработаны правила внутреннего контроля. В составе Службы безопасности назначены контролеры, отвечающие за организацию работы по ПОД/ФТ. В результате их проверок в 2010 году в Росфинмониторинг было отправлено более 580 тыс. сообщений о подозрительных операциях.

БЕЗОПАСНОСТЬ КАК ПРИОРИТЕТ

С распространением современных методов оплаты и проведения финансовых операций возрастает необходимость в надежных инструментах защиты от мошенничества. Банковское обслуживание также неизбежно связано с работой с персональными данными и данными о доходах, что налагает на нас дополнительные обязательства по защите и сохранению конфиденциальности этих данных. Мы уделяем большое внимание вопросам предупреждения и пресечения попыток нанесения ущерба нам и нашим клиентам как извне, так и со стороны сотрудников, злоупотребляющих своим служебным положением.



Все информационные системы Банка подвергаются тщательно и регулярному контролю на предмет их надежности и защищенности. Используется механизм разграничения доступа к информационным системам, установлены системы антивирусной безопасности, обнаружения вторжений и защиты периметров. Для электронного документооборота и обмена информацией между внутренними структурными подразделениями широко используются системы криптографии (электронно-цифровая подпись, шифрование). Сбербанк сертифицирован по стандарту ISO 20000 «Информационные технологии — Управление услугами», что подтверждает надежность его информационных систем. В течение 2010 года Сбербанк привел свои системы обработки персональных данных в соответствие с требованиями Федерального закона №152-ФЗ «О персональных данных».

Доступ сотрудников к системам оформляется на основе заявок, что позволяет исключить несанкционированный доступ. Работа с автоматизированными банковскими системами производится на компьютерах, не имеющих доступа в Интернет, и требует авторизации пользователя. Также установлены механизмы защиты от ошибочных действий, работает принцип неединичности проведения критических операций. В офисах Банка ограничено использование внешних носителей информации. В 2010 году случаев утечки персональных данных клиентов из автоматизированных систем Сбербанка, а также жалоб клиентов на разглашение их данных не зарегистрировано.

Для обеспечения безопасности проводимых через Интернет операций с картами Сбербанка внедрена технология расчетов на основе стандартов безопасности 3D Secure (MasterCard SecureCode и Verified By Visa), предусматривающая дополнительную аутентификацию держателя карты во время совершения операции. В ближайшем будущем данная технология также будет распространена на операции эквайринга.

В Банке регулярно проводятся аудиты по информационной безопасности по международным платежным системам Visa и Mastercard. Также в 2010 году был начат комплекс мероприятий по сертификации на соответствие стандарту PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard). Эффективно функционирует система мониторинга операций по банковским

картам, которая выявляет большое количество подозрительных операций непосредственно во время их совершения. Актуальная информация о случаях мошенничества и мерах безопасности для держателей карт размещается на нашем сайте.

Одной из самых серьезных угроз для держателей банковских карт является скимминг — считывание магнитной дорожки платежной карты с помощью специальных устройств. В течение 2010 года было выявлено 140 случаев установки на банкоматы Банка оборудования, предназначенного для мошеннических операций с банковскими картами. Для противодействия данному виду мошенничества на базе подразделений безопасности созданы «Группы оперативного реагирования», силами которых в 2010 году было изъято и передано в правоохранительные органы 18 комплектов скиммингового оборудования. Наиболее действенным механизмом выявления скимминговых атак является услуга sms-информирования об операциях по карте, к которой в настоящее время подключено более 20 млн держателей карт Сбербанка (около 40% выпущенных карт).

ФИНАНСОВАЯ ГРАМОТНОСТЬ

Одной из своих задач Сбербанк видит повышение финансовой грамотности всех категорий клиентов. Чем больше люди знают о функционировании банковской системы в целом и об услугах, предоставляемых Банком, тем более ответственными и взвешенными будут их решения. Повышение уровня финансовой осведомленности способствует снижению рисков Банка, повышению лояльности существующих клиентов и привлечению новых.

Банк принимает участие в большом количестве мероприятий, направленных на повышение финансовой грамотности малого бизнеса и частных предпринимателей. Мы оказываем предпринимателям консультационную, информационную и организационную поддержку. Сбербанк сотрудничает с уполномоченными федеральными и государственными органами власти, субъектами инфраструктуры государственной поддержки малого бизнеса и профильными некоммерческими организациями: «ОПОРОЙ РОССИИ», «Деловой Россией», Торгово-промышленной палатой, Ассоциацией молодых предпринимателей России и другими.

Территориальные банки проводят консультационные семинары, круглые столы и встречи по юридическим и экономическим вопросам предпринимательской деятельности, а также участвуют в ярмарках, форумах и других презентационных мероприятиях. На таких площадках бизнес, государственные органы и банковское сообщество находят общие пути решения актуальных проблем, создавая предпосылки для развития и модернизации предпринимательства в России.

В течение 2010 года территориальные банки приняли участие более чем в 4500 мероприятиях, на которых в общей сложности присутствовало около 60 тыс. бизнесменов. Примерно в 30% мероприятий Банк выступал в качестве организатора или со-организатора. Крупные обучающие мероприятия по основам предпринимательства прошли при поддержке Восточно-Сибирского и Центрально-Черноземного территориальных банков в Кызыле, Красноярске и Воронеже. Центрально-Черноземный, Байкальский и Волго-Вятский территориальные банки поддерживали проведение серий образовательных семинаров и форумов для малого бизнеса.

Обучающие программы для малого бизнеса

Волго-Вятский территориальный банк выступил инициатором проведения программы повышения квалификации для представителей малого бизнеса. Мероприятие было реализовано совместно с Волго-Вятской Академией государственной службы, Учебно-деловым молодежным центром «Бизнес-инкубатор» и Департаментом развития предпринимательства и торговли Кировской области.

В ноябре-декабре 2010 года были организованы семинары в Уржуме, Советске, Котельниче, Омутнинске, Кильмезе. Обучение прошли около 200 предпринимателей. По отзывам предпринимателей, данная программа помогла им усовершенствовать деловые качества и расширить знания в сфере финансов.

Центрально-Черноземный территориальный банк запустил программу «Университет предпринимателя», разработанную совместно с бизнес-инкубатором Воронежского государственного

го архитектурно-строительного университета (ВГАСУ). Цель программы — информировать начинающих бизнесменов о различных аспектах создания и успешного ведения бизнеса, существующих программах поддержки, банковских продуктах и услугах. Первый этап программы прошел в октябре 2010 года на территории технопарка «Содружество».

Мы также активно работаем со средствами массовой информации, участвуем в интернет-проектах и социальных сетях. Эти действия направлены на повышение общей осведомленности населения об услугах, предоставляемых Сбербанком. Такие площадки позволяют наладить общение с реальными и потенциальными клиентами со всей страны: получить обратную связь, обсудить возникающие вопросы и поделиться идеями.

«Круг доверия»

В сентябре 2010 года стартовал спецпроект «Круг доверия» — совместная инициатива Сбербанка и одной из самых популярных площадок Рунета Mail.ru. Основная цель проекта — повышение финансовой грамотности населения России. В проекте журналисты Mail.ru и наши сотрудники простым и понятным языком рассказывают потребителям о банковских продуктах.



Здание Центра сопровождения
коллежских операций
"Патриарх", г. Пермь

Ледяной каток
на Патриарших — открыт
при поддержке Сбербанка

В природе всё мудро
продумано и услажено,
всё же должен **заниматься**
своим делом, и в этой
мудрости — **всёшая**
справедливость жизни.
Леонардо да Винчи



Принципиально важно
создать для сотрудников
современные комфортные
условия труда

КОМАНДНОСТЬ И РЕЗУЛЬТАТИВНОСТЬ



«Прочла у Фрейда выражение: "В этой жизни стоит делать только две вещи — Любить и Работать". С тех пор так и живу. Все остальное — производное от Любви и Работы. Гармония, энергия, радость, счастье — все именно там и черпаю».

Оксана Прокопова

старший инженер отдела смет
и договоров управления технических средств
и телекоммуникаций



Наши сотрудники



39

Всегда рядом

Сегодня Сбербанк — это место работы для более 240 тысяч человек. От профессионализма и мотивации каждого из них зависит наш общий успех в достижении поставленной цели — стать одной из лучших в мире финансовых компаний. Мы работаем над тем, чтобы преимуществом Сбербанка как работодателя были не только достойный уровень оплаты труда, стабильность и уважение прав сотрудников, но и возможности для всестороннего развития, построения успешной карьеры и реализации себя в обществе.

Стратегические преобразования Банка во многом связаны с сотрудниками. Расширение продуктовой линейки и повышение качества обслуживания требуют новых знаний и навыков, большей эффективности и ориентированности на клиента. Мы не пытаемся изменить всю команду за один день, а постепенно развиваем корпоративную культуру, которая подталкивает людей к гармоничным изменениям — как в работе, так и в образовании, спорте и творчестве. Главное, к чему мы стремимся в своей политике по отношению к сотрудникам: сформировать в Банке новую философию труда, которая стимулировала бы стремление к постоянному совершенствованию и личную заинтересованность в достижении общего успеха.

Мы считаем также принципиально важным создать для сотрудников современные, комфортные и безопасные условия труда. Обеспечить их социальную защищенность и поддержку в трудных жизненных ситуациях. Дать возможность получить новые знания и реализовать свой потенциал.

Наконец, предметом нашей отдельной заботы является здоровье сотрудников. Мы считаем оправданными инвестиции в обеспечение сотрудников качественной и своевременной медицинской помощью, а также в пропаганду здорового образа жизни.

Наше видение: Что такое Сбербанк для сотрудников?

- Банк, который ценит своих сотрудников, заботится о них.
 - Банк, который дает возможность сотрудникам развиваться лично и профессионально, работать в котором стремятся лучшие профессионалы.
 - Банк, в котором сотрудники чувствуют себя активными участниками всех процессов, а не «винтиками в большой машине».
 - Банк, который обеспечивает своим сотрудникам достойный материальный достаток и положение в обществе.
 - Банк, в котором интересно работать.
 - Банк, работой в котором можно гордиться, который уважают, сотрудники которого уверены в своем будущем.
-

НОВАЯ ФИЛОСОФИЯ ТРУДА

В 2009 году Банк начал реализацию проекта, который призван кардинальным образом изменить всю идеологию и философию организации труда сотрудников. Мы назвали его Производственная Система Сбербанка (ПСС). В основу концепции ПСС положена философия постоянного совершенствования и бережливого производства. Используя эту концепцию, мы стремимся к качественным изменениям в трех направлениях: оптимизации процессов, улучшения системы управления и изменения менталитета и ценностей сотрудников. Последняя задача является наиболее важной и сложной, так как требует вовлечения всех сотрудников Банка без исключения.

В 2010 году был завершен этап внедрения ПСС в розничной сети и в подразделениях, работающих с малым бизнесом. Первые результаты внедрения показывают высокую эффектив-

ность системы. Мы уделили большое внимание формированию инфраструктуры реализации ПСС: созданию центров компетенций, тестовых точек обслуживания. Подходы, разработанные в ходе реализации ПСС, положены в основу проектов перестроения филиальной сети и разработки стандартов качества и сервиса.

Новые направления развития

Внедрение Производственной Системы Сбербанка началось с розничной сети — точек обслуживания физических лиц. Получив положительный результат от внедрения, мы экстраполировали ее на всю систему. В настоящее время ПСС охвачено порядка 8 тыс. крупных офисов.

По итогам внедрения ПСС за 2010 год среднее время ожидания в очереди в розничной сети сократилось на 36%. Высвобожденные трудовые ресурсы прошли переквалификацию, в точках обслуживания появились консультанты, администраторы зала и клиентские менеджеры. Продажи ключевых банковских продуктов розничного блока выросли в три раза. Вырос уровень удовлетворенности качеством обслуживания.

По итогам 2010 года можно с уверенностью сказать — ПСС стала неотъемлемой частью происходящих преобразований, конкурентным преимуществом, с помощью которого мы сможем сделать наш Банк современным и повысить до мирового уровня качество нашего сервиса. В 2011 году планируется внедрить ПСС более чем в 15 подразделениях центрального аппарата и территориальных банков.

Мы также начали внедрение ПСС в таких подразделениях Банка, как бухгалтерия, служба внутреннего контроля, информационные технологии. В 2011 году в активную фазу внедрения будут вовлечены подразделения, обеспечивающие поддержку деятельности Банка, инкассация, административная и юридическая службы, служба безопасности. Все подразделения, в которых уже началось внедрение ПСС, демонстрируют высокий рост производительности труда около 20–30%, и мы рассчитываем получить такой же результат по остальным.

Опыт внедрения системы регулярно анализируется и тиражируется по всем подразделениям Банка. В рамках создания новой корпоративной культуры образованы профессиональные сообщества. Мы проводим обучающие семинары, посвященные ПСС, специальные рубрики включаются в ежедневную рассылку для персонала «Доброе утро, Сбербанк» и в газете «Мой Сбербанк». Изменения в мышлении персонала и его поведении стали находить свое отражение в росте количества предложений, направленных на совершенствование систем и процессов Банка. Для сбора, обсуждения и оценки предложений по улучшению деятельности создан специальный информационный ресурс — «Биржа идей». Неравнодушие и созидательное участие сотрудников в реорганизации Банка и его успешном развитии являются одними из главных целей формирования новой идеологии и культуры труда.

«Биржа идей»

«Биржа идей» — это единый механизм работы с инновационными и рационализаторскими предложениями по деятельности Сбербанка, успешно работающий уже второй год. Активное и массовое участие сотрудников в работе «Биржи идей» говорит о ее значимости в жизни Банка. Так, например, в 2010 году:

- число пользователей Биржи идей возросло в 15 раз и составило более 50% от всех сотрудников;
- общее количество предложений возросло в 36 раз;
- на внедрение передано более 12% поданных предложений;
- эффект от внедрения предложений составил более миллиарда рублей!

В совершенствовании работы Сбербанка могут принимать участие не только его сотрудники, но и те, для кого мы работаем — клиенты и акционеры. Для этого 31 декабря 2010 года на своем веб-сайте Банк открыл доступ к новому сервису. Его отличительной особенностью стала возможность направить в Банк свое предложение по улучшению работы, получить необходимую консультацию, узнать мнение других участников и обсудить волнующие вопросы на общем форуме.

РЕАЛИЗАЦИЯ ПОТЕНЦИАЛА СОТРУДНИКОВ

Новый подход к труду и отношение к работе неразрывно связаны с профессиональным развитием нашего персонала. В Банке разработано и реализуется большое количество учебных программ, ориентированных на управленческую и специальную профессиональную подготовку, развитие необходимых в работе навыков. Новая программа подготовки и обучения персонала затронула абсолютно все уровни сотрудников — от операционно-кассовых работников до топ-менеджеров.

В 2010 году мы продолжили консолидацию обучения и профессионального развития персонала на основе Корпоративного университета — перед ним встают действительно колоссальные и уникальные задачи. Их уникальность связана с масштабами Сбербанка и с тем прорывом в уровне подготовки сотрудников, который мы все должны совершить в ближайшие годы.

Новая программа обучения и развития менеджеров

Сбербанк уделяет огромное внимание обучению руководящего звена. Все руководители высшего и среднего уровней проходят оценку по корпоративной модели управленческих компетенций. Цель Банка — обеспечить максимальный охват менеджмента интенсивными программами развития, дать любому руководителю шанс выйти на новый уровень эффективности и самореализации. Активно используются современные формы обучения: деловые игры, бизнес-кейсы, бизнес-симуляции. В 2010 году обучение по различным программам управленческой подготовки прошли более 15 тыс. руководителей.

Для обучения и развития менеджеров привлекаются лучшие западные преподаватели и тренеры. В сентябре 2010 года профессор стратегического менеджмента Лондонской бизнес-школы Дональд Салл провел семинар «Успешная реализация стратегии Банка: как нарастить подвижность организации, сохраняя при этом ее устойчивость». В октябре Робин Шарма посетил Сбербанк с лекцией «Лидерство, доступное всем», состоялся семинар Стивена Спирса «Высокоскоростные компании: лидерство, инновации и высокоэффективное производство». Перед сотрудниками Банка также выступали Энтони Хурихан и Стивен Кови.

Чтобы обеспечить качественное обучение и переподготовку сотрудников, необходимы высокопрофессиональные бизнес-тренеры и современная инфраструктура. С 2009 года мы активно формируем общероссийскую команду внутренних тренеров, которые должны стать основной движущей силой Корпоративного университета Сбербанка. Обучение и развитие сотрудников осуществляется на базе учебных центров и региональных учебных площадок по единым централизованным программам.

Сбербанк активно строит и реконструирует собственные учебные центры в Москве и регионах. На стадии проектирования находится огромный кампус Корпоративного Университета в Подмосковье, куда смогут приезжать учиться более 200 человек одновременно. Готов к работе после реконструкции Учебный центр в Одинцово. Активно развиваются учебные центры в Санкт-Петербурге, Новосибирске, Ростове-на-Дону и других городах.

Сбербанк активно развивает дистанционные технологии обучения: система видеоконференцсвязи, развернутая по всей стране, является инструментом, без которого не обходится ни один крупный проект по обучению персонала. Отработаны технологии быстрого распространения знаний на всю систему через видеолекции, деловые игры, мастер-классы для тренеров, электронные дистанционные курсы и тесты. Именно благодаря передовым технологиям, мы предоставляем равные возможности для развития ключевых руководителей в любом регионе, несмотря на наши колоссальные масштабы: например, коучинг-сессии проводятся при помощи видеоконференцсвязи и IP-телефонии.

«Сбербанк 2020»

«Сбербанк 2020» — это четыре организации, объединенные общей целью: способствовать развитию молодых талантливых сотрудников Банка. Среди них Студенческий корпоративный союз, Союз молодежи, «Лига талантов» и Правление 2020. «Сбербанк 2020» образует единое информационное, коммуникационное, инновационное, проектное, образовательное и культурное пространство. Участие в нем дает шанс реализовать собственный

проект, ускорить личностный, профессиональный и карьерный рост. Девиз молодежного правления «Сбербанк 2020» — «Мой шанс сделать больше».

С 2011 года Студенческий корпоративный союз будет уделять особое внимание поиску одаренных студентов. Отбор наиболее перспективных студентов в профильных колледжах и вузах и их последующее обучение позволит заложить фундамент для формирования команды Банка в будущем.

Нам важно, чтобы абсолютно все сотрудники Сбербанка в той или иной форме проходили обучение ежегодно. Мы стремимся сделать непрерывное развитие неотъемлемой частью нашей корпоративной культуры, активно вовлекая персонал в программы развития. Потребности каждого отдельного сотрудника в обучении определяются в ходе составления индивидуальных планов развития. На корпоративном Интранет-портале создан специальный раздел «Обучение», в котором каждый сотрудник Сбербанка может получить всю необходимую информацию о тех или иных учебных программах, зарегистрироваться и пройти дистанционное обучение.

