



# Годовой отчет / 2023

# Об Отчете

GRI 2-1, 2-3

## ПОДХОД К ОТЧЕТУ

В настоящем Годовом отчете Публичного акционерного общества «Сбербанк России»<sup>1</sup> за 2023 год (далее — Отчет) содержится информация о результатах деятельности Сбера<sup>2</sup> за отчетный период с 1 января по 31 декабря 2023 года<sup>3</sup>. Данный Отчет состоит из двух частей: Отчет менеджмента и ESG-отчет. Отчет выходит ежегодно, предыдущий был выпущен в 2023 году по итогам 2022 года. Электронные версии Отчетов доступны на корпоративном сайте [www.sberbank.ru](http://www.sberbank.ru).

Отчет подготовлен в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

- Федеральным законом от 26.12.1995 № 208-ФЗ «Об акционерных обществах»;
- Федеральным законом от 22.04.1996 № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг»;
- Положением Банка России от 27.03.2020 № 714-П «О раскрытии информации эмитентами эмиссионных бумаг»;
- информационным письмом Банка России от 12.07.2021 № ИН-06-28/49 «О рекомендациях по раскрытию публичными

акционерными обществами нефинансовой информации, связанной с деятельностью таких обществ»;

- информационным письмом Банка России от 13.07.2023. № ИН-02-28/44 «О рекомендациях по раскрытию финансовыми организациями информации в области устойчивого развития»;
- письмом Банка России от 27.12.2021 № ИН-06-28/102 «О раскрытии в годовом отчете публичного акционерного общества отчета о соблюдении принципов и рекомендаций Кодекса корпоративного управления»;
- Требованиями к подготовке годовых отчетов акционерных обществ Московской биржи.

В целях минимизации ограничительных мер, которые дополнительно могут быть введены иностранными государствами в отношении Банка, Отчет приведен в соответствие с порядком ограниченного раскрытия информации согласно:

- Постановлению Правительства Российской Федерации от 04.07.2023 № 1102 «Об особенностях раскрытия и (или)

предоставления информации, подлежащей раскрытию и (или) предоставлению в соответствии с требованиями Федерального закона «Об акционерных обществах» и Федерального закона «О рынке ценных бумаг»;

- Решению Совета директоров Банка России от 26.12.2023 «О требованиях к раскрытию кредитными организациями (головными кредитными организациями банковских групп) отчетности и информации в 2024 году».

Для обеспечения качества и сопоставимости раскрываемых данных Отчет подготовлен в соответствии со стандартами Глобальной инициативы по отчетности в области устойчивого развития (Global Reporting Initiative, GRI) Consolidated Set of the GRI Standards, выпущенными в феврале 2024 года, и Совета по стандартам учета в области устойчивого развития для компаний банковской отрасли (Sustainability Accounting Standards Board, SASB) SASB: Commercial Banks 2023.

Кроме того, содержание Отчета соответствует положениям и учитывает рекомендации следующих инициатив:

- Принципов Глобального договора ООН;
- Целей в области устойчивого развития, принятые Генеральной Ассамблеей ООН в 2015 году;
- Принципов ответственной банковской деятельности Финансовой инициативы ЮНЕП (Principles for Responsible Banking UNEP Finance Initiative);
- Методических рекомендаций Минэкономразвития России по подготовке отчетности об устойчивом развитии (приказ Минэкономразвития России от 01.11.2023 № 764);
- Стандартов МСФО (IFRS) по раскрытию информации в области устойчивого развития S1 и S2 Совета по международным стандартам устойчивого развития (ISSB);
- Рекомендаций Рабочей группы по вопросам раскрытия финансовой информации, связанной с изменением климата (Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD).

<sup>1</sup> Публичное акционерное общество «Сбербанк России» (ПАО Сбербанк), далее именуемое также Сбербанк или Банк.

<sup>2</sup> ПАО Сбербанк и его дочерние банки и дочерние компании, далее совместно именуемые Группа или Сбер.

<sup>3</sup> В Отчете освещаются события за 2023 календарный год, за исключением случаев, прямо указанных по тексту.



Для целей надлежащего отражения нефинансовой информации, представленной в данном Отчете, а также соответствия Принципам ответственной банковской деятельности Финансовой инициативы ЮНЕП проведены процедуры по независимому заверению в соответствии с Международным стандартом заданий, обеспечивающих уверенность (ISAE 3000) «Задания, обеспечивающие уверенность, отличные от аудита и обзорной проверки финансовой информации прошедших периодов» (подробнее см. в Приложении «Заключения независимого практикующего специалиста»).

