

# 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 стране<sup>1</sup>. Под регионами с низким уровнем экономического развития мы понимаем субъекты Российской Федерации со среднедушевым среднемесячным денежным доходом меньше, чем в среднем по стране<sup>2</sup>. 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.

<sup>1,2</sup> 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 перереформатированию, 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 перереформатировать 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 походок 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 регулярно 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 государственно-



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.

---