С целью оценки эффективности обучения была внедрена автоматизированная система, позволяющая проводить в онлайн-режиме тестирование знаний обученных сотрудников. Кроме того, проводится автоматизированное анкетирование прошедших обучение, а спустя определенное время обратная связь поступает от руководителей соответствующих подразделений.

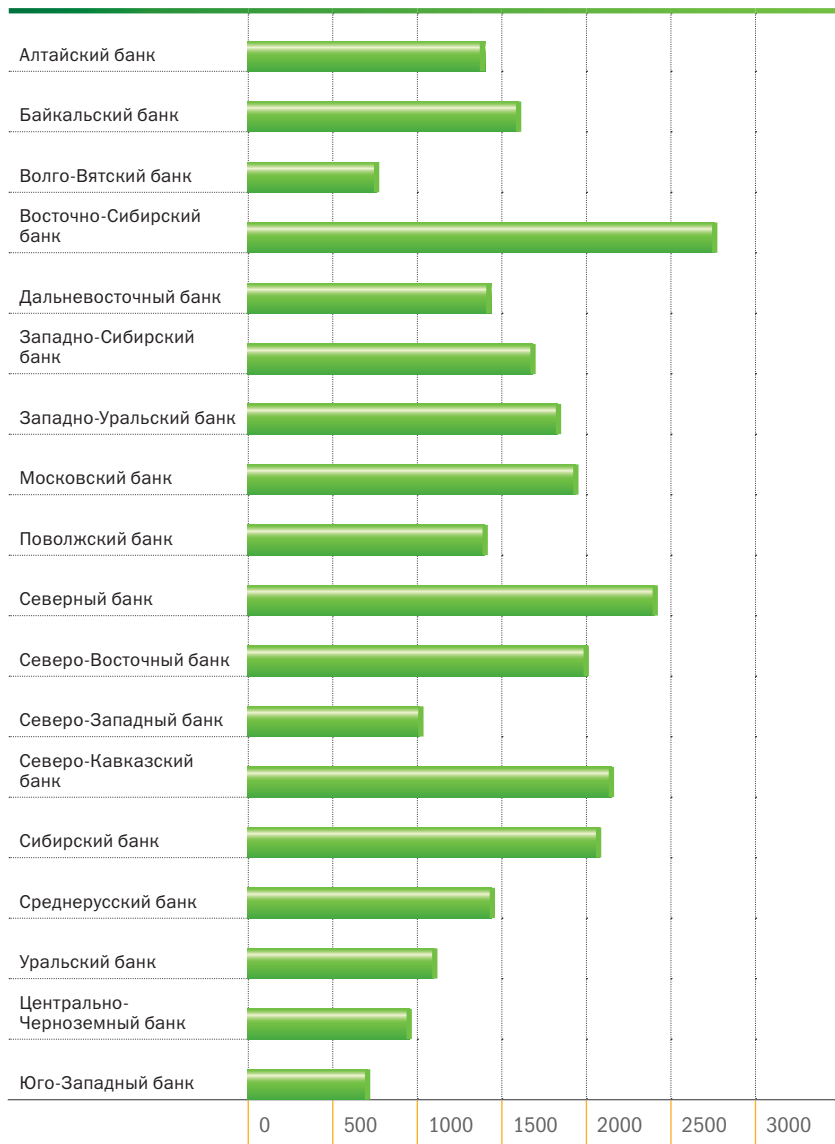
Сбербанк активно работает с лучшими поставщиками услуг по развитию персонала. В случае необходимости к обучению привлекаются специализированные учебные центры, консультационные и аудиторские компании, ведущие российские и зарубежные бизнес-школы, бизнес-консультанты. Уже близится к завершению конкурс по отбору и формированию пула лучших бизнес-тренеров России для дальнейшего сотрудничества с Банком.

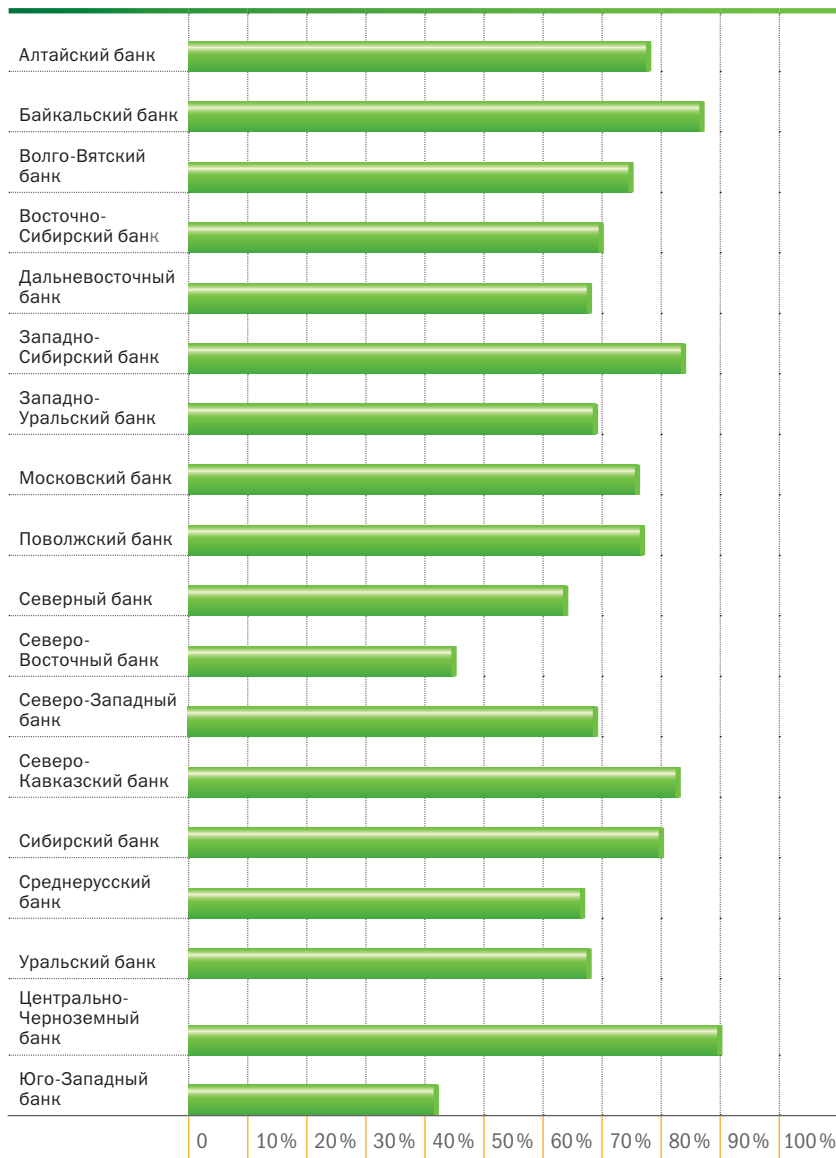
Мы поощряем партнерство российских вузов и западных бизнес-школ: заключены соглашения о повышении квалифика-

ции, получении дополнительного и второго высшего образования, причем в рамках системы мотивации персонала мы оплачиваем половину стоимости такого обучения. В 2010 году был проведен совместный конкурс Сбербанк–Сколково, в котором приняли участие сотрудники центрального аппарата, территориальных и дочерних банков. Три победителя получили возможность обучения по программе Сколково EMBA за счет средств Банка. Наряду с этим в регионах были начаты переговоры с рядом университетов о проведении на их территории обучения для сотрудников по разработанным Сбербанком программам. При этом часть обучающих программ впоследствии будет передана вузам для использования в учебном процессе.

Всего в 2010 году прошли обучение около 165 тыс. сотрудников территориальных банков и 2,7 тыс. сотрудников центрального аппарата (около 70% сотрудников). Соответствующие затраты составили около 515 млн рублей. Средняя продолжительность обучения в год по Сбербанку составила 6 дней (48 часов) на одного сотрудника.

**ЗАТРАТЫ НА ОБУЧЕНИЕ ОДНОГО СОТРУДНИКА В 2010 ГОДУ
В ТЕРРИТОРИАЛЬНОМ БАНКЕ, руб.**



**СОТРУДНИКИ ТЕРРИТОРИАЛЬНЫХ БАНКОВ,
ПРОШЕДШИЕ ОБУЧЕНИЕ В 2010 ГОДУ, %**


Чтобы сотрудники получили доступ к лучшей международной практике в области современного управления, лидерства, практик саморазвития, управления временем, в 2009 году мы начали проект Корпоративная Библиотека. В рамках него Банк издает и предоставляет сотрудникам специальную литературу. В 2010 году вышло 11 книг данной серии, среди них: «Жалоба как подарок. Обратная связь с клиентом — инструмент маркетинговой стратегии» Барлоу Джанелла и Меллера Клауса; «От хорошего к великому» Джима Коллинза; «Дао Toyota: 14 принципов менеджмента ведущей компании мира» Джеффри Лайкера; «Развитие лидеров: как понять свой стиль управления и эффективно общаться с носителями иных стилей» Ицхака К. Адизеса; «Семь навыков высокоэффективных людей: мощные инструменты развития личности» Стивена Кови и другие.

На корпоративном портале работает Интранет-магазин, где каждый сотрудник Сбербанка может заказать книгу со своего рабочего места с корпоративными скидками. Это особенно актуально для удаленных и сельских районов, где не работают крупные игроки книжного рынка, а новинки бизнес-литературы зачастую сложно приобрести.

МОТИВАЦИЯ К УСПЕХУ

Правильная мотивация сотрудников является важнейшим фактором достижения общих корпоративных целей. Поэтому Сбербанк уделяет большое внимание развитию систем поощрения — как материального, так и нематериального — и созданию стимулов к эффективной работе. Основной принцип Сбербанка в части оплаты труда — платить за достижение результата, а не процесс деятельности.

Наша задача — привлечь и сохранить квалифицированные кадры, поэтому мы стремимся обеспечивать нашим сотрудникам конкурентоспособный уровень заработной платы. Для сравнения уровня заработных плат с рынком мы используем специализированные и общеиндустриальные обзоры. Мы используем разрядную сетку должностей и определяем окладные вилки для каждого разряда на основе сравнения с заработной платой для аналогичных должностей на рынке. Среднемесячная оплата труда сотрудников Сбербанка (с учетом всех выплат, осуществленных

в отчетном году, включая вознаграждения по итогам работы за год и выслугу лет) возросла по сравнению с уровнем 2009 года на 28,4% и за 2010 год составила 44,0 тыс. руб.

Мы считаем, что сотрудники должны иметь реальную возможность влиять на уровень своего дохода, поэтому в 2010 году мы начали процесс реформирования системы мотивации, положив в ее основу современные подходы к оценке эффективности персонала. В центральном аппарате новая система мотивации уже внедрена, и мы приступили к ее внедрению в наших территориальных банках. Инструменты оценки персонала (оценочные центры, деловые игры, конференции, гайд-интервью) строятся на основе ключевых компетенций.

Работа руководителей от начальника отдела до топ-менеджмента оценивается по системе «Приоритетных проектов», включающей процесс постановки, мониторинга и оценки выполнения поставленных перед руководителем задач. Одним из важнейших принципов этой системы является ее каскадность, то есть цели, согласованные со Стратегией Сбербанка, устанавливаются сначала топ-менеджерам Банка, а затем каскадируются на более низкие уровни, разветвляясь на подпроекты. В будущем Банк планирует разработать профессиональные тесты для оценки руководителей при назначениях и ротациях, а также осуществить оценку команд структурных подразделений и предоставить рекомендации по оптимизации их деятельности.

Для рядовых сотрудников действует система оценки личной эффективности «5+», в рамках которой оценка деятельности производится по пяти критериям: личная результативность, совершенствование профессиональных знаний, инновации и оптимизация рабочего процесса, работа в команде и клиентоориентированность. Оценка используется при перераспределении премиального фонда подразделения, величина которого зависит от выполнения им групповых показателей.

С целью распространения этих практик в территориальных банках в настоящее время идет активное формирование региональных оценочных центров: разрабатываются дистанционные методики, проводится обучение и аттестация специалистов. Также в Банке разработаны системы мотивации для отдельных

категорий персонала, в частности, для операционно-кассовых работников. Система, запущенная в 2010 году, четко увязывает размер дополнительного вознаграждения с объемами продаж конкретных продуктов. Проект под названием «Создание системы оценки персонала и управления карьерой» выделен в качестве стратегической программы и находится под регулярным контролем руководства Банка.

Мы стремимся предоставлять лучшим сотрудникам максимальные возможности для реализации своего потенциала и достижения карьерных успехов. В Банке действует система подготовки кадрового резерва, однако в 2010 году мы начали работу по ее радикальному обновлению. В новой редакции Положения о кадровом резерве будет обобщен и систематизирован лучший мировой и внутрикорпоративный опыт подготовки резерва руководителей. В основе нашей программы кадрового резерва, как и в основе системы оценки персонала, лежит подход, основанный на развитии ключевых компетенций. Для перспективных сотрудников эксперты по карьерному развитию разрабатывают индивидуальные планы, позволяющие максимально раскрыть их потенциал и занять должность в соответствии со своими личностными особенностями и интересами.

«Лига Талантов» и «Галактика»

Проекты кадрового резерва — ключевые составляющие системы развития персонала Банка. Продвижение перспективных сотрудников по карьерной лестнице не только позволяет удовлетворить потребность Банка в квалифицированном персонале за счет внутренних ресурсов, но и наглядно демонстрирует другим сотрудникам возможности профессионального роста.

Для молодых сотрудников существует проект «Лига Талантов», дающий победителям право быть включенными в состав команд, которые занимаются решением приоритетных бизнес-задач. Проекты «Галактика» и «Галактика-2» предназначены для формирования преемников на позиции членов Правления и управляющих отделениями территориальных банков. Программа «Государство» формирует резерв на позиции руководителей точек обслуживания.

Все сотрудники, отобранные для участия в проектах, проходят всестороннюю оценку. На ее основе разрабатываются программы развития компетенций, включающие наставничество и участие в образовательных курсах. Все участники получают рекомендации по оптимизации своей деятельности с учетом сильных и слабых сторон. Для сотрудников с высоким потенциалом формируются индивидуальные планы развития.

В результате запуска проектов в 2010 году были сформированы планы преемственности на ключевые должности в центральном аппарате и территориальных банках, выделены группы оперативного и стратегического резерва.

В дополнение к оплате труда и премированию Банк предлагает сотрудникам социальный пакет, который включает ряд гарантий и компенсаций, например, предоставление материальной помощи в связи с важными жизненными обстоятельствами, доплаты к пенсиям неработающим пенсионерам, различные доплаты и компенсации тем, кто работает в условиях Крайнего Севера, и т.д. Важными дополнениями к социальному пакету стали специальная программа добровольного медицинского страхования, осуществляемая Банком на паритетной основе, программа страхования от несчастных случаев и тяжелых болезней, полностью финансируемая Банком³, а также льготное кредитование сотрудников. В некоторых территориальных банках имеются и другие виды льгот, например, дотации на питание.

Нам важно, чтобы финансовая стабильность наших сотрудников сохранялась и после окончания их карьеры. В целях повышения социальной защищенности сотрудников Банком разрабатывается Корпоративная пенсионная программа, запуск которой планируется на 2011 год. Участникам программы на именной пенсионный счет в негосударственный пенсионный фонд Сбербанка будет ежегодно перечисляться пенсионный взнос, напрямую зависящий от стажа работы в Банке. Таким образом, после выхода на пенсию участникам программы будет назначена негосударственная пенсия, которая будет выплачиваться исходя из объема накопленных средств.

³ Подробнее см. раздел «Условия труда и здоровый образ жизни».

Мы поощряем стремление сотрудников к самосовершенствованию и достижению выдающихся результатов в работе. Кроме финансовой мотивации, мы уделяем большое внимание публичному признанию их заслуг. В Банке действует система поощрения сотрудников и трудовых коллективов за достижение наивысших показателей производственной деятельности. Каждый год мы проводим традиционный конкурс по достижению лучших показателей деятельности среди территориальных банков, а также конкурсы «Лучший по профессии». Победителям конкурса предоставляются различные возможности для профессионального развития, в числе которых стажировки в лучших подразделениях территориальных банков и в центральном аппарате, участие в конференциях по обмену опытом, возможность получения дополнительного образования.

Среди нематериальных стимулов также можно отметить систему внутрикорпоративных наград: Благодарность Президента Банка, почетные знаки отличия, медаль, почетные и юбилейные грамоты, занесение в Книгу Почета. В отношении наиболее отличившихся сотрудников Банк ходатайствует о награждении их государственными наградами и знаками поощрения.

«Лучший по профессии»

В 2010 году конкурс «Лучший по профессии» проводился второй раз. Соревнование проводилось среди работников массовых банковских профессий — ведь именно от их усилий больше всего зависит качество нашей работы. Эти профессии — руководитель точки обслуживания, специалист по обслуживанию физических лиц, специалист по обслуживанию корпоративных клиентов, инкассатор и другие. По сложившейся традиции победители и призеры конкурса были награждены дипломом, памятным знаком и денежной премией Президента Банка.



Лучший специалист по обслуживанию корпоративных клиентов

Евгения Гудаева, операционист сектора обслуживания юридических лиц Иркутского отделения Байкальского территориального банка.

Работает в Сбербанке с 2006 года. Принимает активное участие во внутрикорпоративных мероприятиях и тренингах. Выступала в роли наставника в процессе «Альтернативные каналы» и «Активные продажи».

Подавая заявку на конкурс, Евгения хотела попробовать свои силы, оценить уровень квалификации и профессиональной подготовки. В этом стремлении ее очень поддержали коллеги.

Евгения ставит перед собой амбициозные цели, стремится к карьерному росту, не боится трудностей и готова попробовать себя в смежных направлениях деятельности.

Увлекается плаванием, игрой на фортепиано.



Лучший специалист по работе с микробизнесом

Наталья Самойлова, ведущий инспектор отдела кредитных продуктов для юридических лиц Сормовского отделения Волго-Вятского территориального банка.

Работает в Банке с 2007 года. Лидер по натуре, стремится участвовать во всех федеральных и региональных акциях по поддержке малого бизнеса и неизменно оказывается в числе лучших.

Одержав победу Наталье помогла активная поддержка коллег и мужа. В ходе конкурса она смогла проявить свои организаторские способности, умение вести переговоры, управлять портфелем ресурсов, достигать поставленной цели с наименьшими потерями.

Наталья стремится к профессиональному росту и развитию. Она уверена, что готова занять должность, где смогла бы максимально проявить свои лидерские и организационные способности и поделиться богатым опытом работы.