## ГРАНИЦЫ ОТЧЕТА

---

Финансовые данные представлены в Отчете в соответствии с консолидированной финансовой отчетностью по МСФО, если иное прямо не указано по тексту.

Операционные данные представлены в Отчете для ПАО Сбербанк, если иное прямо не указано по тексту.

Данные ESG-отчета консолидированы по дочерним и зависимым организациям, имеющим значимое воздействие на окружающую среду, общество и экономику, и раскрыты в отношении ПАО Сбербанк и (или) Группы. Периметр консолидации количественных ESG-данных является неоднородным в связи с различиями в системах учета данных, применяемых дочерними и зависимыми организациями.

## УТВЕРЖДЕНИЕ ОТЧЕТА

---

Настоящий Отчет предварительно утвержден Наблюдательным советом ПАО Сбербанк (Протокол от 23.04.2024 №9).



# Отчет менеджмента

• [Перейти](#) —>

# ESG- отчет

• [Перейти](#) —>



# Отчет менеджмента

# Обращение Председателя Наблюдательного совета

## Уважаемые клиенты и акционеры!

2023 год стал для российской экономики достаточно успешным благодаря эффективной структурной перестройке и адаптации бизнеса к новым реалиям. Деловая активность в ключевых отраслях экономики восстанавливалась, увеличивались инвестиции и потребление домохозяйств. В результате ВВП вырос на 3,6%.

Финансовая система сохранила стабильность, а инновации и технологический прогресс ускорили создание конкурентных сервисов и продуктов. Чистая прибыль — наиболее яркий индикатор состояния банковского сектора. Результат Сбера в 2023 году составил рекордные 1,5 трлн рублей при рентабельности капитала 25%.

В прошлом году Сбер активно поддерживал все основные сферы экономики страны. Банк кредитует ведущие организации и компании среднего и малого бизнеса на 23,3 трлн рублей. Существенно вырос объем выдач кредитных продуктов. Совокупный розничный портфель банка превысил 16 трлн рублей. Портфель ипотечных кредитов Сбера вырос на 34,9%, до 10,2 трлн рублей, а доля увеличилась до 55,9%.

Годовой показатель CIR, который характеризует отношение операционных расходов к доходам, впервые в истории Сбера опустился ниже 30%.

Сбер продолжил активно развивать направление, связанное с использованием искусственного интеллекта. В 2023 году он представил рынку мультимодальную нейросеть GigaChat, а также обновленную версию Kandinsky 3.0. Тексты по финансовой грамотности от GigaChat и картинки, сгенерированные под них Kandinsky 3.0, представлены на стенде Министерства финансов на выставке «Россия» на ВДНХ.

Полагаю, что дальнейшие инновации, расширение возможностей за счет технологий искусственного интеллекта станут фундаментом для долгосрочного развития и устойчивости бизнеса.

От имени Наблюдательного совета я хочу поблагодарить всю команду Сбера. Ваши высокий профессионализм, креативность и энергия находят отражение в достижениях и высоких показателях Группы.

### А. Г. Силуанов

Председатель  
Наблюдательного совета  
ПАО Сбербанк





# Обращение Президента, Председателя Правления

## Уважаемые акционеры, клиенты, партнеры и коллеги!

По итогам 2023 года российский банковский сектор показал рекордные темпы роста, и, несмотря на негативное влияние внешних факторов, банки сохранили устойчивость и достаточный запас капитала. Их прибыль достигла 3,4 трлн рублей.

С лета 2023 года ключевая ставка была увеличена Банком России более чем вдвое — с 7,5 до 16% годовых — на фоне сильных инфляционных рисков. При этом повышение ставки было вызвано стремительным ростом экономики, структурная трансформация которой проходит быстрее самых оптимистичных ожиданий: рост ВВП по итогам 2023 года превысил 3,6%. Этот фактор оказал влияние на динамику банковских рынков, а также потребовал от банков своевременной адаптации.

Существенный вклад в результаты банковского сектора за 2023 год внес Сбер. И одно из наших главных достижений — это укрепление доверия наших клиентов, ведь аудитория Сбера растет из года в год. Нашими сервисами пользуются уже 108,5 млн розничных и 3,2 млн корпоративных клиентов. Ежемесячная аудитория СберБанк Онлайн достигла 82 млн человек,

а СберБизнеса (интернет-банкинга для корпоративных клиентов) — 2,8 млн пользователей. Уже 10 млн человек получают выгоду от подписки СберПрайм, а 75 млн быстро и безопасно входят на сайты и в приложения Сбера и партнеров по Сбер ID.

