

Взаимодействие с заинтересованными сторонами

Сбербанк является системообразующим элементом российской экономики, который служит индикатором стабильности финансовой системы в стране. Поэтому мы нацелены на долгосрочное и устойчивое развитие, учитывающее интересы широкого круга заинтересованных сторон: клиентов, партнеров, государства, акционеров и сотрудников.

Мы понимаем, что достижение стратегических целей Сбербанка невозможно без учета ожиданий и потребностей различных заинтересованных сторон. Поэтому мы выстраиваем долгосрочные и доверительные отношения со стейкхолдерами, что непосредственно улучшает результаты банка.

Взаимодействие с заинтересованными сторонами

Группа заинтересованных сторон	Методы взаимодействия
<p>Клиенты</p> <p><i>Важность:</i> клиентами Сбербанка являются практически все население России, а также множество юридических лиц – представителей бизнеса разного масштаба. Мы заинтересованы в дальнейшем расширении клиентской базы и углублении взаимоотношений с нашими клиентами</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Продажа сервисов и услуг через физические и цифровые каналы, консультирование клиентов • Проведение исследований отношения потребителей к финансовым услугам в целом и к услугам и сервисам Сбербанка в частности • Проведение исследований поведения и стиля жизни клиентов для разработки ценностного предложения • Получение обратной связи от клиентов через комплексную систему «Голос клиента» • Сбор, анализ и обработка негативных отзывов клиентов в рамках проводимых маркетинговых исследований • Функционирование круглосуточной линии поддержки по приему и урегулированию претензий клиентов • Мониторинг взаимоотношений с клиентами через Индекс готовности рекомендовать (NPS), Индекс удовлетворенности клиентов (CSI) • Выплата компенсаций клиентам за ошибки Сбербанка • Мониторинг отзывов клиентов в социальных сетях • Участие в поздравительных мероприятиях и общение с клиентами
<p>Акционеры и инвесторы</p> <p><i>Важность:</i> обеспечение интересов акционеров Сбербанка, независимо от размера пакета принадлежащих им акций, является для Сбербанка приоритетом. Для инвесторов мы стремимся предоставить полную и актуальную информацию о результатах нашей деятельности в целях поддержания высокой инвестиционной привлекательности</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Проведение Общего собрания акционеров для реализации права акционеров участвовать в управлении банком • Функционирование физических и цифровых каналов, доступных акционерам и инвесторам, для взаимодействия с банком • Ежегодное исследование восприятия Сбербанка инвесторами, оценка сильных и слабых сторон инвестиционной истории в динамике и в сравнении с другими международными компаниями финансового сектора • Заседания Комитета по взаимодействию с миноритарными акционерами, анализ и обсуждение актуальных для частных миноритарных акционеров тем • Выполнение коммуникационного плана с инвесторами и аналитиками • Раскрытие информации в соответствии с требованиями законодательства, лучшими практиками и с учетом обратной связи от инвесторов

**Группа
заинтересованных сторон****Методы взаимодействия****Сотрудники**

Важность: персонал – важнейший актив Сбербанка и основа его конкурентоспособности. Вклад каждого сотрудника в рост и развитие банка важен для нас

- Опросы вовлеченности, пульс-опросы и оценка атмосферы в командах
- Оценка удовлетворенности сотрудников объемом и качеством внутренних сервисов – система «Голос внутреннего клиента»
- Прямая линия Президента и других руководителей
- Линии информирования по вопросам корпоративной этики
- Встречи с лучшими сотрудниками
- Каналы коммуникаций: корпоративный портал, корпоративное ТВ, общепанковские рассылки и другое
- Для менеджмента – ежемесячные Встречи лидеров, ежегодный Форум лидеров
- Обучение через Корпоративный университет Сбербанка и Виртуальную школу
- Организация мероприятий в формате корпоративного волонтерства
- Проведение культурных и спортивных мероприятий с участием сотрудников

Государство

Важность: являясь крупнейшим и стратегически важным государственным институтом страны, Сбербанк на постоянной основе сотрудничает с государством и его представителями на всех уровнях управления по самым различным вопросам

- Мониторинг нормотворческой деятельности государства, Банка России, оценка рисков изменения законодательства, формирование позиции Сбербанка в отношении готовящихся регуляторных изменений
- Разработка предложений по совершенствованию правового регулирования в случае обнаружения в нем пробелов и противоречий. Направление обоснованных и аргументированных предложений в федеральные законодательные и исполнительные органы государственной власти и Банк России
- Участие в совещаниях, рабочих группах, конференциях, парламентских слушаниях, экспертных советах и иных мероприятиях, проводимых федеральными законодательными и исполнительными органами государственной власти, Банком России по законопроектам и проектам нормативных актов, несущим для Сбербанка риск изменения законодательства
- Участие в проводимых федеральными органами исполнительной власти процедурах общественного обсуждения проектов нормативных правовых актов и оценки их регулирующего воздействия на ведение бизнеса
- Раскрытие информации в соответствии с требованиями законодательства

Общество

Важность: эффективная работа в регионах присутствия невозможна без взаимовыгодного сотрудничества с местными сообществами. Развитие регионов, где живут и работают наши клиенты и сотрудники, является важной задачей для Сбербанка

- Реализация социально значимых проектов в регионах присутствия
- Реализация благотворительных и спонсорских проектов, в том числе в сотрудничестве с НКО
- Проведение образовательных, культурных, спортивных мероприятий и экологических инициатив в регионах присутствия
- Спонсорская поддержка в рамках организации и проведения деловых мероприятий
- Активность в медиасреде: рассылка пресс-релизов, комментариев, интервью спикеров Сбербанка, проведение пресс-брифингов и пресс-конференций, организация пресс-туров
- Ежедневный/еженедельный мониторинг СМИ в регионах присутствия и в сети интернет с подготовкой аналитических отчетов для топ-менеджмента и оперативных обзоров рынка и прессы, в том числе ежедневный мониторинг негативных публикаций в СМИ и обращений клиентов через государственные надзорные органы
- Раскрытие информации в соответствии с требованиями законодательства