Увлекается русским бильярдом и археологией.



Лучший специалист по обслуживанию физических лиц

Татьяна Рыкова,
старший контролер-кассир операционного управления Центрально-Черноземного территориального банка.

Работает в Сбербанке с 2006 года. Участвует во внутрикорпоративных мероприятиях и проектах по внедрению ПСС, выступает в роли наставника, провела ряд обучающих курсов.

В участии в конкурсе Татьяна увидела возможность проявить себя, применить знания и опыт в состязаниях с коллегами из других территориальных банков. Поддержка коллег, друзей и родных помогли ей максимально полно раскрыть свой потенциал и завоевать победу.

Татьяна не собирается останавливаться на достигнутом. Сегодня она решает круг задач, связанных с кредитованием юридических лиц, и твердо намерена достичь заметного успеха в новой для себя сфере.

Увлекается путешествиями, любит читать исторические и биографические книги.



Лучший инкассатор

Игорь Осокин,
старший инкассатор отдела инкассации и перевозки ценностей Центрального аппарата.

Работает в Сбербанке с 1999 года. Добросовестно исполняет свои должностные обязанности. Умело использует полученные знания и приобретенные навыки для обеспечения сохранности перевозимой денежной наличности, ценностей, а также вверенного ему боевого оружия.

В 2010 году Игорь победил в конкурсе профессионального мастерства среди инкассаторских работников Центрального аппарата, в связи с этим он был выдвинут для участия в общепанковском конкурсе «Лучший по профессии».

Игорь открыт в общении. Он берет на себя роль лидера, координирует работу команды. Игорь ориентируется на достижение общекомандных целей и «вкладывается» в работу. Именно это привело его к победе.

Увлекается спортом: гимнастика, горные лыжи, кандидат в мастера спорта по кикбоксингу. Завершает учебу в Московском городском открытом Университете.

ПРИЧАСТНОСТЬ К ОБЩЕМУ ДЕЛУ

Формирование единой команды невозможно без чувства эмоциональной причастности. Мы прилагаем максимальные усилия к формированию корпоративной культуры, которая соответствовала бы ценностям Банка, с одной стороны, и была бы комфортна для развития профессиональных навыков и реализации амбиций сотрудников, с другой. Важнейшей задачей при этом является формирование единого коммуникационного пространства. Сотрудники всех подразделений Банка должны чувствовать свое единство и причастность к общему делу.

Общепринятые ценности и нормы Сбербанка отражены в нашем Кодексе корпоративной этики, который регламентирует правила поведения, обязательные для всех сотрудников Банка. Для ознакомления с этими правилами каждый сотрудник при приеме на работу подписывает «Декларацию о согласии с этическими нормами Сбербанка России». Для адаптации новых сотрудников разработан комплекс мероприятий, призванных облегчить процесс вхождения в должность и адаптации к новой корпоративной культуре. Создана «Книга новичка», представляющая собой интерактивное медиаиздание, которое содержит всю основную информацию, необходимую новым сотрудникам. В некоторых территориальных банках проводятся специальные тренинговые программы для новичков. Кроме того, существует практика закрепления на период прохождения испытательного срока персональных наставников из числа коллег, имеющих продолжительный опыт работы в Банке.

Основным инструментом внутренних коммуникаций является Инtranет-портал, который содержит специальную рубрику по ПСС, разделы структурных подразделений и территориальных банков, внутренние нормативные и информационные документы. Внутренний портал является важнейшим каналом обратной связи от сотрудников к менеджменту Банка. Мы планируем дальнейшее развитие портала, в том числе в направлении создания виртуальных рабочих кабинетов.

По локальной сети сотрудники ежедневно получают специальную рассылку «Доброе утро, Сбербанк», а раз в неделю — бюллетень «Сбербанк. День за днем», включающий краткий обзор

ключевых событий Банка за прошедшую неделю. Среди других инструментов внутренних коммуникаций — ежемесячная газета «Мой Сбербанк» и информационные доски. В Банке работает открытая телефонная линия для обращений сотрудников.

Ежемесячно персонал Банка получает Обращение Президента, на которое можно ответить со встречными комментариями и предложениями. По результатам обратной связи готовятся отчеты, которые рассылаются менеджменту Банка для ознакомления. Также существует возможность написать письмо на имя Президента, а в 2010 году Г.О. Греф провел в режиме видеоконференции первую «горячую линию» с сотрудниками.

Регулярный доступ к Интранет-порталу и электронной почте имеют не все сотрудники, особенно серьезна эта проблема для территорий, отдаленных от крупных городов, а также небольших внутренних структурных подразделений Банка. В связи с этим мы ориентированы на использование широкого спектра коммуникативных инструментов. Так, в планах Банка восстановление внутрикорпоративной газеты как печатного издания и выпуск обновленного корпоративного журнала.

В 2010 году Банк провел исследование удовлетворенности персонала количеством и качеством каналов корпоративных коммуникаций. Его результаты позволят нам правильно выбирать каналы коммуникаций в зависимости от темы сообщений и целевой аудитории.

В Сбербанке регулярно организуются разнообразные корпоративные праздники. Такие мероприятия позволяют поддерживать корпоративный дух и традиции, создавать атмосферу доверия и взаимопонимания внутри Банка, укреплять неформальные связи в коллективе, повышать лояльность сотрудников, создавать ощущение сопричастности к общей цели. Традиционно организуется празднование 8 Марта, Нового года, Дня работника Сбербанка, Дня Победы. Также мы ежегодно организуем проведение детских новогодних праздников, детского оздоровительного отдыха, проводим конкурсы детского рисунка.

«Большие гонки Сбербанка»

В октябре 2010 года Восточно-Сибирским территориальным банком был организован форум сотрудников «Большие гонки Сбербанка». В рамках мероприятия Президент, Председатель Правления Сбербанка Г.О. Греф провел совещание с руководителями отделений, был проведен круглый стол с молодыми активными сотрудниками, вручены квалификационные разряды ПСС. В мероприятии приняло участие более 1300 человек, получено 54 инициативы, которые впоследствии были размещены в «Бирже идей».

Форум завершился спортивными соревнованиями, которые включали гонки на автомобилях, веревочный курс и другие непростые испытания. Команда-победитель получила в подарок главный приз — коллективный прыжок с парашютом.

Понимая необходимость получения обратной связи от персонала и ее роль в развитии кадровой политики, мы регулярно проводим исследования удовлетворенности сотрудников. В 2010 году были проведены масштабные исследования, охватившие существенную долю персонала Банка, результаты которых легли в основу планов по совершенствованию корпоративной культуры.

УСЛОВИЯ ТРУДА И ЗДОРОВЫЙ ОБРАЗ ЖИЗНИ

Обеспечение достойных условий труда — одно из важнейших условий удовлетворенности персонала своей работой и важный фактор обеспечения высокого уровня производительности труда. Именно поэтому обеспечение сотрудников комфортными условиями для работы является одной из наших приоритетных задач.

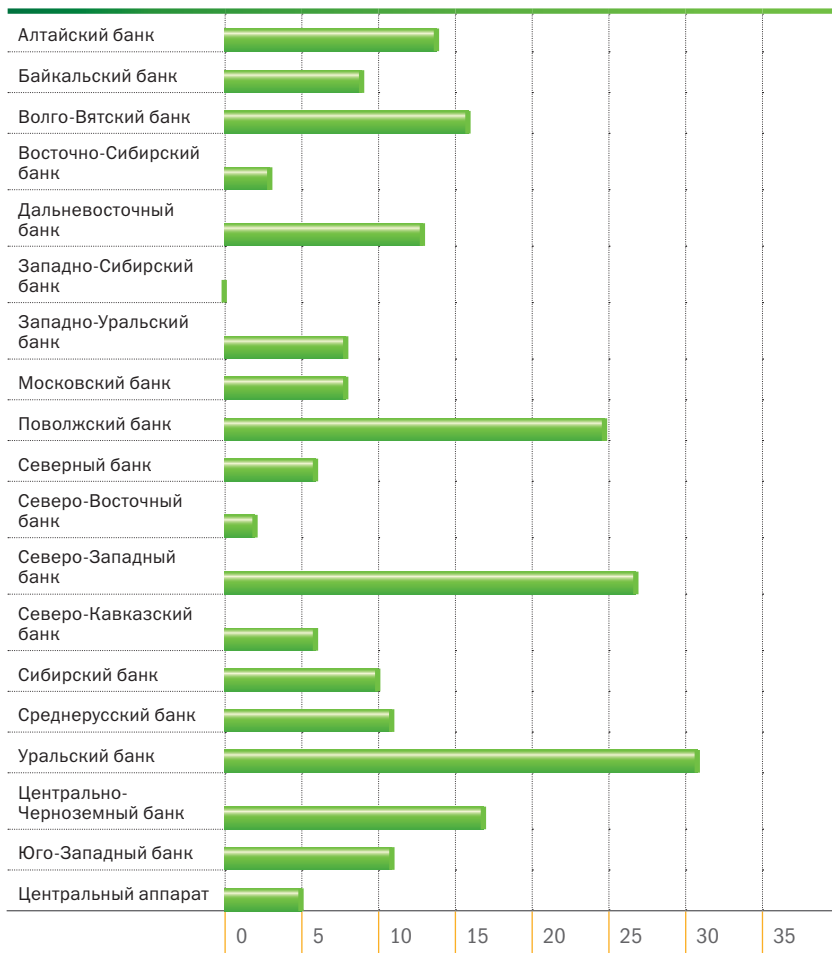
В Сбербанке проводится оценка условий труда сотрудников, в которой принимают участие представители Профсоюза. Она проводится в ходе производственного контроля и аттестации рабочих мест по условиям труда на основании инструментальных измерений ряда параметров (освещенность, микроклимат, неионизирующие электромагнитные излучения и т.п.), а также тяжести и напряженности трудового процесса. В случае выявления отклонений от нормативных значений реализуются меро-

приятия по улучшению и оздоровлению условий труда. Случаев профессиональных заболеваний в Банке не зарегистрировано.

В рамках Программы переформатирования филиальной сети одной из наших целей является повышение производительности труда и удовлетворенности сотрудников. Для этого нам необходимо оптимизировать технологии работы и отдельных процессов, улучшить эргономику и условия труда в целом. В 2010 году были разработаны новые требования к офисам, в том числе оборудование эргономичных и функциональных рабочих мест и наличие удобной комнаты отдыха и приема пищи.

В центральном аппарате и филиалах Банка создаются и действуют на паритетных началах совместные комиссии по охране труда из представителей работодателя и Профсоюза. Членам комиссий по охране труда предоставляется время для выполнения соответствующих обязанностей, а также возможность обучения вопросам охраны труда. Обучение и проверка знаний сотрудников, ответственных за организацию работы по охране труда, осуществляются как в сторонних организациях, так и в постоянно действующих комиссиях Банка.

Труд отдельных категорий персонала (инкассаторы, охранники) сопряжен с повышенной опасностью. В Сбербанке действует механизм социальной защиты этих категорий работников и членов их семей. Сотрудники, имеющие право на ношение, хранение и применение огнестрельного оружия, застрахованы на случай смерти или иного вреда, причиненного их жизни или здоровью при исполнении служебных обязанностей. С сотрудниками служб инкассации и охраны дополнительно заключается договор об обязательствах Банка по возмещению вреда жизни или здоровью, причиненного им при исполнении служебных обязанностей в результате разбойного нападения. Банком на системной основе проводится комплекс мероприятий, позволяющих поддерживать безопасность труда этого персонала на требуемом уровне.

ОБЩЕЕ ЧИСЛО ТРАВМАТИЧЕСКИХ СЛУЧАЕВ, ед.


Сбербанк проводит расследование по каждому из несчастных случаев, ведет их статистику и анализ, а также разрабатывает мероприятия, направленные на предупреждение несчастных случаев. Коэффициент потерянных дней по итогам 2010 года по Сбербанку в целом составил 3,7 дня на 100 человек.

В 2010 году в Банке произошли три несчастных случая со смертельным исходом: контролер-кассир дополнительного офиса Иркутского городского отделения Сбербанка была убита с целью завладения денежными средствами Банка, а две сотрудницы Невинномысского отделения погибли в автокатастрофе на пути

из Центра обучения персонала домой. По обоим инцидентам ведется следствие.

Предмет нашей особой гордости — новая система медицинского обеспечения, которая стартовала в 2010 году. Можно без преувеличения сказать, что она является уникальной — мы первые в России, кто в таких масштабах и на таких условиях разработал и предоставил такую социальную льготу для сотрудников. Мы считаем, что медицинское обеспечение — это, в первую очередь, инвестиции в человеческий капитал, поэтому страхование сотрудников — не разовая мера, а целый ряд корпоративных программ. В их числе добровольное медицинское страхование (ДМС) и страхование от несчастных случаев и тяжелых заболеваний, а также система периодических медицинских обследований и программа «Врач офиса».

Новая программа ДМС предусматривает страхование на паритетных началах: 50% стоимости страховки оплачивает Банк, 50% — сам сотрудник. По состоянию на конец 2010 года по ней застраховано более 85 тыс. человек, или 35% персонала. Программа страхования от несчастных случаев и тяжелых заболеваний предусматривает денежные выплаты при травмах, тяжелых заболеваниях, а также в случае наступления инвалидности или смерти. По этой программе застрахованы все сотрудники Банка, причем зона ее покрытия — весь мир.

Все сотрудники Банка имеют возможность проходить регулярные медицинские обследования с предоставлением отпуска в случае необходимости. Эта мера направлена на предупреждение и раннее выявление заболеваний, в первую очередь тяжелых. Новая система медицинского обеспечения стартовала в июле 2010 года, в октябре начались углубленные медицинские обследования сотрудников. За 3 месяца обследования прошли более 95 тыс. работников Банка, что составляет 39% численности персонала.

Целью запуска программы «Врач офиса» было создание системы корпоративных центров профилактики и первичной медицинской помощи на базе офисов Банка. В числе прочих функций они осуществляют информационную поддержку сотрудников по вопросам здорового образа жизни. Для этого в Банке активно используются корпоративные средства массовой информации. Например, раздел «9 ценность» Интранет-портала Банка содержит рекомендации для сотрудников по вопросам профилактики наиболее распространенных заболеваний (грипп, нарушения зрения, нарушения осанки и т.п.). Программа «Врач офиса» финансируется за счет средств Банка.

Здоровый образ жизни — одна из наших ценностей, и мы верим, что он является основой для гармоничного развития наших сотрудников. Спорт для нас — средство создания командного духа, позитивного настроения, поддержания своего тела в нужном тонусе. Сбербанк — одна из самых спортивных российских компаний: соревнования по разным видам спорта проходят практически постоянно, на разных уровнях, по всей стране. Ежегодно зимой и летом проводятся Всероссийские Сбербанкиады с участием команд территориальных банков, отбор на них проходит на региональных состязаниях. Чтобы у сотрудников была возможность заниматься спортом регулярно, мы берем в аренду спортивные сооружения и даже открываем на своей территории спорткомплексы.

Всероссийская летняя Сбербанкиада

Девятая Всероссийская летняя Сбербанкиада прошла осенью 2010 года в Сочи. В мероприятии приняли участие около двух тысяч сотрудников Сбербанка из всех регионов России, а также Казахстана, Украины и Беларуси. Было проведено 937 соревнований по 15 видам спорта.

Гвоздем программы стали специальные банковские состязания, например, комбинированная эстафета: бег с мешком денег, их пересчет, а также бег на надувных лыжах. В финале спортивного праздника состоялся товарищеский матч по футболу между командами Сбербанка и Оргкомитета Олимпиады 2014. Также в рамках Сбербанкиады прошел традиционный Фестиваль искусств — творческие состязания сотрудников Банка.

В ПАРТНЕРСТВЕ С ПРОФСОЮЗОМ

Профсоюз Сбербанка создан с целью реализации права сотрудников на свободу ассоциации и ведение коллективных переговоров. По состоянию на конец 2010 года членами Профсоюза являются 193 478 человек, что составляет около 80% персонала Банка. В целом 2010 год был отмечен усилением роли Профсоюза. Теперь на регулярной основе проходят встречи местных профсоюзных организаций с представителями работодателя, на которых обсуждаются вопросы компенсаций и льгот, мотивации персонала и другие социально значимые темы. В планах Профсоюза — открытие собственного сайта и запуск горячей линии.

Именно Профсоюз видится той структурой, которая будет способна организовать конструктивный диалог и выступать эффективным посредником между менеджментом Банка и сотрудниками.

Г.О. ГРЕФ

на совещании с руководителями профсоюзных территориальных и первичных организаций

В октябре 2010 года был подписан Коллективный договор ОАО «Сбербанк России» на 2010–2013 годы. Целью договора является дальнейшее развитие и укрепление стабильных, открытых и доброжелательных отношений, гарантирующих обеспечение социально-трудовых прав персонала. Коллективный договор будет дополняться по мере утверждения социальных программ, запланированных к реализации. Новый коллективный договор не цитирует трудовое законодательство, а концентрируется на тех льготах и гарантиях, которые Банк предоставляет своим сотрудникам сверх него. Также от предыдущих договоров его отличает высокая степень проработки и вовлечение в процесс создания самих сотрудников. Положения Коллективного договора распространяются на всех сотрудников Банка.

Договор предусматривает активную роль Профсоюза во взаимоотношениях сотрудников и менеджмента. В частности, при рассмотрении вопросов, касающихся условий труда, социальных льгот и гарантий работников, в заседаниях Правления Банка и правлений территориальных банков будут принимать участие соответственно председатель Профсоюза и руководители его территориальных комитетов. Планируется создание Комиссии по трудовым спорам.

Согласно положениям нового коллективного договора менеджмент Банка и Профсоюз ежегодно в обязательном порядке будут рассматривать вопросы изменения уровня оплаты труда, перечня материальных льгот и компенсаций, конкретных сумм материальной помощи. При этом будут учитываться изменения на рынке труда, инфляция и финансовые возможности Банка. В 2011 году также планируется провести среди сотрудников опрос удовлетворенности системой оплаты труда и объемом и качеством предлагаемого социального пакета.