Сбер быстро прошел период адаптации к новым внешним условиям, продемонстрировав устойчивость, стабильность и надежность всех сервисов в условиях высокого спроса на кредитные продукты, а также укрепил позиции в основных сегментах банковского рынка Российской Федерации.

Поддержка наших клиентов остается нашим главным фокусом: за прошедший год мы выдали 28,7 трлн рублей кредитов, а совокупный кредитный портфель вырос на 27%, до 39,4 трлн рублей, при сохранении высокого качества портфеля, что позволило увеличить рыночную долю кредитов корпоративным клиентам до 32,3%, а частным клиентам — до 47,7%. Объем привлеченных средств частных клиентов достиг 22,9 трлн рублей и увеличился на 4,4 трлн рублей. Рыночная доля Сбера в средствах корпоративных клиентов выросла до 18,7%, в средствах частных клиентов — составила 43,9%.



Транзакционная активность также показала значительный рост: совокупный объем эквайринга, платежей и переводов вырос почти на 30% г/г, а 20% транзакций в 2023 году совершалось без использования карты, с помощью новых платежных инструментов Сбера: оплаты по биометрии, «Плати QR» и SberPay.

По итогам 2023 года Сбер заработал рекордную за всю историю Группы чистую прибыль в размере 1 508,6 млрд рублей, обеспечив рентабельность капитала на уровне 25,3%.

Системная работа по технологической трансформации позволила нам увеличить эффективность и надежность ИТ-систем, при этом заместить иностранное программное обеспечение собственными разработками и инновациями, доступ к которым мы открываем всему рынку.

За год мы внедрили 2,3 млн изменений — на 40% больше, чем год назад, при этом вдвое снизив количество инцидентов, влияющих на клиентов. Это стало возможным в том числе и потому, что 87% ИТ-ландшафта Сбера уже находится в целевом состоянии. Сбер уделяет особое внимание обеспечению лучшей защиты интересов своих клиентов: мы занимаем лидирующую позицию в мире по показателю эффективности системы фрод-мониторинга — 99,6%. На базе наших собственных разработок мы создаем решения, которые приносят пользу нашим клиентам: HR-платформа «Пульс», платформа видео-конференц-связи SberJazz, CRM-система для управления отношениями с клиентами, BI-платформа «Навигатор» и многие другие.

2023 год запомнится всем как год прикладного освоения искусственного интеллекта — в мире было запущено более 2,5 тыс. приложений на основе генеративного ИИ, чья

совокупная аудитория превысила 0,6 млрд человек. Сегодня мировые технологические компании соревнуются за лидерство в этой сфере, и Сбер активно участвует в этой гонке.

Мы первыми в России запустили мультимодальную нейросеть GigaChat, доступную на всех наших умных устройствах. Мы существенно дообучили нейросеть, и теперь она способна общаться с пользователем, генерировать изображения и писать программный код на еще более продвинутом уровне. Число пользователей GigaChat уже достигло 2,6 млн человек. Наша генеративная модель для творчества Kandinsky 3.0 теперь создает более фотореалистичные изображения и полноценные художественные картины. Она стала одной из самых популярных в мире: количество запросов к ней превысило 65 млн.

По итогам 2023 года экономический эффект от внедрения искусственного интеллекта в Сбере достиг 350 млрд рублей, а за три года составил 800 млрд рублей. Сегодня в Сбере уже 100% решений в части кредитования физических лиц принимает искусственный интеллект. Для крупного бизнеса к концу 2026 года мы планируем выдавать уже 95% всех оборотных кредитов за семь минут и 60% всех инвестиционных кредитов — в течение одного дня.

Стремительное развитие технологий искусственного интеллекта открывает большие возможности для выстраивания нового уровня доверия в отношениях между бизнесом и человеком. Мы называем это человекоцентричностью. Именно здесь мы видим основу долгосрочной устойчивости Сбера и нашей новой Стратегии 2026, нацеленной на трансформацию Сбера в человекоцентричную компанию. В центр мы ставим человека с его целями и ценностями. Мы будем помогать

ему раскрывать потенциал, расширять пространство возможностей за счет использования искусственного интеллекта нового поколения.

