

# Наша Миссия и КСО



- Школьный автобус,  
переданный в дар  
детям Некрасовского  
детского дома №82

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 личного 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.