ДЕЛАЙ то, что
можешь ДЕЛАТЬ
уже сейчас,
чтобы очень скоро
суметь сделать то,
что раньше
КАЗАЛОСЬ НЕВОЗМОЖНЫМ

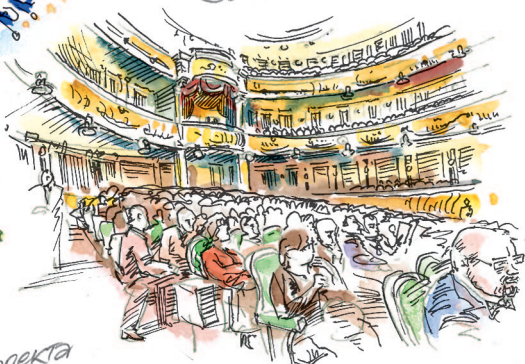
Теодор Рузвельт

Банком
разработана концепция
стратегического партнерства
с ведущими российскими
вузами



...выступаем
финансовым
партнером
и консультантом проекта
"энергоэффективный
квартал" в Тюмени

Сбербанк России –
генеральный партнер
театрального фестиваля
"Золотая Маска"

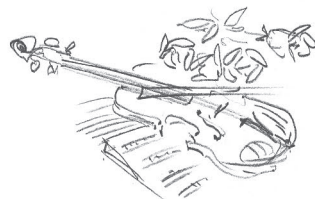


ВЗВЕШЕННОСТЬ И ПРОФЕССИОНИЗМ



«Каждое утро в течение 20 лет я собираюсь на любимую работу, я приношу людям радость и уверенность и получаю от этого огромное удовольствие.»

Марина Медведева
заведующий дополнительным офисом



Наш вклад в развитие общества и страны



65

Всегда рядом

Наш успех напрямую связан с устойчивым развитием страны и общества. Под этим мы понимаем не только экономический рост, но и благоприятные социальные и экологические условия. В рамках своей основной деятельности и добровольных проектов мы стремимся способствовать устойчивому развитию и информировать общество о нашем прогрессе в этой области.

Мы участвуем в социально значимых проектах и занимаемся спонсорской и благотворительной деятельностью, поскольку нам важно развиваться в гармонии с обществом и вносить вклад в улучшение качества жизни населения. По большому счету, развитие образования, науки, культуры, спорта и помощь людям, оказавшимся в трудных ситуациях, — это поддержка наших клиентов, сотрудников и всех тех, кто нас окружает. Это инвестиции в будущее.

Сбербанк ведет конструктивный диалог с государством в целях поиска наиболее эффективных форм сотрудничества, отвечающих взаимным интересам. Мы понимаем, что развитие страны во многом связано с созданием современной инфраструктуры. Поэтому мы выступаем партнером государства в реализации проектов, направленных на создание комфортных условий для жизни людей и ведения бизнеса.

Хотя банковское дело считается относительно экологически безопасным видом деятельности, с учетом наших масштабов объем потребляемой энергии и ресурсов становится значительным. Мы осознаем это и работаем над минимизацией сво-

его прямого воздействия на окружающую среду, что позволяет нам снижать расходы и способствовать улучшению экологической обстановки.

Наше видение: Что такое Сбербанк для страны?

- Ведущий банк, опора финансовой системы страны, основа ее роста и благополучия.
- Партнер в реализации государственных инициатив.
- Ответственный банк, осознающий последствия своих решений.
- Активный участник экономического и социального развития каждого региона и города.
- Банк, в котором работают люди с активной жизненной позицией.

ОТКРЫТОСТЬ ДЕЙСТВИЙ И НАМЕРЕНИЙ

Сбербанк — это открытая организация. Мы понимаем, что без открытости действий и намерений невозможно развивать доверительные отношения с нашими партнерами. Для информирования широкой общественности о нашей деятельности мы активно взаимодействуем с различными средствами массовой информации и используем для этого различные каналы и формы.

В 2010 году продолжил развитие проект «Информационная среда», в рамках которого проходят брифинги и пресс-конференции топ-менеджеров Банка. На них освещается широкий круг вопросов, в том числе относящихся к корпоративной социальной ответственности. Например, в 2010 году были проведены брифинги по программе развития персонала, подписанию нового Коллективного договора, системе управления инновационной деятельностью, созданию универсальной электронной карты, участию Сбербанка в подготовке Олимпиады в Сочи и другим вопросам. Также информация распространяется через новостную рассылку, подкасты, телефонные конференции и т.д.

Президент, Председатель Правления Г.О. Греф регулярно отвечает на часто встречающиеся вопросы, поступившие на Горя-

чую линию Президента, проводит публичные встречи и ведет свой личный блог.

Сайт Сбербанка является нашим важным каналом коммуникации с внешней средой. Его структура, содержание и приложения были усовершенствованы в 2010 году. В частности, появилась возможность просматривать трансляции брифингов и пресс-конференций и посылать свои вопросы спикерам через сайт.

Помимо работы с сайтом, сотрудники Банка отвечают на обращения клиентов и коллег на популярном интернет-сайте Банки.ру. Мы осуществляем постоянную поддержку розничных клиентов на своих страницах в социальных сетях «В Контакте» и Facebook, а для общения с наиболее технически продвинутыми клиентами ведем блог на сайте Habrahabr.ru.

В ГАРМОНИИ С ОБЩЕСТВОМ

Сбербанк реализует масштабные проекты в области спонсорства и благотворительности, направленные на повышение качества жизни населения, реализацию человеческого потенциала и улучшение социального и инвестиционного климата в стране.

Деятельность в этой области осуществляет Комиссия по благотворительной и спонсорской деятельности в соответствии со специальным регламентом. Комиссию возглавляет Президент, Председатель Правления ОАО «Сбербанк России». Все благотворительные проекты утверждаются Правлением Банка.

В 2010 году Банк осуществлял совместные проекты с российскими учебными заведениями, оказывал адресную помощь детским домам и другим организациям. Также Банк участвовал в реализации таких крупных проектов, как «Подари жизнь», Олимпийские игры в Сочи, «Золотая маска».

Инвестиции в образование и науку

Банком разработана концепция стратегического партнерства с ведущими российскими вузами, направленная на привлечение в Банк талантливых молодых специалистов и поддержку будущей интеллектуальной элиты страны. В соответствии с ней на базе Проектно-учебного института Сбербанка и Национального исследовательского университета — Высшей школы экономики проводится магистерская программа для выпускников ведущих

технических вузов, в том числе Московского государственного технического университета им. Н.Э.Баумана, Национального исследовательского ядерного университета «МИФИ», Московского физико-технического института (государственного университета).

Мы также сотрудничаем с бизнес-школой «Сколково», Академией народного хозяйства при Правительстве Российской Федерации, Московским государственным университетом имени М.В. Ломоносова, Финансовым университетом при Правительстве Российской Федерации, Московским банковским институтом и рядом региональных вузов. В рамках благотворительной деятельности мы оказываем помощь учреждениям среднего специального образования в регионах.

При нашей поддержке проводятся деловые игры, олимпиады и конкурсы идей. Пример такого мероприятия — Международная студенческая Олимпиада по управлению коммерческим банком, в которой приняли участие более 5000 студентов из 400 вузов и 150 городов России, Беларуси, Украины и Казахстана. Победители Олимпиады приняли участие в корпоративных программах развития персонала, им была предложена работа в системе Сбербанка. Мы поддержали Всероссийскую олимпиаду по финансовому рынку для старшеклассников и Международную студенческую олимпиаду «Битва банков», а также способствовали проведению Всероссийской олимпиады по финансовому рынку и «Зимней школы–2010» Экономико-математической школы МГУ.

В 2010 году в рамках поддержки образования и науки мы оказали помощь Институту законодательства и сравнительного правоведения при Правительстве Российской Федерации, Фонду развития Ассоциации юристов России, Фонду «Новое экономическое образование», Фонду поддержки экономико-математической школы, Фонду Европейского университета в Санкт-Петербурге, Благотворительному фонду развития Высшей школы менеджмента Санкт-петербургского государственного университета, Фонду развития экономических и финансовых исследований «Финансы и развитие» и другим организациям.

Банк поддерживает научно-исследовательские проекты, осуществляемые в ведущих вузах. В частности, в 2010 году были учреждены пять именных стипендий и грантов студентам, аспирантам и молодым преподавателям экономических вузов Калужской области.

Поддержка тех, кому сложно

Большое количество детей сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, является одной из острых проблем российского общества. Сбербанк осознает, что для решения этой проблемы требуются немалые усилия государства и общества, в том числе по обеспечению социально-экономического развития и повышению качества жизни населения. Способствуя выполнению этой долгосрочной задачи через свою основную деятельность, мы также помогаем детским домам и интернатам решать их самые насущные проблемы уже сегодня.

У каждого регионального подразделения и центрального аппарата Банка существуют подшефные детские учреждения (детские дома, приюты, центры социальной реабилитации детей из неблагополучных семей и пр.), которым регулярно оказывается помощь. В 2010 году сотрудники Сбербанка приняли участие в более 100 благотворительных акциях.

Средства были выделены на ремонт помещений, сооружение игровых площадок, покупку транспортных средств, мебели, оборудования и удовлетворения потребностей в одежде, игрушках, канцелярии и т.д. Наши сотрудники участвовали в различных проектах, в том числе в организации субботников, экскурсий, выездов на природу, праздников, спортивных и образовательных мероприятий для развития потенциала и социализации детей.

Рука помощи

В 2010 году более трех тысяч сотрудников центрального аппарата были вовлечены в благотворительные акции. Их неравнодушное участие дало следующие результаты.

- Традиционная акция «Соберем детей в школу» позволила более тысячи детей получить школьные принадлежности.
- Сотрудники собрали и отправили более двух тысяч новогодних подарков детям.
- Специализированный «Дом малютки Конаково» получил большой объем гигиенической продукции, игрушек, белья и обуви для малышей.
- Подшефные детские дома получили постельные принадлежности.

«Теплый лед»

В 2010 году инициативной группой Дальневосточного территориального банка был организован турнир по хоккею с шайбой для детей из детских домов «Теплый лед». Дети в возрасте от 10 до 14 лет из Комсомольска-на-Амуре, Владивостока, Хабаровска и Благовещенска впервые встретились на льду «Платинум-Арены» в Хабаровске.

В ходе турнира прошло несколько игр. В каждой команде вместе с детьми играли знаменитые хоккеисты команды «Амур». Турнир взят под патронат Правительства Хабаровского края и будет проводиться ежегодно.

Помощь Снегиревым

В Новороссийске в семье Снегиревых случилось несчастье — частично сгорел дом, в котором погибли родители, а дети остались сиротами (6 и 11 лет). Дом был приобретен родителями в кредит, полученный в Сбербанке. В связи с особенностями законодательства их обязательства были переданы наследникам.

В октябре 2010 года в Юго-Западном территориальном банке стартовал сбор добровольных пожертвований в помощь маленьким Снегиревым. Расплатиться с кредитом Снегиревым помогли сотрудники Банка, представители партнерской страховой компании, а также один из клиентов, погасивший наибольшую часть кредита.

Одной из острых социальных проблем в России остается создание равных условий для людей с инвалидностью. Сбербанк активно способствует решению этой проблемы, развивая удаленное обслуживание, которое повышает доступность банковских услуг. Также Банк сотрудничает с организациями, занимающимися вопросами создания инфраструктуры для людей с ограниченными физическими возможностями.

Библиотека для слепых

Молодежное движение одного из отделений Северо-Кавказского территориального банка приняло активное участие в организации благотворительного аукциона, собранные средства пошли на нужды Библиотеки для слепых в Черкесске. В частности, сотрудники разработали план мероприятия, собрали и описали лоты, изготовленные воспитанниками детских домов Карачаево-Черкесской Республики. Ведущим аукциона был один из сотрудников Сбербанка. В результате мероприятия удалось собрать более 130 000 руб.

Пандус в школе

При поддержке Байкальского территориального банка в средней общеобразовательной школе №47 Улан-Удэ был установлен пандус. Это уже третья школа в Улан-Удэ, которая стала более доступной для детей с поражением опорно-двигательного аппарата.

В Бурятии проживает более 1800 инвалидов-колясочников, среди которых немало детей школьного возраста. В Улан-Удэ функционирует около 800 пандусов, которые снимают барьеры перед людьми с ограниченными возможностями. К концу 2010 года около 90% филиалов Бурятского отделения Сбербанка также были оборудованы пандусами.

В 2010 году Сбербанком была оказана материальная поддержка гражданам Нижегородской и Воронежской областей, пострадавших вследствие лесных пожаров, и гуманитарная помощь гражданам, пострадавшим от наводнений в Краснодарском крае.

«Подари жизнь»

Мы с особым вниманием относимся к детям, на долю которых выпали тяжелые испытания — онкологические и иные тяжелые заболевания. К сожалению, недостаточное финансирование является причиной нехватки медицинских препаратов и оборудования, необходимых для спасения их жизней. Мы стараемся содействовать решению этой проблемы через сотрудничество с Благотворительным фондом «Подари жизнь».

Совместная благотворительная программа Банка и Фонда заключается в выпуске международных карт Visa «Подари жизнь». С любого платежа по карте Банк перечисляет в Фонд три рубля, а еще три рубля перечисляет держатель карты. Также наши клиенты могут открыть вклад «Подари жизнь», по которому 0,3% годовых от суммы процентов за каждый истекший период перечисляется в адрес Фонда.

Хотя суммы таких взносов, как правило, небольшие, в масштабах страны программа позволяет оказать значительную поддержку в лечении детей. Кроме того, Сбербанк выступает партнером ежегодных благотворительных концертов, которые организует Фонд.

Что такое «Подари жизнь»?

Международная карта Сбербанка России с благотворительной программой помощи детям с онкогематологическими и иными тяжелыми заболеваниями.

По состоянию на 1 января 2011 года количество выпущенных карт Visa «Подари жизнь» составило 225 тыс. штук, в том числе 7 тыс. золотых карт и 71 тыс. кредитных.

В 2010 году держателями карт Visa «Подари жизнь» совершено торговых операций на сумму 3,3 млрд рублей, что в 2,5 раза выше, чем в 2009 году (1,3 млрд рублей).

В 2010 году в Фонд «Подари жизнь» по программе выпуска карт перечислено 22,2 млн рублей за счет Сбербанка и свыше 9 млн за счет держателей карт.

Олимпийские задачи

Олимпийские игры представляют собой значимое событие в жизни России. Олимпиада не только способствует притоку инвестиций, но и оказывает благотворное влияние на развитие спорта и культуры в стране. В апреле 2009 года Сбербанк и Оргкомитет «Сочи 2014» подписали соглашение о сотрудничестве, согласно которому Сбербанк получил статус Генерального партнера Олимпиады.

Главной целью Банка является создание в Сочи инновационной финансовой инфраструктуры, соответствующей мировым стандартам с целью максимального удовлетворения гостей и участников Олимпиады, а также жителей города необходимыми банковскими продуктами и услугами. Для этого Банк намерен открыть и модернизировать в Сочи свои офисы, подготовить квалифицированные кадры, разработать специальные продукты и высокотехнологичные сервисы. Часть этих задач будет решена в партнерстве с компанией Visa, с которой в феврале 2010 года Сбербанк подписал Соглашение о сотрудничестве. Это первый пример сотрудничества глобального и национального партнеров Олимпийских игр.

Также при финансовой поддержке Сбербанка ведется строительство двух объектов олимпийской инфраструктуры — комплекса трамплинов и медиа-деревни. Сроки и качество строительства контролирует Государственная корпорация «Олимпстрой».

«Золотая маска»

Банк осознает важность поддержки и развития российской культуры. С 2002 года мы выступаем генеральным партнером «Золотой маски», национальной театральной премии, которая учреждена в 1994 году Союзом театральных деятелей России и вручается спектаклям разных жанров театрального искусства: драма, опера, балет, оперетта и мюзикл, кукольный театр. В 2010 году были вручены 43 «Маски» — столько выдающихся деятелей искусства фестиваль не собирал еще ни разу.

В то же время «Золотая Маска» — всероссийский театральный фестиваль, весной каждого года представляющий в Москве наиболее значительные спектакли из различных городов России и из-за рубежа. «Золотая маска» также стала инициатором ряда крупных театральных мероприятий, среди которых фестиваль современной пьесы «Новая драма», международная программа Russian Case, издание книги «Конец театральной эпохи», гастроли Большого, Мариинского, Малого драматического театров. Особое внимание «Золотая Маска» уделяет гастрольной политике, реализуя совместно с Министерством культуры Российской Федерации программу «Лучшие спектакли в городах России и странах Балтии».

ВМЕСТЕ С ГОСУДАРСТВОМ

Вместе с государством мы стремимся к тому, чтобы общественное развитие соответствовало современным вызовам. Чтобы наше общество было современным, мобильным, созидательным и вместе с тем стабильным и процветающим. Мы поддерживаем стремление государства модернизировать экономику, социальную сферу, создать новую, современную инфраструктуру предоставления общественных и государственных услуг. Наш подход при этом предполагает, что в выигрыше должны быть все вовлеченные стороны и решение задач общественного развития не должно противоречить коммерческим интересам Банка.

Совместно с государством Банк реализует проекты, направленные на повышение доступности государственных услуг для населения с помощью информационных технологий, реформирование и модернизацию жилищно-коммунального хозяйства (ЖКХ), повышение прозрачности государственных и муниципальных закупок, поддержку российских автопроизводителей, развитие углеродного финансирования и другие важные области. С большинством региональных администраций Сбербанк подписал соглашения о сотрудничестве, касающиеся различных вопросов социально-экономического развития.

Поиск общего знаменателя

Сбербанк принимает участие в продвижении и реализации мер, способствующих развитию банковского бизнеса, как в России, так и на международном уровне. В 2010 году мы провели встречи с Правительством, Министерством экономического развития, Министерством финансов Российской Федерации и Банком России, на которых обсуждались концептуальные вопросы создания универсальных электронных карт. Сбербанк также участвовал в различных государственных совещаниях и заседаниях рабочих групп по разработке законопроектов «О национальной платежной системе» и «Об электронной подписи» и поправок в закон «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля».

При активном участии Сбербанка были внесены изменения в закон «О приватизации», создающие правовую основу для

применения электронных торгов с привлечением электронных площадок, и внесены изменения во вторую часть Налогового кодекса Российской Федерации, направленные на создание цивилизованного монетного рынка в России.

Кроме того, в течение 2010 года Сбербанк принимал участие в проработке редакции законопроекта «О внесении изменений в Федеральный закон «О рекламе». Специалисты Банка, с учетом замечаний других кредитных организаций, неоднократно обсуждали текст поправок с руководством Банка России и Федеральной антимонопольной службой (основной разработчик законопроекта).

Президент, Председатель Правления Г.О. Греф входит в состав Комиссии по модернизации и технологическому развитию экономики при Президенте Российской Федерации. На двенадцати заседаниях Комиссии, прошедших в 2010 году, затрагивались такие важные вопросы, как облегчение доступа высокотехнологичных компаний к финансовым ресурсам, внедрение энергоэффективных технологий, повышение качества профессионального образования, развитие информационных технологий и др.

