

## География

Группа Сбербанк представлена в 22 странах мира



### МОБИЛЬНЫЕ СЕРВИСЫ ГРУППЫ

### МАСШТАБ



27,2 млн

активных пользователей  
СМС-сервиса «Мобильный банк»



11,2 млн

активных пользователей мобильных  
приложений  
«Сбербанк Онлайн»



30,4 млн

активных пользователей интернет-  
банка «Сбербанк Онлайн»



4,0 млн

посетителей ежедневно



90,4 тыс.

устройств самообслуживания



15,6 млн

кредитных карт, эмитированных  
ПАО Сбербанк



102,3 млн

дебетовых карт, эмитированных  
ПАО Сбербанк

### ГРУППА СБЕРБАНК



Основан в  
1841 году



В нашей команде  
330,7 тыс.  
сотрудников



22  
страны  
и 16 400 отделений  
в России

### КЛИЕНТЫ ГРУППЫ



137,0 млн

частных клиентов



1,4 млн

корпоративных клиентов



32,6 млн

клиентов по зарплатным  
проектам

## 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.



### 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.



### для акционеров и инвесторов

- ✓ Банк, который является лидером в стране по всем основным направлениям бизнеса.
- ✓ Банк, приверженный высоким стандартам корпоративного управления, строящий свою работу на принципах открытости, прозрачности и предсказуемости.
- ✓ Банк, последовательно проводящий взвешенный, разумный и профессиональный подход к рискам.
- ✓ Банк, активно внедряющий высокие стандарты социальной ответственности.



### для общества

- ✓ Ведущий банк, опора финансовой системы страны, основа ее роста и благополучия.
- ✓ Активный участник экономического и социального развития каждого региона и города.
- ✓ Российский банк, активно участвующий в развитии мировой финансовой системы.
- ✓ Ответственный банк, осознающий последствия своих решений и активно инвестирующий в рост финансовой грамотности и культуры.
- ✓ Банк, в котором работают люди с активной жизненной позицией.



# СБЕРБАНК

Миссия — мы даем людям уверенность и надежность, мы делаем их жизнь лучше, помогая реализовать устремления и мечты

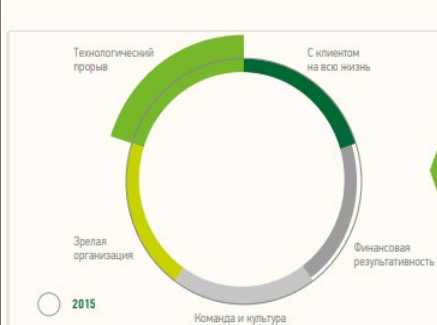
## Ценности

**Я** — лидер  
**МЫ** — команда  
**ВСЕ** — для клиента

ПАО «Сбербанк России»

# СТРАТЕГИЯ СБЕРБАНКА

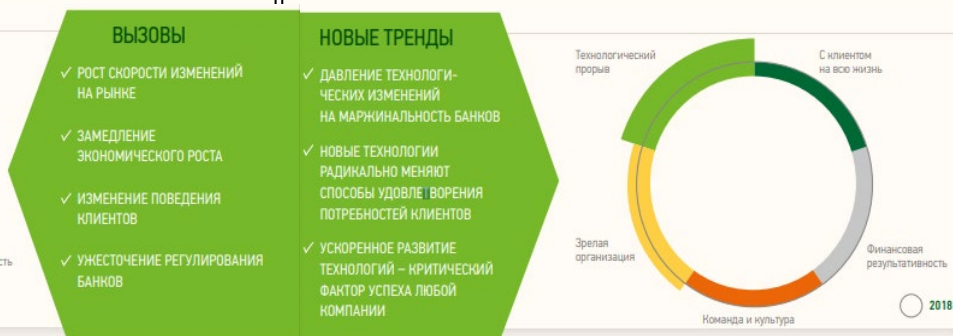
## РЕАЛИЗАЦИЯ СТРАТЕГИИ



Мы хотим построить очень глубокие и доверительные отношения с клиентами, стать полезной и неотъемлемой частью их жизни.

