
СБЕР
ГОДОВОЙ
ОТЧЕТ
2024

Об Отчете

GRI 2-1, GRI 2-3

Подход к Отчету

В настоящем Годовом отчете Публичного акционерного общества «Сбербанк России»[1] за 2024 год (далее — Отчет) содержится информация о результатах деятельности Сбера[2] за отчетный период с 1 января по 31 декабря 2024 года[3]. Данный Отчет состоит из двух частей: Отчет менеджмента и ESG-отчет. Отчет выходит ежегодно, предыдущий был выпущен в 2024 году по итогам 2023 года. Электронные версии Отчетов доступны на корпоративном сайте https://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 13.06.2023 № 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»;
- Правилами и требованиями Московской биржи по раскрытию информации эмитентами.

В целях минимизации ограничительных мер, которые дополнительно могут быть введены иностранными государствами в отношении Банка, Отчет учитывает порядок 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 24.12.2024 «О требованиях к раскрытию кредитными организациями (головными кредитными организациями банковских групп) отчетности и информации в 2025 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.

Информация о соблюдении Принципов ответственной банковской деятельности Финансовой инициативы ЮНЕП раскрывается в соответствии с положениями Руководства по обеспечению прозрачности (United Nations Environment Programme (2024). Principles for Responsible Banking: Guidance for Transparency, Geneva).

[1] Публичное акционерное общество «Сбербанк России» (ПАО Сбербанк), далее именуемое также Сбербанк или Банк.
[2] ПАО Сбербанк и его дочерние банки и дочерние компании, далее совместно именуемые Группа или Сбер.
[3] В Отчете освещаются события за 2024 календарный год, за исключением случаев, прямо указанных по тексту.

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

- Принципов Глобального договора ООН;
- Целей в области устойчивого развития, принятых Генеральной Ассамблеей ООН в 2015 году;
- Методических рекомендаций Министерства экономического развития Российской Федерации (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).

GRI 2-5

Для целей надлежащего отражения нефинансовой информации, представленной в данном Отчете, в том числе информации о соблюдении Принципов 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 Приложениях «Заключение независимого практикующего специалиста: UNEP FI» и «Заключение независимого практикующего специалиста: ESG-данные»).

Границы Отчета

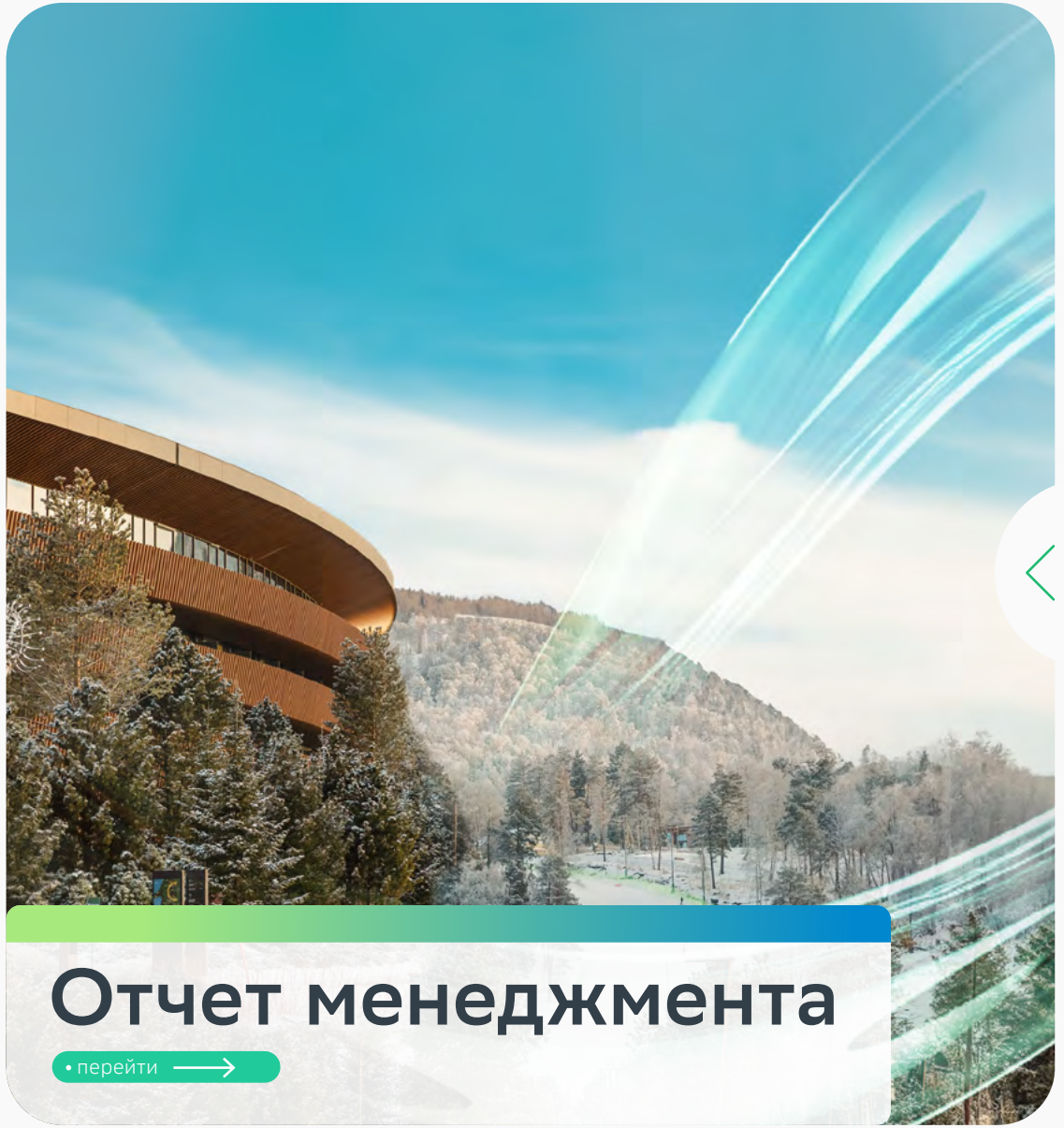
Финансовые данные представлены в Отчете в соответствии с консолидированной финансовой отчетностью по МСФО, если иное прямо не указано по тексту.