С целью повышения инвестиционной привлекательности России и демонстрации последних достижений в области банковских технологий мы выступаем спонсором и участником различных мероприятий (круглых столов, конференций, выставок, форумов) как на международном, так и на федеральном и региональном уровнях. Значимыми мероприятиями, в которых менеджмент Сбербанка принял участие в 2010 году, были Петербургский международный экономический форум, IX Международный инвестиционный форум Сочи-2010 и Всемирный экономический форум в Давосе.

Универсальная электронная карта

Мы участвуем в проекте разработки универсальной электронной карты (УЭК). Это проект государственно-частного партнерства, который реализуется на базе ОАО «Универсальная электронная карта» — федеральной уполномоченной организации по созданию УЭК совместно с пулом банков. Сбербанк совместно с ОАО «УРАЛСИБ» и ОАО «Банк «АК БАРС» являются ее акционерами. Наши инвестиции в проект составили более 20 млн долл. США и будут увеличиваться.

Карта будет выдаваться всем гражданам России и сочетать в себе документ, удостоверяющий личность (в установленных законом случаях), полис обязательного медицинского страхования, страховое свидетельство обязательного пенсионного страхования, платежную банковскую карту и другие функции. Карта откроет населению доступ практически ко всем государственным услугам.

По инициативе Сбербанка для приема УЭК будут использоваться банкоматы и платежные терминалы, что является инновационным решением. Кроме того, Банк предложил использовать УЭК и в качестве платежного средства, что предоставит ее владельцам дополнительные возможности. Например, держатель карты сможет на месте погасить штраф или получить микрокредит. Технология УЭК может существенно повысить доступность и качество банковских услуг для населения.

Разработка УЭК использует наш опыт, полученный при реализации проекта «Социальная карта жителя региона». Социальная карта — многофункциональная именная пластиковая карта, которая выдается жителю региона, являющемуся льготником, и выполняет функцию персонального инструмента для автоматизированного подтверждения прав на получение льгот и учета их фактического предоставления.

Пилотный запуск «Социальной карты жителя региона» был осуществлен в сентябре 2009 года в Астрахани в партнерстве с Пенсионным фондом Российской Федерации и Правительством Астраханской области. В 2010 году этот опыт был тиражирован в Краснодарском крае, Красноярском крае и Чувашской Республике. Круг участников проекта и список приложений карты постоянно расширяется. Планируется, что граждане будут иметь право на получение карт в заявительном порядке с 2012 года.

Реформирование и модернизация ЖКХ

Реформа ЖКХ затрагивает интересы большинства граждан и имеет большое значение для социально-экономического развития России. В Банке создано специализированное подразделение — Дирекция по управлению проектами в сфере ЖКХ и принята Стратегическая программа «Стратегия на рынке ЖКХ». Особое внимание в Стратегии уделяется участию Банка

в Федеральной целевой программе «Комплексная программа реформирования и модернизации ЖКХ на период 2010–2020 годов».

В рамках данной программы мы создаем новые и адаптируем имеющиеся продукты и технологии для участников ЖКХ, привлекаем стратегических инвесторов и самостоятельно инвестируем в компании ЖКХ, оказываем информационно-консультационную поддержку по ходу реформы и т.д. Проекты Сбербанка сначала адаптируются в пилотных регионах, а затем тиражируются по стране.

Среди проектов 2010 года, направленных на развитие ЖКХ, можно отметить финансирование работ по созданию комплексной системы обращения с отходами на территории Астраханского региона и инвестиции в компанию, развивающую в Белгороде технологии начисления платежей за жилищно-коммунальные услуги. Также в одном из подразделений Московского банка был запущен пилотный проект по расчетам аккредитивами между покупателями и продавцом машиномест в рамках проекта «Народный гараж».

Совместно с партнерскими организациями в 2010 году была выпущена брошюра «Азбука ЖКХ. Вопросы и ответы», в которой для населения освещаются основные вопросы, связанные с ЖКХ.

Планы Сбербанка по содействию реформированию и модернизации ЖКХ в 2011 году включают кредитование разработки программ комплексного развития коммунальной инфраструктуры в пилотных регионах и использование полученного опыта в других регионах.

Электронная торговая площадка

В целях развития и оптимизации закупочной деятельности в Банке была создана Дирекция закупок и конкурентных торгов. При ее участии была создана Электронная торговая площадка ЗАО «Сбербанк-АСТ», которая в начале 2009 года была отобрана в качестве одной из пяти площадок для проведения электронных аукционов государственными и муниципальными заказчиками, получила аккредитацию на 5 лет в качестве национального оператора электронных торгов. Таким образом,



Сбербанк способствует большей прозрачности и честной конкуренции при проведении государственных и муниципальных закупок.

В 2010 году был принят и опубликован Регламент Электронной торговой площадки. В соответствии с ним, участие в аукционах и аккредитация являются бесплатными. Плата взимается с участника размещения заказа, с которым заказчик заключает государственный контракт. ЗАО «Сбербанк-АСТ» проводит практические семинары, посвященные актуальным изменениям в законодательстве и технологиям размещения государственного и муниципального заказа на электронной площадке. Семинары также проводятся для иностранных поставщиков, что обеспечивает равные возможности для участия в закупках.

В декабре 2010 года ЗАО «Сбербанк-АСТ» стало лауреатом Национальной премии в области бизнеса «Компания года 2010» в номинации «Информационные технологии (электронная торговля)».

Поддержка российского автопрома

Сбербанк выступил партнером в реализации Программы по утилизации старых автомобилей, запущенной в марте 2010 года и направленной на поддержку российских автопроизводителей и повышение доступности нового автотранспорта для населения.

С учетом важности данной программы мы первыми из российских кредитных организаций ввели индивидуальные условия автокредитования для ее участников. При оформлении кредита в автосалонах заемщики получили возможность использовать в качестве собственных средств на оплату первоначального взноса за приобретаемый автомобиль свидетельство об утилизации или доверенность на утилизацию вышедшего из эксплуатации автомобиля. Эта мера позволила клиентам Банка приобретать автомобиль российского производства за меньшие средства.

Кроме того, начиная с 2009 года, Сбербанк участвует в программе стимулирования приобретения населением новых автотранспортных средств российской сборки, в рамках которой

он выдает кредиты по льготным ставкам. Всего в 2010 году по данной программе было выдано кредитов на общую сумму 13,3 млрд рублей.

Развитие углеродного финансирования

В 2004 году Россия ратифицировала международное соглашение, которое регулирует вопросы снижения выбросов парниковых газов и увеличение их абсорбции — Киотский протокол к Рамочной конвенции ООН по изменению климата. В 2009 году решениями Правительства Российской Федерации Сбербанк был назначен агентом по претворению в жизнь экономических механизмов ст. 6 и 17 Киотского протокола.

Через специально созданную Дирекцию по управлению проектами в области энергосбережения и природопользования Банк выполняет на коммерческой основе публичную функцию «оператора углеродных единиц». Наша деятельность направлена на защиту интересов российских инвесторов, осуществляющих проекты в области повышения энергетической эффективности, а также расширение и улучшение качества кредитного портфеля Банка.

В 2010 году Сбербанк заключил с иностранными организациями меморандумы, предусматривающие правила дальнейшего взаимодействия по подготовке контрактов «торговли выбросами» и провел два конкурса по отбору проектов совместного осуществления (ст. 6 Киотского протокола). Первый конкурс был объявлен в феврале, а второй — в сентябре 2010 года. В ходе экспертизы поданных заявок проводилась их сравнительная оценка по установленным критериям: энергетическая и экологическая эффективность, технический и финансовый потенциал, а также экономический и социальный эффект проекта.

	1-й конкурс	2-й конкурс	Итого
Количество поданных заявок, шт.	40	58	98
Количество утвержденных проектов, шт.	15	18	33
Объем сокращений по утвержденным проектам, т	29 992 993	29 970 000	59 962 993

Для осуществления проектов при условии реинвестирования средств от передачи углеродных единиц в 2010 году Сбербанк разработал проекты примерных соглашений «оператора углеродных единиц» и инвесторов проектов, а также совместно с инвесторами принял участие в подготовке проектной документации, в том числе с долговым финансированием со стороны Банка.

В октябре 2010 года по поручению Правительства Российской Федерации Банк погасил долг России перед секретариатом ООН для включения страны в Международный регистрационный журнал операций. Это является условием для работы с углеродными единицами в соответствии со статьями 6 и 17 Киотского протокола.

Сбербанк планирует расширить спектр услуг для инвесторов на новом для российского бизнеса пространстве — рынка углеродных квот.

Государство как клиент

Федеральные и региональные органы власти сталкиваются с необходимостью привлечь внебюджетные средства для реализации инвестиционных проектов или покрытия текущих расходов. Сбербанк выступает традиционным партнером государства в решении этой задачи, выступая в качестве андеррайтера или кредитора.

В 2010 году Банк организовал размещение четырех муниципальных/субфедеральных выпусков с объемом участия 4 млрд рублей, а также размещение облигационного выпуска Республики Беларусь с объемом участия 3,025 млрд рублей.

Кроме того, на 01.01.2011 остаток предоставленных кредитов субъектам Российской Федерации составил 127,9 млрд рублей, муниципальным образованиям – 24,9 млрд рублей. Помимо этого, мы инвестировали в облигации субъектов Российской Федерации и муниципальные облигации 149,4 млрд рублей.

Территориальные банки Сбербанка осуществляют банковское обслуживание органов региональных и муниципальных администраций, избирательных комиссий, отделений Федерального казначейства и отделений Пенсионного фонда РФ. Сбербанк осуществляет обслуживание бюджетных счетов на территориях, где отсутствуют учреждения Банка России.

Сбербанк содействует повышению прозрачности целевого использования бюджетных средств путем открытия целевых

счетов для генеральных подрядчиков и субподрядчиков в государственных проектах, значимых для развития российской экономики и общества.

Одним из таких проектов является реконструкция трассы М4 «Дон». В июле 2010 года состоялась церемония открытия участков трассы от Москвы через Воронеж, Ростов-на-Дону, Краснодар до Новороссийска. Среди других государственных проектов, находящихся под контролем Банка, — строительство второй сцены Государственного академического Мариинского театра (Санкт-Петербург), возведение объектов Дальневосточного федерального университета и конференц-центра на острове Русский (Владивосток).

НА ПУТИ К ЭКОЛОГИЧЕСКОЙ ЭФФЕКТИВНОСТИ

Развитие нашего бизнеса и улучшение качества услуг клиентам влечет за собой рост вычислительных мощностей и развитие инженерного оборудования, обеспечивающего бизнес-процессы. В данной ситуации суммарное потребление энергии и ресурсов становится значительным с точки зрения как экологии, так и затрат. Мы осознаем это и работаем над минимизацией своего прямого экологического воздействия. В повестку дня менеджмента Сбербанка также входит снижение косвенного воздействия на окружающую среду через кредитование наиболее экологически эффективных компаний и проектов.

Бережливое потребление

Работа Сбербанка по уменьшению своего «экологического следа»

- Оценка состояния объектов на предмет эффективности использования энергоресурсов.
- Внедрение механизмов энергосбережения и минимизации экологического воздействия.
- Разработка и внедрение мониторинга энергопотребления, контроль и анализ эффективности проводимых мероприятий.
- Повышение квалификации сотрудников в области энергосбережения и эффективного энергетического потребления.

Снижению потребления бумаги и других ресурсов способствует перевод клиентов на использование современных банковских продуктов, таких как: «Сбербанк ОнЛ@йн», «Сбербанк Бизнес ОнЛ@йн», Мобильный банк, устройств самообслуживания. Нашей задачей является внедрение таких технологий, которые позволили бы в дальнейшем развивать бизнес при минимальном росте потребления невозобновляемых природных ресурсов.

Потребление электроэнергии в 2010 году	2 594 444,20 ГДж
Потребление тепловой энергии в 2010 году	3 710 618,71 ГДж

Установка энергосберегающих ламп и светочувствительных датчиков

В помещениях Корпоративного университета и одного из отделений Сбербанка в Одинцово в 2010 году установлено 1400 светодиодных светильников и 16 датчиков, реагирующих на движение. Расчетная экономия по сравнению с классическими люминесцентными светильниками составляет 864,82 ГДж в год (56%).

По возможности мы покупаем бумагу, при производстве которой не использовались оптические отбеливатели, загрязняющие природу. Так, в год Банк закупает около 400 тонн бланков на бумаге с низкой степенью белизны. Одновременно Сбербанк поэтапно внедряет электронные версии бланков, что позволяет снизить потребление бумаги.

Сбербанк предпринимает меры по повышению уровня экологической сознательности среди сотрудников. Примером наших внутренних экологических инициатив является начавшийся в 2009 году сбор макулатуры в Центральном аппарате. За два года на вторичную переработку было передано 628 тонн использованной бумаги и картона. В 2010 году началось распространение этого положительного опыта на территориальные банки.

Банк стремится использовать принципы «зеленого» строительства при возведении новых и реконструкции имеющихся зданий. Привлеченные к этому проектные организации должны предоставить пояснительные записки с обоснованием и описанием применяемых ресурсосберегающих энергоэффективных технологий.

В 2010 году Банк продолжил практику осуществления контроля за ходом проведения строительно-монтажных работ подрядными организациями с целью снижения воздействия на окружающую среду. В частности, Банк контролировал использование средств малой механизации при погрузочно-разгрузочных работах для сокращения их простоя, использование подрядчиками экологически чистых и сертифицированных материалов, передачу строительных отходов на утилизацию специализированным организациям.

«Зеленые» ЦСКО

При проектировании и строительстве центров сопровождения клиентских операций (ЦСКО) учитывались принципы «зеленого» строительства. Так, применено панорамное остекление, позволяющее обеспечить максимальный уровень естественного освещения рабочих мест, использованы энергоэффективные инженерно-технические решения. Первые ЦСКО созданы в Москве и Санкт-Петербурге (2008 и 2009 годы соответственно). В конце 2010 года стартовали ЦСКО в Перми и Красноярске. В 2011 году откроется еще шесть ЦСКО.

Кроме того, Банк планирует построить к 2014 году крупнейший в Европе Центр обработки данных (ЦОД) с высоким уровнем энергоэффективности. Вычислительные ресурсы центра будут расположены в машинных залах общей площадью 5 тыс. кв.м.

Для нас важно своевременно выявлять и оценивать проблемы, в результате которых возникает риск эколого-экономической и эколого-правовой ответственности. В 2010 году разработан Регламент производственного экологического контроля Сбербанка. После его одобрения в 2011 году мы планируем начать внедрение системы экологического менеджмента, которая позволит не только снизить



негативное воздействие на окружающую среду, но и снизить суммы платежей за него.

Банк разрабатывает перечень экологических требований к подрядным организациям, занимающимся строительством и реконструкцией его объектов.

Кроме того, мы планируем разработать и установить в отделениях автоматизированную систему управления информацией об экологическом воздействии. Система позволит ежеквартально получать информацию от всех подразделений Банка о количестве загрязняющих веществ, выбрасываемых в атмосферу и водную среду, о количестве образовавшихся отходов, их утилизации, переработке, захоронении. Полученная информация даст возможность провести анализ нашей природоохранной деятельности, подготовить предложения по снижению «экологического следа».

Экологически эффективные проекты

Объем неэффективного использования энергии в России равен годовому потреблению первичной энергии ряда европейских стран. Для реализации потенциала повышения энергоэффективности необходимы частные и государственные инвестиции.

Сбербанк реализует ряд проектов, направленных на повышение энергоэффективности. Наиболее яркими примерами являются поддержка Западно-Сибирским территориальным банком и Волго-Вятским территориальным банком проектов «Энергоэффективный квартал».

«Энергоэффективный квартал»

В Тюмени проект заключается в квартальной застройке центральной части (около 430 тыс. кв. м) с применением новейших инновационных технологий в сфере ресурсосбережения и повышения энергоэффективности. Администрация Тюмени намерена добиться снижения общего уровня потребления одним кварталом энергии и ресурсов к базовому уровню на 25–30% при сохранении полезного эффекта. Это позволит также снизить расходы жителей квартала на оплату жилищно-коммунальных услуг.

В рамках Соглашения о сотрудничестве с администрацией Тюмени Сбербанк выступает финансовым партнером и консультантом по реализации данного проекта. Так, совместно разработаны график реализации проекта и план мероприятий по продвижению энергоэффективности среди бизнеса и населения через СМИ. Специалисты Сбербанка выступили с инициативой создания информационного портала ЖКХ с размещением на нем калькулятора энергоэффективности. Такая система позволит гражданам заранее увидеть экономию от установки нового оборудования, энергосберегающих ламп и т.д. Кроме того, Сбербанком создано предложение по кредитному продукту «Энергосбережение» для населения.

В Казани Сбербанком был проведен ряд мероприятий в мэрии, районных муниципалитетах, на собраниях жильцов с целью продвижения услуг Банка по повышению энергоэффективности жилых помещений и социальных объектов на территориях выбранных кварталов, а также финансирования юридических лиц — энергопотребителей и энергопоставщиков.

Опыт создания «Энергоэффективного квартала» может быть тиражирован как в Тюмени и Казани, так и в других российских городах.



По итогам
Исследования
информационной
прозрачности
российских компаний
с 2008 года Сбербанк
переместился с 70
на 23 место!

Сайт Сбербанка
занял
первое место
на конкурсе
"Золотой сайт"



Акциями Банка
владеют инвесторы
из более чем
50 стран мира

Счастье - это когда тебя
понимают, большее счастье -
это когда тебя ЛЮБЯТ,
настоящее счастье -
это когда ЛЮБИшь ты.

Конфуций



ДОВЕРИЕ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ



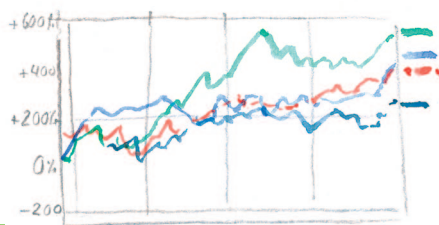
«...Счастье — это, действительно, "когда
тебя понимают", а не просто делают вид...»

Лев Грехов

инспектор сектора расследования обращений
по операциям физических лиц
отдела по расследованию претензий
управления поддержки клиентов ЦСКО



Наши акционеры и инвесторы



18

Всегда рядом

Сбербанк осознает свою ответственность перед акционерами и инвесторами. Долгосрочные доверительные отношения с ними являются обязательным условием для достижения стратегических целей Банка и исполнения Миссии.

В развитии системы корпоративного управления мы ориентируемся не только на требования российского законодательства, но и на признанные международные стандарты. Совершенствование системы направлено на уважение прав и законных интересов акционеров и инвесторов, а также повышение эффективности деятельности Банка, поддержание его финансовой стабильности и прибыльности и обеспечение информационной прозрачности. Особое внимание мы уделяем взаимодействию с миноритарными акционерами и иностранными инвесторами.

