

# Обращение

Председателя

Наблюдательного совета

*С. М. Игнатьева*

## **УВАЖАЕМЫЕ АКЦИОНЕРЫ, ДАМЫ И ГОСПОДА!**

В 2010 году банковский сектор Российской Федерации продемонстрировал позитивную динамику развития, поступательно преодолевая основные последствия глобального финансового кризиса. Прибыль российских банков в 2010 году выросла более чем в два раза по сравнению с аналогичным показателем за 2009 год. Увеличилась их кредитная активность, в том числе в ипотечной сфере.

Сбербанк России вносит серьезный вклад в общее улучшение ситуации в отечественном банковском секторе, проводя ответственную политику в отношении своих клиентов.

Уверен, что внедрение новой системы мотивации персонала, повышение качества и доступности услуг, оказываемых бизнесу и населению, будет способствовать успешному развитию Сбербанка России и общей стабильности банковского сектора.

**С. М. Игнатьев**

Председатель Банка России,  
Председатель Наблюдательного  
совета ОАО «Сбербанк России»



Кратчайшее выражение **стопро**  
жизни может быть таким:  
мир движется  
и совершенствуется.

Главная задача - **ВНЕСТИ ВКЛАД**  
в это движение, подпитывая его  
и **СОТРУДАНИТЬСЯ С НИМ.**

Лев Николаевич  
Толстой



«экологическая команда»

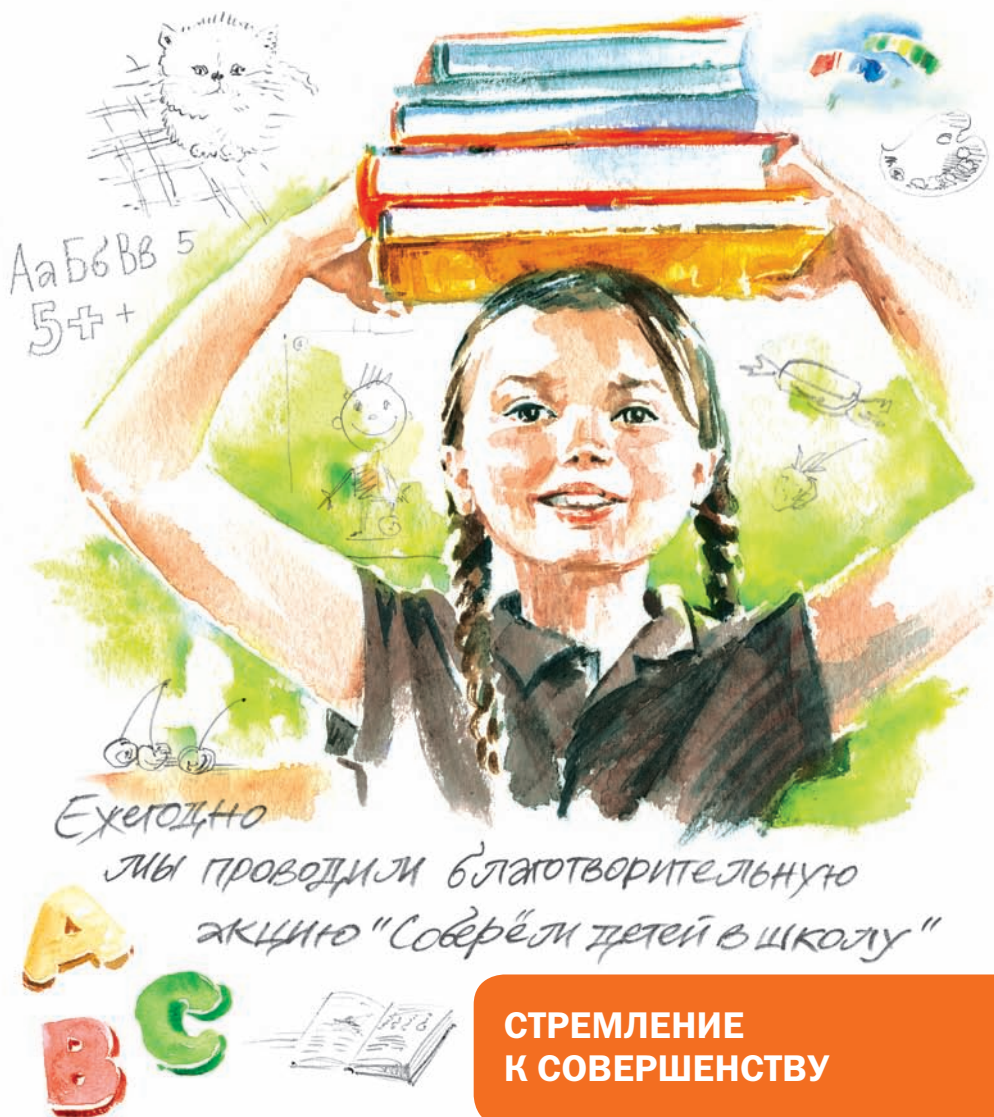
Сбербанк вместе  
с жителями Сочи высадили  
аллею из 14 молодых



«Все меняется в моем любимом банке,  
и я являюсь частью этих преобразований,  
и тоже меняюсь, становлюсь умнее,  
грамотнее, компетентнее и нужнее людям,  
клиентам и всем вокруг».