Такое изменение бизнес-модели потребует времени и огромных усилий. Но Сбер накопил большой опыт масштабных трансформаций и подошел к новому этапу в хорошей форме. Мы построили экосистему финансовых и нефинансовых сервисов вокруг потребностей клиента, создали собственную технологическую платформу, у нас сильные компетенции и экспертиза в искусственном интеллекте и других технологиях. И самое главное, у нас талантливая команда, которая готова совершать такие трансформации. Нас вдохновляет цель стать одной из первых человекоцентричных компаний в мире. Именно эти приоритеты позволяют нам обеспечить долгосрочную устойчивость бизнеса Сбера и создавать ценность для наших акционеров.

Я выражаю бесконечную благодарность каждому участнику нашей команды за идеи и усилия, направленные на достижение наших общих целей. И я особенно благодарен нашим клиентам за поддержку, конструктивную обратную связь, которые помогают нам становиться лучше и вдохновляют на создание новых сервисов и продуктов. Я искренне признателен нашим инвесторам и акционерам за поддержку и веру в Сбер!



**Герман Греф**

Президент, Председатель Правления  
ПАО Сбербанк



# Содержание

## Сбер в цифрах и фактах

11	Сбер сегодня
12	Культура выполнения ключевых стратегических целей
13	Миссия и ценности
14	Экосистема B2C в 2023 году
15	Экосистема B2B в 2023 году
16	Сеть продаж в 2023 году
17	Технологическое лидерство в 2023 году
18	Искусственный интеллект в 2023 году
19	Управление рисками в 2023 году
20	Ключевые финансовые результаты
21	Долгосрочное видение и Стратегия 2026

## Обзор результатов

23	Обзор рынка
27	Экосистема B2C
58	Экосистема B2B
76	Сеть продаж
82	Технологическое лидерство

## Финансовая результативность

94	Динамика основных показателей Сбера по МСФО за три года
96	Анализ отчета о прибылях и убытках
99	Анализ структуры активов
101	Анализ структуры обязательств и собственных средств

## Отчет по рискам

104	Отчет по рискам
-----	-----------------

## Корпоративное управление

118	Система корпоративного управления
124	Общее собрание акционеров
126	Наблюдательный совет
134	Комитеты Наблюдательного совета
140	Исполнительные органы. Правление
141	Корпоративный секретарь
141	Система контроля и аудита
144	Комплаенс и внутренний контроль в Сбере в 2023 году
147	Кредитные рейтинги
147	Акционерный капитал
151	Взаимодействие с инвесторами и акционерами
155	Крупные сделки
155	Сделки с заинтересованностью
156	Инвестиционная привлекательность

## Приложения

158	Отчет о соблюдении принципов и рекомендаций Кодекса корпоративного управления Банка России
177	Обобщенная консолидированная финансовая отчетность

# Сбер в цифрах и фактах

- 11 Сбер сегодня
- 12 Культура выполнения стратегических целей
- 13 Миссия и ценности
- 14 Экосистема B2C в 2023 году
- 15 Экосистема B2B в 2023 году
- 16 Сеть продаж в 2023 году
- 17 Технологическое лидерство в 2023 году
- 18 Искусственный интеллект в 2023 году
- 19 Управление рисками в 2023 году
- 20 Ключевые финансовые результаты
- 21 Долгосрочное видение и Стратегия 2026



# Сбер сегодня

## Розничные клиенты

108,5 млн

активных розничных клиентов

81,9 млн

MAU СберБанк Онлайн

10,0 млн

пользователей подписки СберПрайм

## Корпоративные клиенты

3,2 млн

активных корпоративных клиентов

2,8 млн

MAU СберБизнес Онлайн

## Важные факты

Сильнейший финансовый бренд в Европе согласно рейтингу Brand Finance

№ 1 по рыночной капитализации в России ~ 75 млрд долл. США

Крупнейший эквайер в Европе согласно The Nilson Report

Банк № 1 по чистой прибыли в Восточной Европе по итогам 2023 года

210,8 тыс.

сотрудников ПАО Сбербанк

~12,0 тыс.

офисов

## Трансформация Сбера



### Надежный банк

- Лидер в депозитах физических лиц
- Крупнейшая сеть отделений среди банков в России
- Крупнейший транзакционный банк страны



### Лидер в цифровом банкинге

- Лучшее банковское приложение<sup>1</sup>
- Лучшие практики управления рисками
- Лучший клиентский опыт
- DAU/MAU на конец 2023 года составил 53%.