Наше видение: Что такое Сбербанк для акционеров и инвесторов?

- Банк, который является одним из лидеров в стране по рентабельности капитала и доходности для акционеров.
- Банк, приверженный высоким стандартам корпоративного управления, строящий свою работу на принципах открытости, прозрачности и предсказуемости.
- Банк, последовательно проводящий профессиональную политику управления рисками.
- Банк, активно внедряющий высокие стандарты корпоративной социальной ответственности.



ОСНОВЫ КОРПОРАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ

Принципы и процедуры корпоративного управления Банка закреплены в Уставе и ряде публично доступных внутренних документов, в том числе в Кодексе корпоративного управления. Следование его нормам направлено не только на формирование положительного образа Банка в глазах его акционеров, клиентов и сотрудников, но и на контроль и снижение рисков, поддержание устойчивого роста финансовых показателей Банка и успешное осуществление его уставной деятельности.

Положения Кодекса разработаны на основе действующего законодательства и устава Банка. Они также учитывают Принципы корпоративного поведения ОЭСР, Кодекс корпоративного поведения, разработанный ФКЦБ, и Кодекс этических принципов банковского дела, одобренный АРБ.

Кодекс охватывает общие принципы нашего корпоративного поведения, правила взаимодействия с акционерами, клиентами и сотрудниками, принципы формирования и деятельности органов управления, а также политику раскрытия информации.

В соответствии с Кодексом, взаимодействие Сбербанка с акционерами и инвесторами строится на основе равного отношения к ним и информационной прозрачности. Всем акционерам обеспечиваются надежные способы учета прав на акции, участие в управлении Банком путем обсуждения и голосования на Общем собрании акционеров и др.

Годовое Общее собрание акционеров является высшим органом управления Сбербанка. Через участие в нем акционеры имеют возможность повлиять на решения по основным вопросам деятельности Банка, в том числе принять участие в избрании членов Наблюдательного совета, Президента, Председателя Правления и Ревизионной комиссии методом кумулятивного голосования. Через годовое Общее собрание акционеров менеджмент Сбербанка информирует акционеров о своей деятельности, достижениях и планах.

Члены Наблюдательного совета являются представителями акционеров и несут перед ними ответственность за успешное развитие Банка. Наблюдательный совет осуществляет общее управление деятельностью Банка и контролирует деятельность его ис-

полнительных органов. Председателем Наблюдательного совета является Председатель Банка России. Наличие в Наблюдательном совете трех независимых директоров способствует большей объективности при принятии решений. В 2011 году планируется ввести практику оценки деятельности независимых директоров.

Для предварительного рассмотрения наиболее важных вопросов и подготовки рекомендаций по ним при Наблюдательном совете действуют три комитета, причем в состав каждого из них входят независимые директора.

В сферу ответственности Комитета по аудиту входит отбор аудитора и контроль за финансово-хозяйственной деятельностью Банка. Комитет по кадрам и вознаграждениям вырабатывает рекомендации по привлечению в Сбербанк квалифицированных топ-менеджеров и создание стимулов для их успешной работы. Приоритетом Комитета по стратегическому планированию является повышение эффективности деятельности Банка в долгосрочной перспективе.

К компетенции Наблюдательного совета относится образование коллегиального исполнительного органа – Правления Банка, которое осуществляет текущее управление деятельностью Банка под руководством Президента, Председателя Правления. Комитеты, подотчетные Правлению, являются рабочими органами формирования и реализации единой политики по различным направлениям операционной деятельности Банка. Наблюдательный совет не вмешивается в текущую работу Правления, но контролирует его деятельность, регулярно рассматривая его доклады по результатам работы Банка.

Для взаимодействия между Банком и миноритарными акционерами в 2008 году впервые в России был создан Комитет по взаимодействию с миноритарными акционерами-физическими лицами. Состав этого консультативно-совещательного органа утверждается Президентом, Председателем Правления, а кандидатура Председателя Комитета проходит одобрение Наблюдательного совета. Предусмотрена возможность самовыдвижения миноритарных акционеров в члены Комитета. Результаты деятельности и планы работы Комитета рассматривает Наблюдательный совет.



Ежегодно избираемая акционерами Ревизионная комиссия проверяет соблюдение Банком законодательных и других актов, регулирующих его деятельность, постановку внутреннего контроля, законность совершаемых операций.

С 2008 года в Сбербанке функционирует Коллегия, в которую входят члены Правления, руководители территориальных и дочерних банков, руководители ключевых подразделений центрального аппарата. В рамках данного коллегиального органа обсуждаются стратегические вопросы развития Банка и вырабатываются решения, учитывающие географию деятельности Банка.

Более подробная информация о функциях органов управления и их составе представлена в Годовом отчете и на сайте Сбербанка.

СТИМУЛ К ОТВЕТСТВЕННОСТИ ЗА РЕЗУЛЬТАТ

Вознаграждение членов Наблюдательного совета, Президента, Председателя Правления и членов Правления Сбербанка осуществляется в соответствии с принципами и критериями, выработанными Комитетом по кадрам и вознаграждениями при Наблюдательном совете.

Членам Правления выплачивается заработная плата и премиальные выплаты, размер которых ограничивается Наблюдательным советом. Информация о размере выплат публикуется ежеквартально на сайте Банка. Акционеры принимают решение о выплате вознаграждения членам Наблюдательного совета и членам Ревизионной комиссии, связанного с их участием в данном органе управления, на Общем собрании акционеров Сбербанка.

Информация о размерах вознаграждения руководства представлена в Годовом отчете Сбербанка.

ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОЗРАЧНОСТИ

Мы стремимся быть максимально прозрачными в своей деятельности для того, чтобы дать акционерам и инвесторам возможность принимать решения, основанные на своевременной и достоверной информации. Каналы распространения информации выбираются таким образом, чтобы обеспечить максимально свободный доступ к ней.

Основные каналы коммуникаций с акционерами и инвесторами

- Регулярные встречи и телеконференции с участием менеджмента Сбербанка.
- Размещение информации на сайте Сбербанка и сайте Комитета по взаимодействию с миноритарными акционерами.
- Публикация отчетов, брошюр и буклетов.
- Пресс-конференции, размещение информации в СМИ.
- Опросы акционеров и инвесторов.

Наиболее эффективным способом распространения информации является ее размещение на сайте Сбербанка. Через сайт акционеры могут получить материалы к Общему собранию акционеров. Они также могут ознакомиться с результатами собрания, дивидендной политикой и другой информацией, касающейся обеспечения их прав и интересов. В 2011 году мы планируем начать раскрывать повестку заседаний Наблюдательного совета и статистику их посещения членами совета.

Для инвесторов на сайте размещаются калькулятор инвестора, календарь инвестора, презентации, отчеты эмитента, кредитные рейтинги, сообщения о существенных фактах и другая информация, раскрываемая в обязательном и добровольном порядке. На сайте приведены ответы на вопросы, часто задаваемые акционерами и инвесторами.

На сайте размещается годовая и промежуточная финансовая отчетность по российским и международным стандартам. В 2010 году публикация отчетности сопровождалась проведением более 250 встреч и 150 конференц-звонков с инвесторами и аналитиками, 4 телеконференциями и участием в нескольких российских конференциях для инвесторов.

По итогам ежегодного Исследования информационной прозрачности российских компаний Standard & Poor's с 2008 года Сбербанк переместился с 70-го на 23-е место (из 90 компаний-участников). Улучшение позиции Сбербанка произошло благодаря следованию рекомендациям экспертов Standard & Poor's.

В частности, было выполнено следующее:

- введена практика объявления рекомендованных дивидендов до даты закрытия реестра;
- сокращены сроки подготовки и выпуска консолидированной отчетности Банка по МСФО (не более 90 дней после отчетной даты — для годовой отчетности и до 60 дней — для квартальной);
- расширен объем раскрываемой информации о Банке на английском языке;
- уточнены условия сделок с заинтересованностью (в составе годового отчета за 2008 год Банк впервые раскрыл информацию о наименовании контрагентов по всем сделкам, включая предприятия оборонно-промышленного комплекса).

ДИАЛОГ С МИНОРИТАРНЫМИ АКЦИОНЕРАМИ

Мы уделяем особое внимание поддержанию открытого и конструктивного диалога с миноритарными акционерами и защите их прав и интересов. На это, а также на повышение общего уровня корпоративного управления и инвестиционной привлекательности Банка нацелена деятельность Комитета по взаимодействию с миноритарными акционерами.

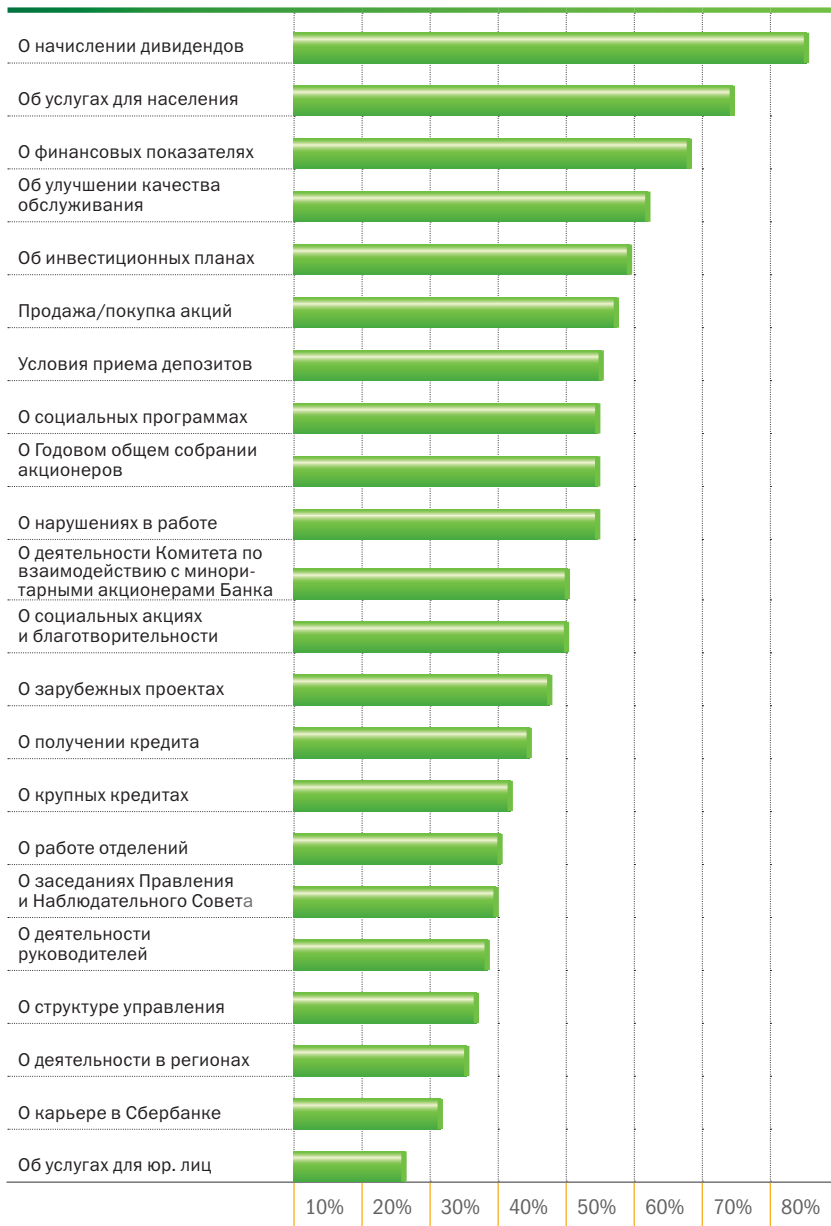
В 2010 году в рамках деятельности Комитета для дальнейшего улучшения взаимодействия с миноритарными акционерами были созданы интернет-сайт Комитета с форумом, два колл-центра в Москве и Омске для приема и обработки звонков акционеров. Также при рассылке материалов к годовому общему собранию акционеров банка был проведен масштабный опрос миноритарных акционеров на предмет наиболее интересующих их вопросов.

Помимо ежемесячных заседаний в Москве, Комитет активно ведет работу в регионах. За 2010 год прошло 6 выездных заседаний в территориальных банках. В общей сложности, посредством видеоконференции в заседаниях приняли участие более 1000 миноритарных акционеров.

В планах Комитета на 2011 год — продолжать выстраивать эффективное взаимодействие с акционерами путем проведения регулярных заседаний в Москве и регионах, по возможности приглашать на заседания независимых членов Наблюдательного совета, а также дальнейшее взаимодействие с руководством по текущей деятельности Сбербанка.

А.В. ДАНИЛОВ-ДАНИЛЪЯН,
глава Комитета по взаимодействию
с миноритарными акционерами Сбербанка

В задачи Комитета входят рассмотрение, анализ и представление органам управления Банка предложений миноритарных акционеров по вопросам совершенствования корпоративного управления и предоставляемых клиентам услуг. Комитет также призван разъяснять политику и стратегию развития Банка миноритарным акционерам.

ИНФОРМАЦИЯ, ИНТЕРЕСУЮЩАЯ АКЦИОНЕРОВ, %


Председателем Комитета является миноритарный акционер А.В. Данилов-Данильян, ранее входивший в состав Наблюдательного совета Сбербанка. Членами Комитета являются шесть миноритарных акционеров, обладающих значимым опытом и высокой квалификацией.

Важным каналом коммуникации с миноритарными акционерами является сайт Комитета (www.sber-minor.ru), запущенный в марте 2010 года. На сайте представлена информация о Комитете и ответы на вопросы, часто задаваемые акционерами. Размещаются отчеты о деятельности и протоколы заседаний Комитета, новости, котировки акций и обобщенное мнение аналитиков о ключевых показателях деятельности Сбербанка. Миноритарные акционеры могут обсудить интересующие их вопросы на форуме сайта, модераторами которого являются члены Комитета. Они также могут задать вопросы через два специальных колл-центра (в Москве и Омске), созданных весной 2010 года на базе регистратора Банка. Работа колл-центров направлена на индивидуальный подход к миноритарному акционеру и упрощение процесса взаимодействия с ним.

Для лучшего понимания и учета ожиданий миноритарных акционеров-физических лиц летом 2010 года среди них проводился опрос. Его результаты размещены на сайте Комитета. Наиболее важными из них являются выявление круга тем, представляющих наибольший интерес для респондентов, и формирование списка акционеров, желающих получать информационную рассылку от Комитета.

Встреча Комитета по взаимодействию с миноритарными акционерами Сбербанка в Уральском территориальном банке

В октябре 2010 года в главном офисе Уральского территориального банка (Екатеринбург) состоялось восьмое выездное заседание Комитета по взаимодействию с миноритарными акционерами. Одновременно в режиме видеоконференции была обеспечена возможность участия во встрече более 400 миноритарных акционеров из 58 отделений Сбербанка из всех че-

тырех областей на территории деятельности Уральского территориального банка — Свердловской, Курганской, Челябинской областях и Республики Башкортостан. Вел встречу председатель Комитета А.В. Данилов-Данильян.

В заседании Комитета принял участие Президент, Председатель Правления Г.О. Греф. Он рассказал акционерам о стратегических планах развития Сбербанка и ответил на заданные вопросы. Также в режиме видео-конференции на вопросы миноритарных акционеров отвечали заместитель Председателя Правления Б.И. Златкис, заместитель Председателя Правления А.А. Карамзин.

Вопросы акционеров Сбербанка были посвящены, главным образом, различным деталям стратегии развития компании, дополнительной эмиссии акций, дивидендной политике, инвестиционной и благотворительной деятельности, а также развитию брокерских услуг.

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ИНОСТРАННЫМИ ИНВЕСТОРАМИ

Акциями Банка владеют инвесторы из более чем 50 стран мира. Чтобы улучшить взаимодействие с ними, мы работаем над повышением качества англоязычной версии нашего сайта. Кроме того, менеджмент Сбербанка регулярно проводит встречи с иностранными инвесторами.

Сбербанк предоставляет иностранным инвесторам возможности для реализации ими акционерных прав. Для этого проводится работа по доведению до иностранных инвесторов материалов к годовому общему собранию акционеров и разъяснению вопросов повестки собрания с целью повышения вовлеченности зарубежных акционеров в вопросы корпоративного управления Банка.

Для повышения качества взаимодействия с иностранным инвестиционным сообществом в 2010 году было проведено исследование по оценке восприятия Сбербанка инвесторами и аналитиками. Исследование проводилось на основе глубинных интервью с представителями инвестиционных фондов и аналитиками брокерских домов. В частности, респонденты положительно оценили уровень раскрытия финансовой информации Сбера-

банком. Основным предложением по улучшению практики финансовых коммуникаций было расширение участия менеджмента в роуд-шоу и инвестиционных конференциях.

Мы намерены использовать результаты исследования во взаимодействии с акционерами и инвесторами. В 2011 году планируется организовать роуд-шоу с участием независимых директоров.

ПРЕДОТВРАЩЕНИЕ ИНСАЙДЕРСКИХ СДЕЛОК

Как того требует российское законодательство о рынке ценных бумаг, в Сбербанке утвержден перечень мер, направленных на предотвращение неправомерного использования служебной (инсайдерской) информации при осуществлении профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг.

Для разграничения доступа к служебной информации и предотвращения конфликта интересов в Сбербанке разграничены функции подразделений и отдельных сотрудников, что закреплено в положениях о подразделениях и должностных инструкциях. Сотрудники могут получать разрешение на доступ к сведениям, составляющим коммерческую тайну Банка, только в пределах своих должностных обязанностей и в объемах, действительно необходимых им для выполнения своих функций.

БЕСПОЛЕЗНО ГОВОРИТЬ:
 МЫ, ДЕЛАЕМ ВСЕ, ЧТО МОЖЕМ,
 НУЖНО СДЕЛАТЬ ТО,
 ЧТО НЕОБХОДИМО.

Уинстон
 Черчилль



Мы подтверждаем стремление сотрудников
 к самосовершенствованию
 и достижению
 выдающихся
 результатов
 в работе



Девиз молодежного
 правления 2020
 "Мой шанс сделать больше"

ИНИЦИАТИВНОСТЬ И КРЕАТИВНОСТЬ



«Иногда достаточно незначительного
 события, взгляда, звонка, слова, чтобы
 заставить человека почувствовать себя
 счастливым...»

Алексей Крутиков
 заместитель управляющего,
 участник Молодежной лиги

Профиль Сбербанка и показатели деятельности за 2010 год



*Новый рекорд!
Прибыль Сбербанка
в 2010 году составила
181,6 млрд рублей!*



Всегда рядом

ОАО «Сбербанк России» – один из наиболее значимых финансовых институтов Центральной и Восточной Европы, крупнейший банк России и СНГ. Учредитель и основной акционер Банка – Банк России. По состоянию на дату закрытия реестра акционеров, Банку России принадлежит 60,3% голосующих акций и 57,58% в уставном капитале Банка. Остальными акционерами Сбербанка являются более 263 тыс. юридических и физических лиц. Иностранные инвесторы в структуре капитала занимают более 32,1%. По данным журнала The Banker, в 2010 году Сбербанк занял 43-е место по размеру основного капитала (капитала 1-го уровня) среди крупнейших банков мира.