**Зайнаб Шериева**  
кредитный инспектор





## СТРЕМЛЕНИЕ К СОВЕРШЕНСТВУ

МИССИЯ И ЦЕННОСТИ СБЕРБАНКА	4
ПРОФИЛЬ БАНКА	7
ОБРАЩЕНИЕ ПРЕДСЕДАТЕЛЯ НАБЛЮДАТЕЛЬНОГО СОВЕТА С. М. ИГНАТЬЕВА	15

### ОБРАЩЕНИЕ ПРЕЗИДЕНТА, ПРЕДСЕДАТЕЛЯ ПРАВЛЕНИЯ Г. О. ГРЕФА

ОТЧЕТ МЕНЕДЖМЕНТА О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	24
КОРПОРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ	102
КОНТАКТЫ И РЕКВИЗИТЫ	118



# Обращение

## Президента, Председателя Правления Г. О. Грефа

### **УВАЖАЕМЫЕ АКЦИОНЕРЫ, КЛИЕНТЫ И ПАРТНЕРЫ!**

Рыночные условия в прошедшем году были более благоприятны, чем в 2009 году, как для российского финансового сектора в целом, так и для Сбербанка в частности.

Экономика продолжала восстанавливаться после острой фазы кризиса. Оживился потребительский спрос, а к концу года возросли и инвестиции в основной капитал. Сильно пострадавшие от кризиса отрасли, прежде всего обрабатывающая промышленность, демонстрировали высокие темпы роста. На этой основе кризис плохих долгов стал входить в завершающую стадию. Одновременно вырос спрос на кредитные ресурсы (включая облигации) со стороны бизнеса и физических лиц. В результате в целом за год активы банковской системы увеличились почти на 15%.

Стабилизация и улучшение внешних условий, безусловно, способствовали развитию нашего бизнеса. Кроме этого, в 2010 году внедрялись и развивались процессы, закладывающие фундамент новой бизнес-модели Сбербанка. Она нацелена на рост производственных показателей за счет экономической эффективности. В результате в 2010 году Банк добился значительных успехов, ряд из которых смело можно назвать прорывными для российской финансовой системы.

Десять главных итогов деятельности Сбербанка в прошлом году, на мой взгляд, таковы.

1. Рекордная прибыль. Прибыль Банка в 2010 году по международным стандартам финансовой отчетности составила 181,6 млрд рублей.

2. Рост капитализации. В 2010 году Сбербанк вошел в тройку лидеров по росту стоимости акций среди тридцати крупнейших по капитализации банков мира.
3. Запуск первой в истории программы российских депозитарных расписок — РДР ОК «РУСАЛ». Сбербанк выступает депозитарием-эмитентом РДР, а также советником ОК «РУСАЛ» по этой программе.
4. Организация первого размещения иностранного заемщика на российском фондовом рынке. Сбербанк является организатором размещения дебютных облигаций Белоруссии на российском фондовом рынке.
5. Автоматизация и стандартизация процесса розничного кредитования: перевод всех кредитов физическим лицам, кроме ипотеки, на технологию «Кредитная фабрика». Отмена всех комиссий в розничном кредитовании. В 2010 году через «Кредитную фабрику» выдано около 2 млн кредитов. Уровень одобрения превышает 65%. Доля кредитов с просрочкой 90 и более дней – менее 0,1%. Сбербанк первым на российском рынке отменил комиссионные сборы по кредитам частным лицам.
6. Централизация бэк-офисов: открытие двух новых Центров сопровождения клиентских операций (ЦСКО). В 2010 году открыты ЦСКО в Перми и Красноярске. Согласно экспертным оценкам, программа централизации бэк-офисов Сбербанка не имеет прецедентов по масштабу и скорости преобразований.
7. Повышение скорости обслуживания клиентов. Среднее время ожидания клиента, позвонившего в контакт-центр Сбербанка, сегодня составляет 25 секунд. Максимальное время рассмотрения кредитных заявок по потребительским кредитам и автокредитам сократилось с 7 до 2 дней.
8. Эмиссия 50-миллионной банковской карты. Выпустив 50 млн банковских карт, Сбербанк является эмитентом №1 банковских карт в Европе.
9. Развитие удаленных каналов обслуживания. Доля операций клиентов, переведенных в удаленные каналы обслуживания, превышает 55%.

10. Создание уникальной для России системы социальных гарантий сотрудников. Все сотрудники Банка застрахованы от несчастных случаев и тяжелых заболеваний. Внедрена программа добровольного медицинского страхования сотрудников на паритетных началах, а также система периодических медицинских обследований.

Помимо запуска уникальных программ социальных гарантий, Сбербанк разработал новую систему мотивации для сотрудников. В ее основу заложено три основных принципа: заработная плата должна быть конкурентоспособной в каждом регионе, система оплаты труда должна быть прозрачной, а сотрудники должны иметь возможность влиять на свой заработок.

Особо хочу отметить ту работу, которую Банк, воплощая свою миссию, провел в 2010 году для формирования ощущения гармонии и счастья тех, кто в нем работает. Созданы благоприятные условия для саморазвития – ключевого условия как личного успеха, так и успеха организации в целом. Проходят семинары с участием всемирно известных экспертов в сфере современных управленческих технологий. В 2010 году по различным программам Корпоративного университета Сбербанка обучалось свыше 165 тыс. человек.

2011 год является для Сбербанка юбилейным: Банк отметит свое 170-летие. Считаю, что это событие предполагает особые обязательства Сбербанка перед акционерами, клиентами и партнерами. Убежден, что Банк сможет соответствовать вашим ожиданиям.

Наша цель остается неизменной. В соответствии со Стратегией развития Сбербанка до 2014 года, Банк планирует сохранить роль основы российской банковской системы и укрепиться на позициях одного из ведущих финансовых институтов мира.

В заключение хочу выразить вам, уважаемые акционеры, клиенты, коллеги, огромную искреннюю признательность за оказываемое доверие и поддержку.

С уважением,

**Г. О. Греф**

Президент, Председатель  
Правления ОАО «Сбербанк России»