### Интегрированная технологическая экосистема

- Построение экосистемы вокруг клиента с финансовыми и нефинансовыми сервисами



### На пути к человеко-центричности

Сбер — помощник человека в управлении настоящим и будущим, в том числе с помощью искусственного интеллекта нового поколения

<sup>1</sup> Лучшее мобильное приложение согласно всероссийскому конкурсу сайтов и мобильных приложений «Рейтинг Рунета — 2023»

# Культура выполнения ключевых стратегических целей

## Цели Стратегии 2023

### B2C

Лидерство на рынке  
банковских сервисов  
для розничных клиентов

**>100 млн**  
Количество розничных  
клиентов

### B2B

Лидерство на рынке  
банковских сервисов  
для корпоративных клиентов

**>3 млн**  
Количество  
корпоративных клиентов

### ТЕХНОЛОГИИ

**80%**  
ИТ-ландшафта в целевом  
состоянии

>88% в 2023 году

**в 4 раза**  
Снижение стоимости  
хранения данных

**ТОП-2**  
на IaaS и PaaS рынках

**Нулевые**  
потери от кибератак

### ФИНАНСОВЫЕ ЦЕЛИ

**>17%**  
ROE

По итогам 2023 года  
ROE составил 25,3%

**50%**  
Коэффициент выплаты  
дивидендов

**>12,5%**  
Коэффициент достаточности базового капитала 1-го уровня (CET1)

По итогам 2023 года коэффициент достаточности  
базового капитала 1-го уровня (CET1) составил 13,2%

выполнение цели

## Дополнительно было достигнуто

- Крупнейшая ИТ-инфраструктура в стране
- Platform V — лучшая платформа для импортозамещения

**~800 млрд руб.**

эффект от AI  
в 2021–2023 годах

## Модели генеративного ИИ



Kandinsky



GigaChat



# Миссия и ценности

В основе культуры Сбера

## ЧЕЛОВЕКО- ЦЕНТРИЧНОСТЬ

Содействие раскрытию потенциала человека и расширению его возможностей для достижения человеком своих устремлений.



### Миссия

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



### Ценности ежедневно проявляются в каждом нашем поступке

Соответствие ценностям регулярно оценивается в 5+, поощряется (награды) и учитывается при принятии решений по людям (карьерном продвижении / пересмотре зарплат) наравне с результатом.



#### Лидер

- Я принимаю ответственность за себя и за то, что происходит вокруг.
- Я честен с собой, коллегами и клиентами.
- Я совершенствую себя, Сбер и наше окружение, делая лучшее, на что способен.



#### Команда

- Мы с готовностью помогаем друг другу, работая на общий результат.
- Мы помогаем расти и развиваться нашим коллегам.
- Мы открыты, уважаем коллег и доверяем друг другу.



#### Клиент

- Вся наша деятельность построена вокруг и ради интересов клиентов.
- Мы хотим удивлять и радовать клиентов качеством услуг и нашим отношением.
- Мы превосходим ожидания наших клиентов.

# Экосистема B2C в 2023 году

## Клиенты

108,5 млн

активных розничных клиентов

+2,1 млн г/г

10,0 млн

активных подписчиков СберПрайм

+4,2 млн г/г

53% NPS

готовность рекомендовать Сбер друзьям

## Цифровые клиенты

81,9 млн

MAU СберБанк Онлайн (app + web)

+3,3 млн г/г

43,7 млн

DAU СберБанк Онлайн (app + web)

+2,8 млн г/г

66,9%

доля продаж в цифровых каналах

+6 п.п. г/г

## Финансовые сервисы

Кредиты

16,1 трлн руб.

размер розничного кредитного портфеля

+29,3% г/г

Банковские карты

135 млн

активные дебетовые карты

20 млн

активные кредитные карты

Средства физических лиц

22,9 трлн руб.

остаток средств физических лиц

+23,8% г/г

Инвестиции клиентов

4,3 трлн руб.

активы клиентов в инвестициях

4,3 млн

количество клиентов с инвестициями

Доли рынка

55,9%

ипотечное кредитование

50,2%

кредитные карты

39,4%

потребительское кредитование

17,8%

брокерское обслуживание



## Награды

### Nilson Report

- ★ № 3 эквайер в мире
- ★ № 1 эквайер в Европе

### Frank RG

- ★ Кредитная СберКарта Самая лучшая кредитная карта

### CX World Awards 2023

- ★ SberPay NFC Лучшие инновации в клиентском опыте

### Frank Mortgage Award 2023

- ★ Лучший цифровой ипотечный сервис

### Премия FinAward

- ★ Продукт «Защита на любой случай» получил награду «Максимально клиентоцентричный продукт»