СТРУКТУРА АКЦИОНЕРОВ СБЕРБАНКА ПО СОСТОЯНИЮ НА ДАТУ ЗАКРЫТИЯ РЕЕСТРА АКЦИОНЕРОВ

Категория акционеров	Доля в уставном капитале, %
Банк России	57,58
Юридические лица – нерезиденты	32,12
Частные инвесторы – резиденты	6,08
Юридические лица – резиденты	4,21
Частные инвесторы – нерезиденты	0,01

Сбербанк является первым банком в России по размеру активов. На конец 2010 года его активы составили более 8 628 млрд рублей, это более четверти банковской системы России (27%). Согласно The Bankers' Almanac, по размеру активов Банк занимает 98-е место в мире.

ФИНАНСОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ЗА 2010 ГОД*, млн руб.

	2008	2009	2010
Операционные доходы	351 660	259 141	512 754
Совокупный доход	124 624	38 932	206 564
Чистая прибыль	97 746	24 396	181 648
Операционные расходы	221 739	229 277	282 619
Заработная плата и связанные с ней отчисления	151 827	148 650	182 938
Прибыль, приходящаяся на акционеров	97 746	24 396	182 131
Процентные расходы по субординированным займам	6 403	41 289	28 219
Налоги уплаченные	38 076	15 750	61 073
Инвестиции в сообщества ⁴	775	1 496	1 888

*Данные Консолидированной финансовой отчетности ОАО «Сбербанк России» по МСФО за 2010 год.

Мы предлагаем широкий спектр продуктов и услуг для физических и юридических лиц. В Банке открыто более 340 млн счетов физических лиц при населении страны 142,9 млн человек. Нашими клиентами являются более 1,2 млн компаний различных отраслей экономики.

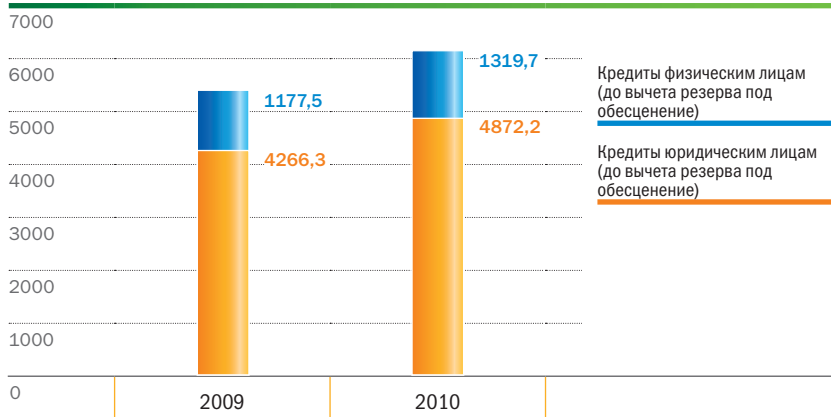
⁴ Инвестиции в сообщества – фактические расходы на добровольные вклады и инвестиции средств во внешние по отношению к Банку сообщества (клиенты, акционеры, государство), в рамках которых функционирует Банк. К таким затратам относятся пожертвования благотворительным организациям, неправительственным организациям и исследовательским учреждениям (не связанным с коммерческой деятельностью по исследованиям и развитию организации), затраты на поддержку общественной инфраструктуры (например, мест отдыха и развлечений), а также прямое финансирование социальных программ (включая культурные и образовательные мероприятия).

ДОЛЯ СБЕРБАНКА НА РАЗЛИЧНЫХ СЕГМЕНТАХ ФИНАНСОВОГО РЫНКА**, %



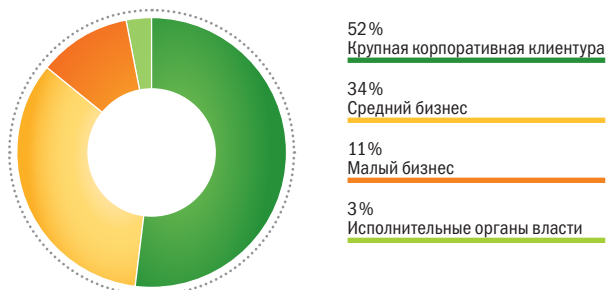
**Данные финансовой отчетности ОАО «Сбербанк России» по РСБУ за 2010 год.

СТРУКТУРА КРЕДИТНОГО ПОРТФЕЛЯ*, млрд руб.



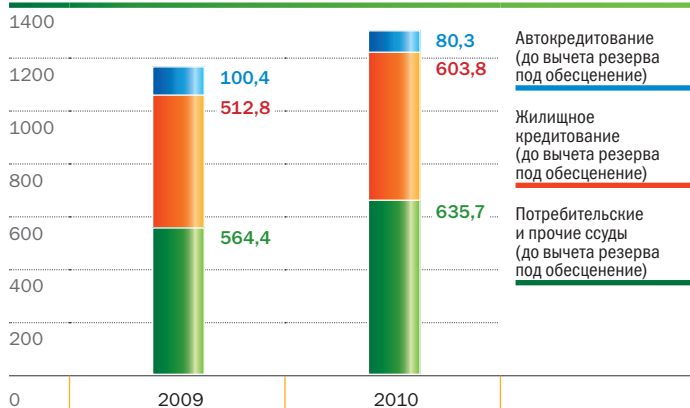
*Данные Консолидированной финансовой отчетности ОАО «Сбербанк России» по МСФО за 2010 год.

СТРУКТУРА КРЕДИТНОГО ПОРТФЕЛЯ В КОРПОРАТИВНОМ СЕГМЕНТЕ**, %



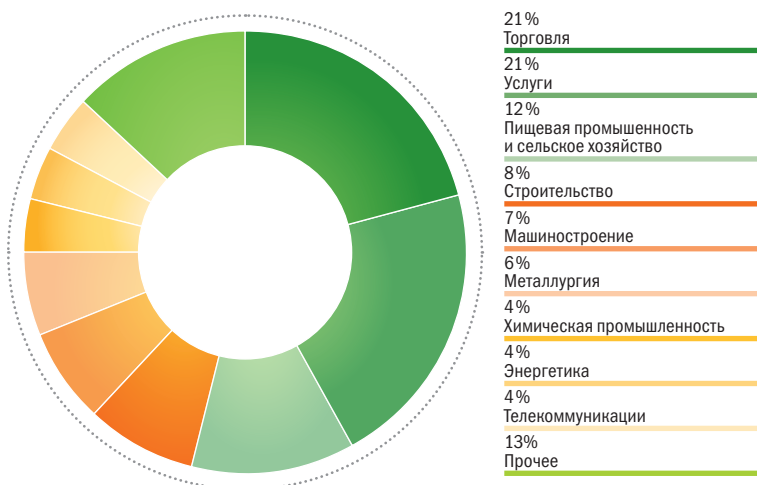
**Данные финансовой отчетности ОАО «Сбербанк России» по РСБУ за 2010 год.

КРЕДИТЫ НАСЕЛЕНИЮ*, млрд руб.



*Данные Консолидированной финансовой отчетности ОАО «Сбербанк России» по МСФО за 2010 год.

СТРУКТУРА КОРПОРАТИВНОГО КРЕДИТНОГО ПОРТФЕЛЯ В КОРПОРАТИВНОМ СЕКТОРЕ В РАЗРЕЗЕ ОТРАСЛЕЙ / СЕКТОРОВ ЭКОНОМИКИ*, %



*Данные Консолидированной финансовой отчетности ОАО «Сбербанк России» по МСФО за 2010 год.

Сбербанк обладает развитой филиальной сетью, в которую входят 17 территориальных банков⁵ и более 19 тыс. подразделений во всех регионах России.

Стратегия развития международного бизнеса Банка предполагает дифференцированный подход к его построению в различных регионах. Наши дочерние банки работают в Казахстане, в Украине и в Республике Беларусь. Страны СНГ являются основным направлением расширения зарубежного присутствия Банка в среднесрочной перспективе. В то же время, в соответствии с новой стратегией, в 2010 году Сбербанк открыл филиал в Индии, чтобы закрепить на местном рынке. В 2009 году было открыто представительство в Германии.

⁵ С 01.01.2011 в филиальную сеть банка входят 17 территориальных банков. В 2010 году в филиальную сеть входили 18 территориальных банков.


ПРИСУТСТВИЕ СБЕРБАНКА ЗА РУБЕЖОМ НА 01.01.2011 г.

Республика Беларусь	Дочерний банк
Германия	Представительство
Индия	Филиал
Казахстан	Дочерний банк
Украина	Дочерний банк



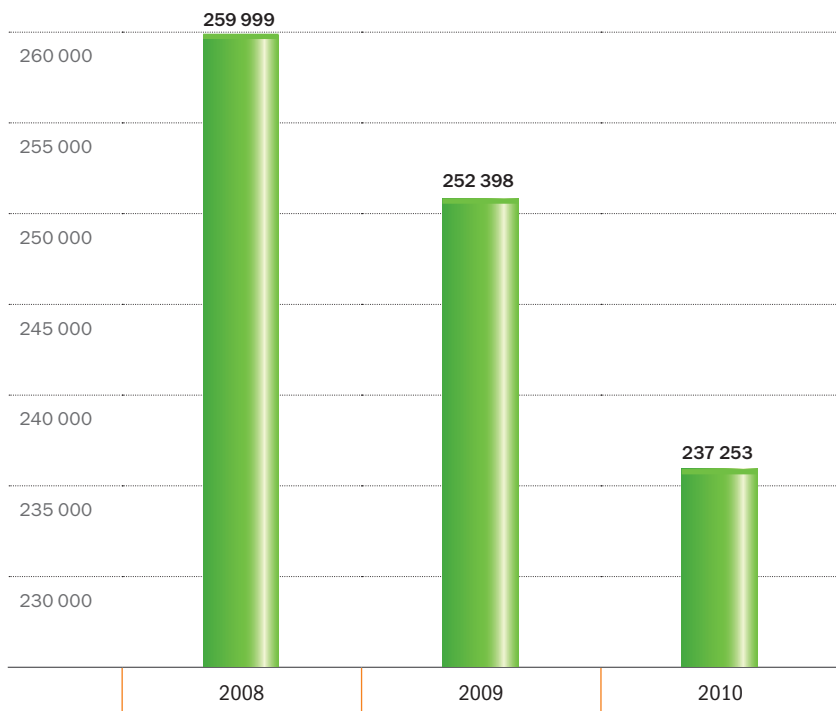
Управление Банком осуществляется из центрального аппарата, расположенного в Москве. Ответственность за вопросы, связанные с корпоративной социальной ответственностью, распределена между различными топ-менеджерами Банка. Практически любой аспект нашей деятельности влияет на наше окружение и может рассматриваться в контексте социальной ответственности.

СОСТАВ ПРАВЛЕНИЯ ОАО «СБЕРБАНК РОССИИ»

Греф Герман Оскарлович	Президент, Председатель Правления
Горьков Сергей Николаевич	Заместитель Председателя Правления
Донских Андрей Михайлович	Заместитель Председателя Правления
Златкис Белла Ильинична	Заместитель Председателя Правления
Карамзин Антон Александрович	Заместитель Председателя Правления
Королев Евгений Арефьевич	Заместитель Председателя Правления
Кузнецов Станислав Константинович	Заместитель Председателя Правления
Торбахов Александр Юрьевич	Заместитель Председателя Правления
Бугров Денис Андреевич	Старший вице-президент
Канович Ольга Николаевна	Старший вице-президент
Орловский Виктор Михайлович	Старший вице-президент
Базаров Александр Владимирович	Вице-президент — директор Департамента по работе с крупнейшими клиентами
Голиков Андрей Федорович	Вице-президент — директор Департамента казначейских операций и финансовых рынков
Морозов Александр Владимирович	Вице-президент — директор Департамента финансов

Мы являемся одним из крупнейших работодателей в России. На конец 2010 года у нас работало 240 895 человек, что составляет около 0,2% населения России. Наша кадровая политика направлена на формирование и совершенствование человеческого капитала в соответствии с реализуемой бизнес-моделью, создание высокоэффективной, профессиональной и мотивированной команды сотрудников в каждом подразделении и филиале Банка. Уровень текучести персонала в среднем по Банку в 2010 году составил 7,5%, а уровень выбытия персонала — 18,0%.

СРЕДНЕСПИСОЧНАЯ ЧИСЛЕННОСТЬ СОТРУДНИКОВ, человек

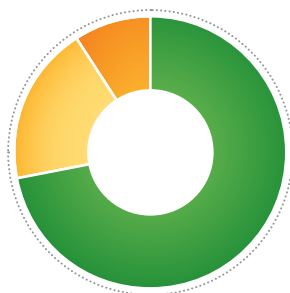


ФАКТИЧЕСКАЯ ЧИСЛЕННОСТЬ ПЕРСОНАЛА НА 31.12.2010 г., человек

Центральный аппарат	8 681
Алтайский территориальный банк	5 567
Байкальский территориальный банк	6 616
Волго-Вятский территориальный банк	22 912
Восточно-Сибирский территориальный банк	6 014
Дальневосточный территориальный банк	8 089
Западно-Сибирский территориальный банк	8 385
Западно-Уральский территориальный банк	10 302
Московский территориальный банк	17 655
Поволжский территориальный банк	24 905
Северный территориальный банк	8 859
Северо-Восточный территориальный банк	3 558
Северо-Западный территориальный банк	19 122
Северо-Кавказский территориальный банк	8 162
Сибирский территориальный банк	9 587
Среднерусский территориальный банк	20 209
Уральский территориальный банк	21 701
Центрально-Черноземный территориальный банк	16 055
Юго-Западный территориальный банк	14 516

В 2011 году Банку исполняется 170 лет. На протяжении всей своей истории Сбербанк стремился соответствовать вызовам времени. Сегодня это современный универсальный банк, удовлетворяющий потребности различных групп клиентов в широком спектре банковских услуг. С 2008 года мы идем по пути стратегических преобразований, направленных на создание ценностей для тех, с кем работаем.

**СТРУКТУРА СОТРУДНИКОВ БАНКА НА 31.12.2010 г.
ПО ОБРАЗОВАНИЮ, %**

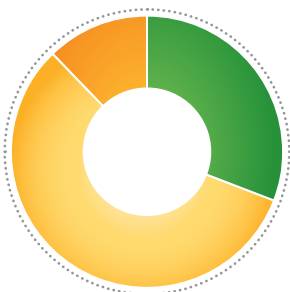


72%
Высшее образование

19%
Среднее профессиональное

9%
Среднее общее и начальное
профессиональное

**СТРУКТУРА СОТРУДНИКОВ БАНКА
ПО ВОЗРАСТУ НА 31.12.2010 г., %**

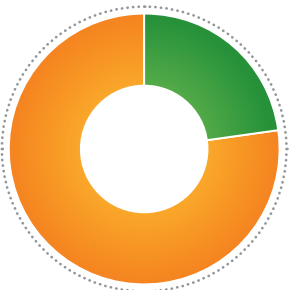


31%
до 30 лет

57%
от 30 до 50 лет

12%
свыше 50 лет

**СТРУКТУРА СОТРУДНИКОВ БАНКА НА 31.12.2010 г.
ПО ПОЛУ, %**

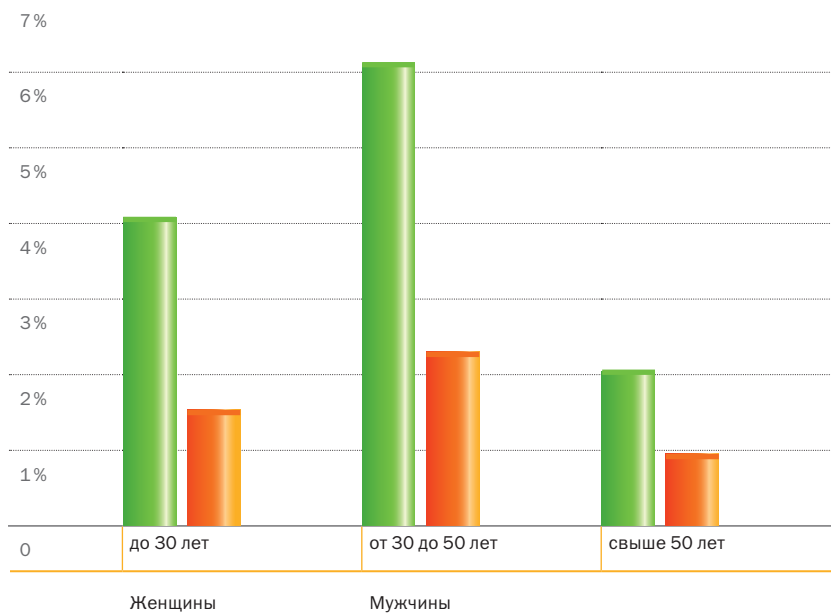


23%
Мужской

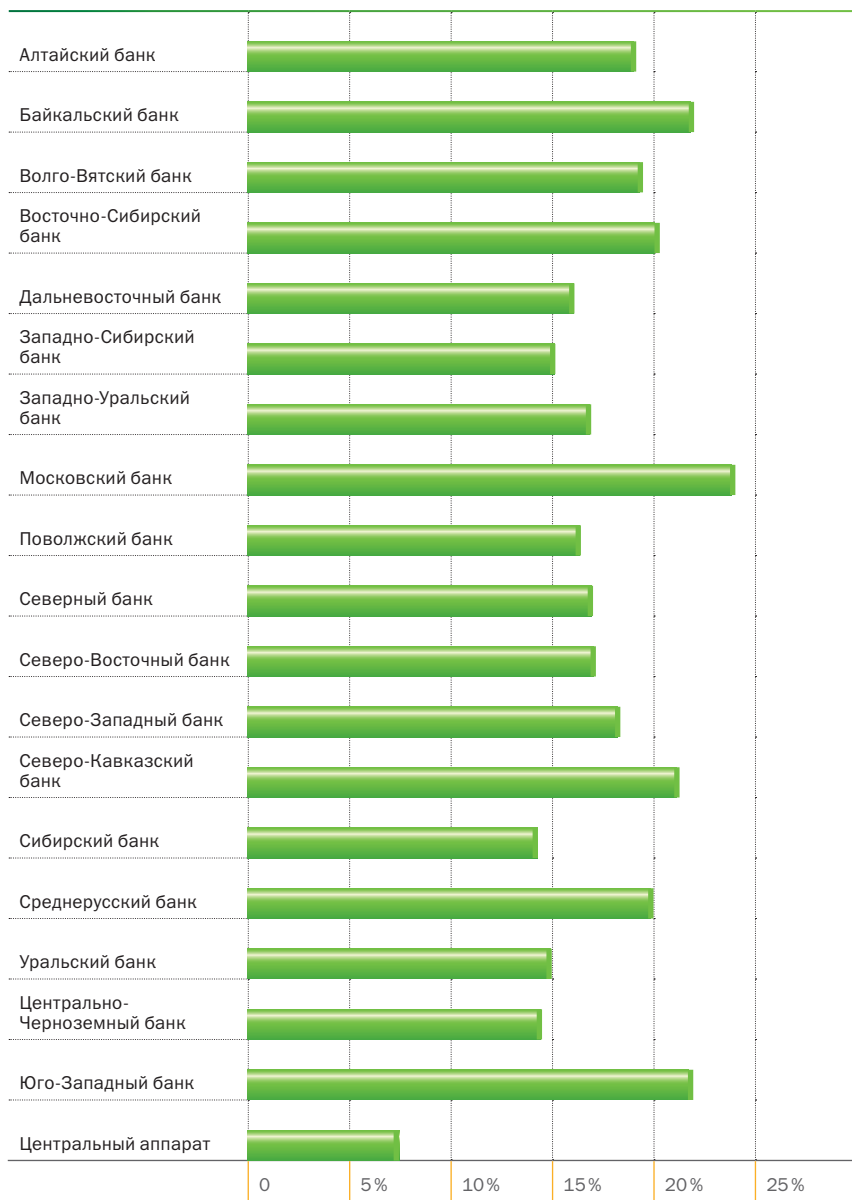
77%
Женский

СОСТАВ ОРГАНОВ УПРАВЛЕНИЯ НА 31.12.2010 г., человек

Возраст	Женщины	Мужчины	Всего
Наблюдательный совет			
До 30 лет включительно	0	0	0
От 31 года до 50 лет включительно	1	7	8
От 51 года	2	7	9
Итого	3	14	17
Правление			
До 30 лет включительно	0	0	0
От 31 года до 50 лет включительно	1	11	12
От 51 года	1	1	2
Итого	2	12	14