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

ESG-данные консолидированы по компаниям Группы Сбер, оказывающим значимое воздействие на окружающую среду, общество и экономику, и раскрыты в отношении ПАО Сбербанк (включая зарубежные филиалы) и (или) Группы. Периметр консолидации количественных ESG-данных является неоднородным в связи с различиями в системах учета данных, применяемых компаниями Группы Сбер.

Утверждение Отчета

Настоящий Отчет предварительно утвержден Наблюдательным советом ПАО Сбербанк (протокол от 22.04.2025 № 10).



Отчет менеджмента

• перейти



ESG-отчет

• перейти



ОТЧЕТ МЕНЕДЖМЕНТА

Обращение Председателя Наблюдательного совета



Уважаемые клиенты и акционеры!

2024 год стал знаковым этапом для Сбера. Будучи одним из крупнейших эмитентов на российском рынке, Сбер сделал важный вклад в экономику страны, перечислив 375 млрд рублей в виде дивидендов и более 600 млрд рублей налогов, что стало значительной поддержкой реализации стратегических инициатив государства.

Банк выполнил все поставленные финансовые цели и заработал рекордную чистую прибыль в размере 1,58 трлн рублей. Рост прибыли за прошедший год составил 4,8% год к году при рентабельности капитала 24%. Операционная эффективность бизнеса находится на высочайшем уровне и является одной из лучших в стране, что отражается отношением расходов к доходам в размере 30,3%.

Сбер быстро включился в реализацию своей новой Стратегии до 2026 года, делая акцент на персонализации взаимодействия с человеком через внедрение современных технологий и инноваций. Являясь лидером в цифровой трансформации и искусственном интеллекте, Банк продолжает реализовывать перспективные проекты, направленные на повышение качества обслуживания клиентов и оптимизацию внутренних процессов. Сбер также помогает государству в достижении ключевых социальных и экономических целей, предлагая передовые решения в сферах здравоохранения, ЖКХ, информационной безопасности, закупок и управления госфинансами.

Выражаю благодарность коллективу Сбера, который продолжает демонстрировать свою эффективную работу на конкурентном рынке в условиях динамично меняющейся экономической среды. Убежден, что дальнейшее инвестирование в технологии и человеческий капитал, культуру человекоцентричности, диалога и партнерских отношений позволят Сберу уверенно двигаться к целям трехлетней Стратегии, подтверждая роль одной из наиболее успешных финансовых организаций.

А. Г. Силуанов
Председатель Наблюдательного совета
ПАО Сбербанк

Обращение Президента, Председателя Правления



Уважаемые акционеры, клиенты, партнеры и коллеги!

Начавшийся новый стратегический цикл Сбера совпал с непростым годом для финансового сектора. Мы столкнулись с ростом инфляции, минимальной за всю историю безработицей и усилившейся борьбой за высококвалифицированных специалистов. Ключевая ставка достигла своего максимума за последние 20 лет, а регулятор ужесточил кредитные условия и повысил требования к капиталу. При этом российская экономика продолжила расти, прирост ВВП по итогам года составил 4,1%, а банковский сектор продемонстрировал устойчивость, показав рекордную прибыль в размере 3,8 трлн рублей.

В начале года Сбер поставил перед собой амбициозные финансовые цели, и, несмотря на существенные изменения внешних условий, они были достигнуты. Чистая прибыль Сбера составила 1580,3 млрд рублей, обеспечив рентабельность капитала на уровне 24%. Размер собственного капитала вырос на 9%, достигнув отметки в 7,2 трлн рублей, несмотря на выплату рекордных дивидендов в объеме более 750 млрд рублей за 2023 год.