# Экосистема B2B в 2023 году

## Клиенты

+0,2 млн г/г  
**3,2 млн**

активных  
корпоративных  
клиентов

+1,2 п.п. г/г  
**81,2%**

CSI — индекс  
удовлетворенности  
клиентов

+4,5% г/г  
**2,8 млн**  
MAU СберБизнес  
(web + app)

## Каналы

- 10 новых площадок для корпоративных клиентов в Крыму
- SberBusinessAPI  
1000 клиентов  
x2 транзакционная активность клиентов, подключивших SberBusinessAPI

49% пользователей мобильного приложения — это mobile only — аудитория

## Финансовые сервисы

+0,1 п.п. г/г  
**32,3%**

доля на российском  
рынке кредитования  
корпоративных клиентов

- Сбер помогает реализовывать сложнейшие проекты во всех отраслях
- Сбер остается опорным банком для МСП с долей 45%

x1,3 г/г  
**3,9 трлн руб.**

объем портфеля  
кредитов девелоперам  
жилой недвижимости

- >55 млн м<sup>2</sup> жилья строится
- ~1 млн семей получают квартиры

Сбер восстанавливает экспорт/импорт

**x3 г/г**

рост объема международных аккредитивов в рублях и национальных валютах

Сбер помогает клиентам привлечь и приумножить

**№ 1**

на рынке ECM, DCM, M&A (Сбер помог >200 крупным клиентам)

**100 млрд руб.**

объем выпущенных инвестиционных продуктов, из которых 30% — это продукты с защитой капитала

**Первый**

в стране кредит через ЦФА с залогом в виде реального актива и кредит с залогом в виде ЦФА

## Инструменты роста бизнеса

x2 г/г  
**>1 тыс. клиентов**

крупнейшего, крупного и среднего бизнеса проходят цифровую трансформацию со Сбером

**98 тыс.**

MAU отраслевых решений в малом и микробизнесе

## Сотрудничаем с государством

**55 регионов**

проходят цифровую трансформацию со Сбером



## Награды

- ★ **Лучший банк**  
в кредитовании малого бизнеса: победа в номинации «Лучший клиентский путь» Frank Small Business Loans Award 2023
- ★ **Лучший проект**  
СберПро Цифровое развитие — цифровой проект года в национальной премии Russian Creative Awards
- ★ **Инновационный банк**  
Золотой меркурий (Конкурс ТПП РФ «Лучшая банковская программа для МСП — 2023»)
- ★ **Проект «Кредитный потенциал»**  
получил награду «Инновационный лидер рынка»

# Сеть продаж в 2023 году

12 тыс.

офисов Сбера

15,5 млн  +4,0% г/г

MAU офисов, декабрь

21 млн

операций по нефинансовым сервисам

62,5 млн

MAU банкоматов, декабрь

95,8%

удовлетворенность клиентов  
качеством обслуживания в сети

100%

банкоматов на собственном  
процессинге

Массово запущен сервис  
взноса наличных по QR

Сбер открыл первые офисы  
и банкоматы в Крыму

1 млн доставок

финансовых сервисов.

Сбер развивает новые  
нефинансовые сервисы



Посылки: 14,1 млн



Копирование и печать:  
422 тыс. документов



Кофе в Сбере: 1,4 млн чашек

Формирование режимов  
работы офисов происходит  
с помощью AI-инструментов

1 294 офиса

скорректировали графики приема  
посетителей

Проект «Островок  
безопасности»

Совместно с «ЛизаАлерт»  
Сбер помогает вернуть домой  
потерявшихся и дезориентированных  
людей. Любой человек может зайти  
в отделение Сбера и попросить  
о помощи.

Современные офисы Сбера

Сбер продолжает развитие нового  
формата отделений, современных  
и удобных для посетителей.  
Большинство услуг можно получить  
в любой удобной локации. В офисах  
есть игровые зоны для детей и кофе-  
пойнты. Здесь можно получить как  
классические финансовые продукты  
и услуги, так и нефинансовые  
сервисы, а также продукты компаний-  
партнеров Сбера. В зонах SberDevices  
предлагаются умные устройства  
и устройства умного дома Sber. В  
отделениях есть пункты выдачи  
заказов, где можно получить или  
отправить посылку.



# Технологическое лидерство в 2023 году

## ИТ ДЛЯ БИЗНЕСА:

Вендору-замещение и миграция

>88%

ИТ-ландшафта в целевом состоянии

Надежность и производственный процесс

2,3 млн

изменений в год

📈 рост на 44% за год

📉 x2

снижение количества инцидентов с влиянием на клиента за год

на 25%

GigaCode ускоряет процесс написания кода

Данные

116,5 пб

оптимизировано за счет развития технологий хранения данных

820+

источников данных загружено в Фабрику данных

7,5 тыс.