# Мы меняемся и предвосхищаем будущие тренды

## ПРОГНОЗ РЕАЛИЗАЦИИ СТРАТЕГИИ



Создание долгосрочной акционерной стоимости путем постоянного развития



### ДОСТИЖЕНИЯ

- ✓ Рост объемов бизнеса, укрепление рыночного положения, ~150 % прибыли банковской системы.
- ✓ Не остановлено ни одного проекта, реализуются все стратегические инициативы.
- ✓ Рост качества клиентского обслуживания (NPS & CSI).
- ✓ Повышен уровень надежности ИТ-услуг.
- ✓ Завершена программа централизации ИТ.



### ЗОНЫ РАЗВИТИЯ

- ✓ Работа с жалобами клиентов во фронтлайне.
- ✓ Развитие продаж в удаленных каналах.
- ✓ Операционные риски.
- ✓ Эффективность дочерних банков.
- ✓ Скорость реагирования на внешние вызовы.



### ТЕХНИЧЕСКИЙ ПРОРЫВ

- Радикальное повышение эффективности работы:
- ✓ повышение эффективности процессов;
- ✓ сокращение времени вывода на рынок новых продуктов и времени принятия решений;
- ✓ оптимизацию уровня затрат, повышение качества и надежности систем.



### ЗРЕЛАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ

- Формирование бимодальной организации, эффективная работа в рамках RUN & CHANGE



### КОМАНДА И КУЛЬТУРА

- Командность, эффективное использование времени, постоянное саморазвитие станут частью ДНК обновленного Сбербанка.

# КЛЮЧЕВЫЕ СОБЫТИЯ И ДОСТИЖЕНИЯ



**700 млн человек воспользовались услугами Сбербанка в отделениях банка в 2015 году**

Последовательная работа по внедрению инновационных технологий и наиболее передовых управленческих методик дала Сбербанку возможность существенно повысить эффективность сети отделений, которые способны ежедневно обслуживать миллионы человек.



**95 % клиентов Сбербанка ожидали обслуживания менее 10 минут**

Активное внедрение современных технологий и лучших практик в области клиентского обслуживания позволило Сбербанку существенно повысить эффективность сотрудников, занимающихся обслуживанием клиентов и, как следствие, сократить время ожидания в отделениях банка.



**Более половины клиентов готовы порекомендовать Сбербанк друзьям и знакомым**

Усилия Сбербанка по повышению клиентоориентированности были оценены клиентами банка. В 2015 году индекс NPS, который характеризует готовность клиентов рекомендовать своим друзьям и знакомым услуги банка, достиг 55 %.



**Значение индекса удовлетворенности потребителей (CSI) в 2015 году составило 9 из 10 возможных**

За год Сбербанк получил более 860 тыс. отзывов клиентов. Сбербанк проводит опросы удовлетворенности, осуществляя телефонные звонки и направляя клиенту СМС с просьбой оценить качество обслуживания после визита в отделение или звонка в контактный центр.



**Два миллиона человек ежедневно используют мобильное приложение «Сбербанк Онлайн»**

В 2015 году Сбербанк активно работал над улучшением мобильного приложения «Сбербанк Онлайн» для всех мобильных платформ. Пользователям стали доступны новые возможности в переводах, платежах, управлении личными финансами и др. Значительный прогресс был достигнут и в усилении безопасности.



**31,4 млн подписок на сервис «Автоплатеж»**

Автоматические платежи являются удобным инструментом, который позволяет клиентам экономить собственное время и своевременно осуществлять все регулярно повторяющиеся платежи.



**Сбербанк предоставил своим клиентам возможность отправлять запросы на получение кредитных карт через устройства самообслуживания**

Расширение функционала устройств самообслуживания позволяет Сбербанку значительно повышать эффективность обслуживания клиентов и предоставлять наиболее современные и качественные услуги в самые короткие сроки.



**245 тыс. новых корпоративных клиентов**

Одной из ключевых составляющих успеха Сбербанка является постоянная работа по привлечению новых клиентов. Корпоративные клиенты по достоинству оценили широкий спектр современных финансовых продуктов и услуг, предлагаемых Сбербанком.

ПАО «Сбербанк России»