ВЫБЫТИЕ ПЕРСОНАЛА ПО ПОЛУ И ВОЗРАСТУ ЗА 2010 ГОД, %


ВЫБЫТИЕ ПЕРСОНАЛА ЗА 2010 ГОД, %



111

отчет о корпоративной ответственности 2010

Основные направления преобразований:

- максимальная ориентация на клиента и превращение Сбербанка в «сервисную» компанию по обслуживанию индивидуальных и корпоративных клиентов;
- технологическое обновление Банка и «индустриализация» систем и процессов;
- существенное повышение операционной эффективности Банка на основе самых современных технологий, методов управления, оптимизации и рационализации деятельности по всем направлениям за счет внедрения Производственной Системы Сбербанка, разработанной на базе технологий Lean;
- развитие операций на международных рынках, прежде всего в странах СНГ.

Реализация Стратегии развития позволит Банку укрепить позиции на российском рынке банковских услуг и достичь показателей, соответствующих уровню высокочассных универсальных мировых финансовых институтов.

Сбербанк является участником ведущих российских и международных организаций, что позволяет ему взаимодействовать с деловым сообществом по вопросам развития российского банковского сектора, улучшению инвестиционного климата, развитию предпринимательства, укреплению международных экономических связей и т.д.

**ПОЛОЖЕНИЕ
НА РОССИЙСКОМ РЫНКЕ**

- Укрепление конкурентных позиций на основных банковских рынках
- Сохранение позиций на рынке вкладов физических лиц
- Сохранение доли в активах российской банковской системы на уровне 25-30%

**ОПЕРАЦИИ НА ЗАРУБЕЖНЫХ
РЫНКАХ**

- Увеличение доли чистой прибыли, обеспеченной международным бизнесом, до 5-7%
- Увеличение присутствия на рынках Китая и Индии
- Целевая доля на приоритетных рынках стран СНГ — не менее 5%

**СБЕРБАНК 2014 ГОДА —
ОДИН ИЗ ВЕДУЩИХ
ФИНАНСОВЫХ
ИНСТИТУТОВ МИРА**

ФИНАНСОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

- Увеличение объема чистой прибыли в 2,5-3 раза по сравнению с 2007 годом
- Снижение отношения операционных затрат к чистому операционному доходу на 5 процентных пунктов до 40%
- Рентабельность капитала (ROAE) не ниже 20%
- Количество сотрудников 200-220 тыс.

**КАЧЕСТВЕННЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ
РАЗВИТИЯ**

- Лучшие в России навыки в области клиентской работы, лидерство по качеству обслуживания, современная система управления рисками
- Корпоративная культура, нацеленная на самосовершенствование и рост производительности труда; высокопрофессиональный, заинтересованный персонал
- Сопоставимые с лучшими мировыми аналогами управленческие и операционные системы и процессы
- Узнаваемый «позитивный» бренд и высокая степень лояльности клиентов

Организации, участником которых является Сбербанк на конец 2010 года

- Национальная валютная ассоциация (НВА)*.
- Национальная фондовая ассоциация (НФА)*.
- Национальная ассоциация участников фондового рынка (НАУФОР)*.
- Международная ассоциация участников рынков капитала (ICMA), российское отделение*.
- Международная монетарная конференция.
- Международная ассоциация банковской безопасности (IBSA).
- Центр третейского разбирательства (ЦТР)*.
- Американско-российский деловой совет*.
- Российско-американский совет делового сотрудничества.
- Российско-китайский деловой совет.
- Всемирный экономический форум (WEF).

Награды Сбербанка, полученные в 2010 году

- Национальная премия «Финансовый Олимп 2009» в номинации «Розничный банк».
- Международные награды Deutsche Bank «За достижение высокого качества форматирования платежей в сквозном автоматическом режиме в долларах США в 2009 году» и «За достижение высокого качества форматирования платежей в сквозном автоматическом режиме в евро в 2009 году».
- Международные награды JPMorgan Chase Bank «За выдающиеся достижения по обработке платежей в сквозном автоматическом режиме в 2009 году» и «За признание качества по внутренним переводам в долларах США».

* Сбербанк входит в органы управления организации

- Международная награда Commerzbank AG «За высокое качество оформления платежных поручений в 2009 году».
- Национальная банковская премия «Банкир года».
- Премия «Большие деньги» в номинации «Инновационный прорыв».
- Премия «Работа года — 2010».
- Международная награда Visa «За высокое качество предоставляемых услуг».
- Победа в трех номинациях конкурса «Российские лидеры в сфере корпоративного управления» («Лучший корпоративный менеджер», «Наибольший прогресс в развитии корпоративного управления», «Компания с лучшим годовым отчетом»).

Об Отчете

Общие сведения об Отчете

Данный отчет о корпоративной социальной ответственности (далее – «Отчет») впервые раскрывает экономические, социальные и экологические результаты деятельности Банка в соответствии с Руководством по отчетности в области устойчивого развития Глобальной инициативы по отчетности (далее – «Руководство GRI») и отраслевым приложением к нему для финансовых институтов.

Периодом Отчета является год, заканчивающийся 31.12.2010. Для комплексного освещения того или иного существенного вопроса в некоторых частях Отчета представлена информация, относящаяся к предыдущим периодам.

Отчет или какая-либо его часть не содержит и не должен толковаться как предложение или побуждение совершить покупку или эмиссию, как попытка сделать предложение о покупке, подписке, андеррайтинге или приобретении иным способом или как рекомендация к таковому приобретению каких-либо долей или долевых бумаг или каких-либо иных бумаг, эмитированных Банком или каким-либо подразделением Банка. 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 не могут являться ориентиром для показателей или событий будущих периодов.

Информация и экспертные мнения, изложенные в Отчете, актуальны исключительно на дату представления настоящего отчета и могут меняться без предварительного уведомления.

Границы и содержание Отчета

Отчет охватывает широкий круг вопросов, относящихся к результатам деятельности Банка в области корпоративной социальной ответственности. Для определения вопросов, которые могут быть раскрыты в Отчете, проводились следующие процедуры:

- диагностика деятельности Банка в области корпоративной социальной ответственности по направлениям ISO 26000;
- интервью и анкетирование менеджеров Банка;
- анализ содержания нефинансовых отчетов банков-аналогов;
- анализ российской деловой прессы.

Выявленные в результате указанных процедур вопросы были проанализированы менеджментом Банка на предмет их ответственности (важности) в контексте стратегии Банка и информационных потребностей целевых аудиторий. Существенные вопросы были включены в Видение Отчета о корпоративной со-

циальной ответственности (далее — «Видение»), документ, послуживший основой для написания Отчета (в дополнение к Руководству GRI).

Отчет призван удовлетворить информационные потребности широкой аудитории, в том числе индивидуальных и корпоративных клиентов, сотрудников, деловых партнеров и государства.

Информация и данные, содержащиеся в Отчете, относятся преимущественно к деятельности Банка на территории России (центральный аппарат и все территориальные банки), поскольку именно здесь находится большинство клиентов и сотрудников. Там, где было возможно, информация и данные представлены на консолидированном уровне и включают информацию компаний и банков, ведущих свою деятельность на территории Республики Беларусь, Казахстана и Украины.

Уровень применения Руководства GRI

Банк подготовил Отчет в соответствии с требованиями уровня применения Руководства GRI «С» (см. Указатель содержания стандартных элементов отчетности на стр. 119).

Контактная информация

Замечания и предложения по Отчету следует направлять на csr@sberbank.ru, ir@sberbank.ru.

Указатель содержания стандартных элементов отчетности GRI

119

	Элемент отчетности/показатель результативности GRI (формулировки приведены в соответствии с Руководством GRI)	Страницы Отчета / комментарии / ссылки на другие источники
1.1	Заявление самого старшего лица, принимающего решения в организации, публикующей отчет, о значимости устойчивого развития / КСО для организации и ее стратегии	5–7
2.1	Название организации	99
2.2	Главные бренды, виды продукции и/или услуг	101
2.3	Функциональная структура организации, включая основные подразделения, операционные компании, дочерние компании и совместные предприятия	103
2.4	Расположение штаб-квартиры организации	105
2.5	Число стран, в которых организация осуществляет свою деятельность, и названия стран, где осуществляется основная деятельность или которые особенно значимы с точки зрения вопросов устойчивого развития/КСО, охватываемых отчетом	103
2.6	Характер собственности и организационно-правовая форма	99
2.7	Рынки, на которых работает организация	104–105
2.8	Масштаб организации	99–108
2.9	Существенные изменения масштабов, структуры или собственности, произошедшие на протяжении отчетного периода	Существенных изменений масштабов, структуры или собственности на протяжении отчетного периода не произошло

Продолжение >>

	Элемент отчетности/показатель результативности GRI (формулировки приведены в соответствии с Руководством GRI)	Страницы Отчета / комментарии / ссылки на другие источники
2.10	Награды, полученные за отчетный период	114-115
3.1	Отчетный период, к которому относится представленная информация	116
3.2	Дата публикации последнего из предшествующих отчетов (если таковые публиковались)	Не применимо, так как отчет публикуется впервые
3.3	Цикл отчетности	116
3.4	Контактная информация для вопросов относительно отчета или его содержания	118
3.5	Процесс определения содержания отчета	117-118
3.6	Границы отчета	118
3.7	Ограничения области охвата или границ отчета	118
3.8	Основания для включения в отчет данных по совместным предприятиям, дочерним предприятиям, аренде производств, передаче части функций внешним подрядчикам и другим организационным единицам, которые могут существенно повлиять на сопоставимость с предыдущими отчетами и/или другими организациями	118
3.10	Описание значения любых переформулировок информации, приведенной в предыдущих отчетах, а также оснований для таких переформулировок	Не применимо, так как отчет публикуется впервые
3.11	Существенные изменения относительно предыдущих периодов отчетности в области охвата, границах или методах измерения, примененных в отчете	Не применимо, так как отчет публикуется впервые
3.12	Таблица, указывающая расположение Стандартных элементов в отчете	119
4.1	Структура управления организации, включая основные комитеты в составе высшего руководящего органа, ответственные за конкретные задачи	Информация раскрыта в Годовом отчете
4.2	Укажите, является ли председатель высшего руководящего органа одновременно исполнительным менеджером компании	Информация раскрыта в Годовом отчете
4.3	Для организаций, имеющих унитарный совет директоров, укажите количество независимых членов высшего руководящего органа и/или членов, не относящихся к исполнительному руководству компании	Информация раскрыта в Годовом отчете
4.4	Механизмы, при помощи которых акционеры или сотрудники организации могут направлять деятельность высшего руководящего органа или давать ему рекомендации	88-89 56-58

Продолжение >>

	Элемент отчетности/показатель результативности GRI (формулировки приведены в соответствии с Руководством GRI)	Страницы Отчета / комментарии / ссылки на другие источники
4.14	Перечень заинтересованных сторон, с которыми взаимодействовала организация	10–11
4.15	Основания для выявления и отбора заинтересованных сторон с целью дальнейшего взаимодействия с ними	10–11

Показатели экономической результативности

EC1	Созданная и распределенная прямая экономическая стоимость	100
EC2	Финансовые аспекты и другие риски и возможности для деятельности организации в связи с изменением климата	79–80
EC8	Развитие и воздействие инвестиций в инфраструктуру и услуг, предоставляемых в первую очередь для общественного блага, посредством коммерческого, натурального или благотворительного участия	67–73 75–77
EC9	Понимание и описание существенных непрямых экономических воздействий, включая область влияния	13

Показатели экологической результативности

EN4	Косвенное использование энергии с указанием первичных источников	82
-----	------------------------------------------------------------------	----

Показатели результативности в области прав человека

HR4	Общее число случаев дискриминации и предпринятые действия	В 2010 году в Банке не зарегистрировано случаев дискриминации
HR6	Деятельность, в рамках которой имеется значительный риск случаев использования детского труда, и действия, предпринятые для участия в искоренении детского труда	Банк не осуществляет деятельность, в рамках которой имеется значительный риск случаев использования детского труда
HR7	Деятельность, в рамках которой имеется значительный риск случаев использования принудительного или обязательного труда, и действия, предпринятые для участия в искоренении принудительного или обязательного труда	Банк не осуществляет деятельность, в рамках которой имеется значительный риск случаев использования принудительного или обязательного труда
HR9	Общее число случаев нарушений, затрагивающих права коренных и малочисленных народов, и предпринятые действия	В 2010 году в Банке не зарегистрировано случаев нарушений, затрагивающих права коренных и малочисленных народов

Показатели результативности в области организации труда

LA1	Общая численность рабочей силы в разбивке по типу занятости, договору о найме и региону	107-108
LA2	Общее количество сотрудников и текучесть кадров в разбивке по возрастной группе, полу и региону	108-111
LA3	Выплаты и льготы, предоставляемые сотрудникам, работающим на условиях полной занятости, которые не предоставляются сотрудникам, работающим на условиях временной или неполной занятости	59 61-62
LA4	Доля сотрудников, охваченных коллективными договорами	62
LA7	Уровень производственного травматизма, уровень профессиональных заболеваний, коэффициент потерянных дней и коэффициент отсутствия на рабочем месте, а также общее количество смертельных исходов, связанных с работой, в разбивке по регионам	60
LA8	Существующие программы образования, обучения, консультирования, предотвращения и контроля риска для помощи сотрудникам, членам их семей и представителям населения в отношении тяжелых заболеваний	59 61
LA9	Отражение вопросов здоровья и безопасности в официальных соглашениях с профсоюзами	62-63
LA13	Состав руководящих органов и персонала организации с разбивкой по полу и возрастной группе, указанием представительства меньшинств, а также других показателей разнообразия	110

**Показатели результативности
в области ответственности за продукцию**

PR8	Общее количество обоснованных жалоб, касающихся нарушения неприкосновенности частной жизни потребителя и утере данных о потребителях	34
-----	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----

**Показатели ответственности
в области взаимодействия с обществом**

SO5	Позиция в отношении государственной политики и участие в формировании государственной политики и лоббирование	74-75
-----	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------

**Отраслевое приложение к Руководству GRI
для сектора финансовых услуг**

FS6	Процентное содержание различных направлений деятельности в портфеле по конкретным регионам, размеру предприятий и секторам	101–103
FS13	Пункты доступа к услугам организации в малонаселенных и экономически слаборазвитых регионах	22
FS14	Инициативы, направленные на упрощение доступа лиц с ограниченными возможностями к финансовым услугам	22–23 31
FS16	Инициативы, направленные на повышение финансовой грамотности, по типу их бенефициариев	17–18 30 35–37 67–69

Перечень сокращений

ISO	Международная организация по стандартизации
PCI DSS	Payment Card Industry Data Security Standard, стандарт защиты информации платежных карт
АПК	агропромышленный комплекс
АРБ	Ассоциация российских банков
Банк	ОАО «Сбербанк России»
ВВП	валовой внутренний продукт
ГУП	государственное унитарное предприятие
ГУП РМ	Государственное унитарное предприятие Республики Мордовия
ДМС	добровольное медицинское страхование
EMBA	(Executive Master of Business Administration) магистерские программы в области делового администрирования, ориентированные на руководителей высшего звена
ЕРКЦ	Единый распределенный контактный центр
ЖКХ	жилищно-коммунальное хозяйство
ЗАО	закрытое акционерное общество
КСО	корпоративная социальная ответственность
МСФО	международные стандарты финансовой отчетности
ОАО	открытое акционерное общество
ООН	Организация Объединенных Наций
ООО	общество с ограниченной ответственностью
ОЭСР	Организация экономического сотрудничества и развития
ПОД/ФТ	противодействие легализации доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма
ПСС	Производственная Система Сбербанка
Руководство GRI	Руководство по отчетности в области устойчивого развития Глобальной инициативы по отчетности
СМИ	средства массовой информации
СНГ	Содружество Независимых Государств
УЭК	универсальная электронная карта
ФАТФ	Группа разработки финансовых мер по противодействию отмыванию доходов
ФКЦБ	Федеральная комиссия по рынку ценных бумаг
ЦСКО	Центр сопровождения клиентских операций

Сбербанк Всегда рядом

социальный
отчет

2010

МУЛЬТИМЕДИЙНОЕ
ПРИЛОЖЕНИЕ*



www.sberbank.ru

*доступно в App Store

Порядочность / Стремление к совершенству / Уважение к традициям / Доверие и ответственность / Взашенность и профессионализм / Инициативность и креативность / Командность и результативность / Открытость и доброжелательность / Здоровый образ жизни (тело, дух и разум)