пользователей внутреннего супермаркета данных

Инфраструктура

>87%

доля инфраструктуры в облаке Банка

## ИТ КАК БИЗНЕС:

Platform V

60

инструментов и компонентов в Российском реестре программного обеспечения

Заклучены коммерческие контракты

Ассистент Салют и умные устройства

Ассистент Салют:

- первый в России переведен на LLM
- 23 млн MAU

1,7 млн

устройств продано за 2023 год

Новые устройства:

- линейка умных колонок SberBoom
- собственная линейка умных телевизоров
- восемь устройств умного дома

LLM GigaChat

доступен на умных устройствах Sber, в VK, Telegram, а также в веб-версии

Паритет по качеству side-by-side с ChatGPT-3.5 Turbo

Публичный анонс на SmartDEV

- GigaChat API
- GigaChain
- GigaCode

Заклучены первые контракты

ГосТех

Подписано и реализуется два государственных контракта по сопровождению и поддержке Единой цифровой платформы «ГосТех»

R&D

126

патентов

136

научных статей опубликовали сотрудники Сбера, AIRI и Центров искусственного интеллекта, сотрудничающих со Сбером

В IT Bootcamp обучено:

~19,2 тыс.

инженеров Сбера

~3,1 тыс.

внешних клиентов

# Искусственный интеллект в 2023 году

## РЕЗУЛЬТАТЫ AI-ТРАНСФОРМАЦИИ

Финансовый эффект  
от внедрения ИИ в 2023 году

**350+**  
млрд руб.

Среднегодовой рост  
эффекта от ИИ (CAGR)  
за 2020–2023 годы

**53%**

Исследователи данных,  
аналитики данных, дата-  
инженеры и ML-инженеры,  
работающие в Сбере

**2,7** тыс.  
сотрудников

Модели ИИ, внедренные  
в бизнес-процессы Банка

**2** тыс. моделей

## МОДЕЛИ ГЕНЕРАТИВНОГО ИИ

### GigaChat

сервис, умеющий  
взаимодействовать  
с пользователем  
в формате диалога

Количество  
пользователей GigaChat

**2,6+** млн

Мультимодальная  
модель для описания  
изображений  
(совместно с AIRI)

**OmniFusion**

### Kandinsky

модель, позволяющая генери-  
ровать высококачественные  
изображения в разных стилях  
по текстовому описанию

Количество  
генераций

**200+** млн  
изображений

Первая в России модель  
для создания видео  
по текстовому описанию

**Kandinsky Video**

## ЦЕНТР КОМПЕТЕНЦИЙ

Сбер является Центром компетенций по реализации федерального проекта «Искусственный интеллект» и стороной соглашения с Правительством РФ о развитии высокотехнологичного направления «Искусственный интеллект».

## AI JOURNEY

Международная конференция AI Journey — одно из важнейших событий по искусственному интеллекту в мире. В 2023 году она была посвящена передовым разработкам в области ИИ, их роли в новых научных открытиях, развитии бизнеса и общества, а также была призвана популяризировать технологию ИИ среди молодежи.

Трансляция  
конференции велась  
онлайн на весь мир

**150** млн  
просмотров

На конференции  
выступили

**200+**  
спикеров

## ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Для разработки новых инструментов искусственного интеллекта, решающих задачи реального мира, Сбер взаимодействует с центрами ИИ вузов (НИУ ВШЭ, Сколтех, МФТИ и другие), а также развивает собственную лабораторию искусственного интеллекта и сотрудничает с научно-исследовательским институтом искусственного интеллекта AIRI.

Статьи в научных  
журналах Q1  
и выступления  
на конференциях A/A\*

**93**  
научные статьи  
за 2023 год

R&D-специалисты  
в области ИИ

**300+**  
сотрудников

## ПОДГОТОВКА ИИ-КАДРОВ

Сбер плотно сотрудничает с вузами в целях развития кадрового потенциала страны и распространения компетенций среди специалистов в области ИИ.

Обучаются по контенту,  
разработанному  
специалистами Сбера

**200** тыс.  
студентов

Обучаются на 13 совмест-  
ных образовательных  
программах Сбера по AI

**711**  
студентов

Приняли участие в Уроке  
Цифры «Искусственный  
интеллект в отраслях»

**2,8** млн  
школьников



# Управление рисками в 2023 году

В 2023 году Сбер продолжал быстро адаптироваться к новым внешним и внутренним условиям. Гибкая и эффективная система управления рисками Сбера позволила успешно справиться с новыми вызовами, сохранив приемлемый уровень рисков.


Несмотря на рост ключевой ставки и ужесточение регулирования розничного кредитования, коэффициент достаточности капитала H20.0 Сбера на конец 2023 года составил 13,8%. Банк поддерживал оптимальную структуру срочности активов и пассивов и эффективно управлял процентным риском, снижая чувствительность дохода к росту ключевой ставки.

## КАЧЕСТВО ПОРТФЕЛЯ

 -1,1 п.п.

### 0,8%

стоимость риска  
в 2023 году

 -0,5 п.п.

### 3,4%

доля кредитов  
третьей стадии,  
включая изначально  
обесцененные кредиты



В 2023 году Банк запустил цифровой кредитный процесс для корпоративных клиентов — прорывное решение Сбера на основе композитной событийной архитектуры. Оно обеспечивает наличие кредитного предложения для всех корпоративных клиентов России круглосуточно

## РОЗНИЧНЫЙ КРЕДИТНЫЙ ПРОЦЕСС В СБЕРЕ

По итогам обработки одной заявки на ипотеку  
Банк предлагает клиенту

### до 30

различных ипотечных программ с индивидуальным  
набором параметров



### 94%

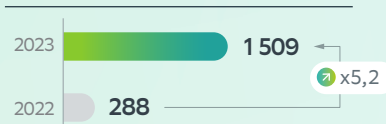
выдач потребительского  
кредитования осуществляется  
в СберБанк Онлайн

## Управление ESG-рисками

- В кредитном процессе используется Интегральный инструмент оценки ESG-рисков корпоративных клиентов.
- Разработаны и внедрены в эксплуатацию модели оценки вероятности физических климатических рисков для территории РФ.
- Разработана и внедряется модель оценки экономических потерь, связанных с физическими климатическими рисками.

# Ключевые финансовые результаты

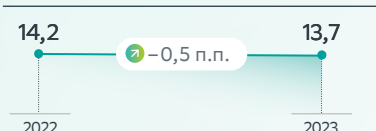
Чистая прибыль,  
млрд руб.



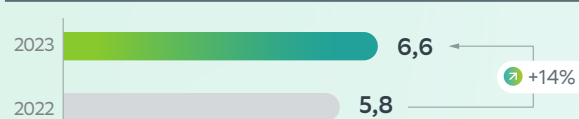
Рентабельность капитала  
(ROE), %



Достаточность общего  
капитала по Группе Н20.0, %



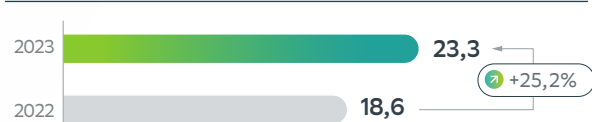
Собственные средства,  
трлн руб.



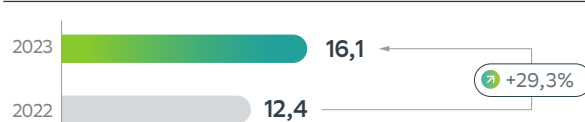
Прибыль на акцию (EPS),  
руб.



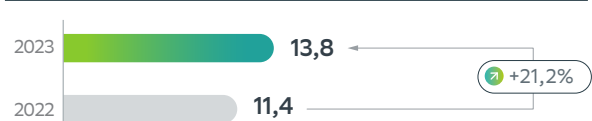
Корпоративные кредиты,  
трлн руб.



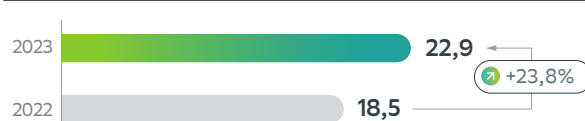
Розничные кредиты,  
трлн руб.



Средства корпоративных клиентов,  
трлн руб.



Средства розничных клиентов,  
трлн руб.



Чистый процентный  
доход

2 565 млрд руб. +36,8%

Чистый комиссионный  
доход

764 млрд руб. +9,4%

Операционные  
расходы

924 млрд руб. +27,2% г/г

Расходы  
на резервы

265 млрд руб. -52,3% г/г

Чистая процентная  
маржа

5,98%

Чистые комиссионные  
доходы к операционным  
доходам до вычета  
резервов

24,1%

Расходы к доходам (CIR)

29,2%

Стоимость риска (COR)

0,8 п.п.