В сегменте розничного кредитования кредитный портфель за год увеличился на 12,7%, до 18,1 трлн рублей, а доля Сбера на этом рынке составила 47% — в основном за счет роста ипотеки и кредитных карт, рыночная доля которых достигла 57 и 53% соответственно. Основным фактором роста ипотеки стало активное использование льготных ипотечных программ в первой половине года, по завершении которых темпы выдачи снизились. Дополнительное давление на рост розничного кредитного портфеля было связано с ужесточением регулирования.

Повышение процентных ставок стимулировало население к сбережению, и мы модифицировали наши сберегательные продукты: появились новые инструменты, позволяющие индивидуально подходить к формированию ценовых условий с учетом вовлеченности каждого клиента. Объем средств физических лиц превысил 27,8 трлн руб., показав рост на 21,5% с начала года.

Большую часть года мы видели повышенный спрос на кредитование со стороны корпоративных клиентов с последовавшим замедлением ближе к концу года на фоне высоких ставок. Корпоративный кредитный портфель за год увеличился на 19% и достиг 27,7 трлн рублей. Наиболее активно привлекали финансирование компании из следующих отраслей: металлургии, нефтегазового сектора, транспорта, логистики и жилищного строительства.

Несмотря на значимый рост кредитного портфеля в совокупности с ужесточением регулирования и рекордные дивиденды за предыдущий год, достаточность капитала на конец года по нормативу Н20.0 составила 13,3%, что является важным уровнем для определения размера дивидендных выплат по итогам года.

Все наши финансовые достижения стали возможны благодаря укреплению доверия наших клиентов. Сегодня с нами уже 110 млн розничных клиентов и 3,3 млн компаний. Мы ценим их вовлеченность и нацелены на рост клиентов, выбирающих Сбер в качестве своего основного финансового партнера. Наши частотные транзакционные сервисы продолжают удерживать лидерство и самое главное — активно развиваются. В 2024 году совокупный объем эквайринга, платежей и переводов вырос на 17% и составил почти 110 трлн рублей. Разнообразные платежные решения Сбера дают клиенту гибкость в выборе наиболее удобного и выгодного способа проведения платежа. Мы стали первыми в развитии массового внедрения оплаты по биометрии и установили к концу 2024 года миллион платежных устройств по всей России, что делает оплату «улыбкой» все более популярным платежным инструментом для жителей нашей страны. На конец 2024 года 91,9 млн человек участвовали в нашей программе лояльности СберСпасибо. За год она претерпела существенные изменения предложив участникам свободу выбора категорий вознаграждений исходя из личных предпочтений. Сумма бонусов СберСпасибо, которые использовали наши клиенты за год, превысила 193 млрд рублей. Наша обновленная линейка подписок СберПрайм также набирает популярность и насчитывает более 22,4 млн подписчиков — она была признана самой сбалансированной мультисервисной подпиской на рынке по соотношению выгоды, наполнения сервисов и стоимости.

В 2024 году мы достигли значительных успехов и в области обработки транзакций, заняв второе место в мировом рейтинге и опередив многие международные банки. Мы завершили амбициозную программу перевода банковского процессинга более 200 млн карт на внутренние ресурсы, что гарантирует независимость, высокую производительность и экономию ресурсов. Бесперебойная работа такой крупной инфраструктуры требует максимальной надежности, которую обеспечивает наша система фрод-мониторинга с эффективностью на уровне 99,8% — лучший показатель в мире. Благодаря этому в течение года удалось предотвратить мошенничества на сумму более 300 млрд рублей.

Важнейшим направлением нашего развития, которое является основой перехода к человекоцентричной модели бизнеса, является искусственный интеллект. С помощью AI-решений стал возможен переход на персонализированые решения во всех областях и в финансовой индустрии в частности — за прошлый год ИИ принес нам более 450 млрд рублей. Ключевые составляющие финансового эффекта — это точность управления рисками, оптимизация внутренних процессов, более эффективная работа сотрудников, точные рекомендации клиентам и персонализация.

Мы продолжили инновационное развитие, внедряя ИИ в свои бизнес-процессы и сервисы. Совокупная аудитория наших нейросетевых моделей GigaChat MAX и Kandinsky 4.0 по итогам года превысила 20 млн пользователей. Обучение моделей становится дешевле и быстрее, но создает и новые риски — существенно снижается порог входа на рынок, и растет конкуренция. В ней выиграет тот, кто перестроил свои процессы, структурировал работу с данными, имеет гибкую технологическую платформу. Искусственный интеллект с невероятной скоростью стремится из разряда экспериментальных разработок в основу ежедневных операций. Нам важно, что наши разработки и сервисы на основе ИИ используются в 70 регионах России в различных сферах: госуслугах, медицине, сельском хозяйстве, образовании и других.

Текущий, 2025 год имеет важное значение для преобразования нашей бизнес-модели. Основная цель — стать надежным партнером для людей, расширять их возможности и способствовать раскрытию потенциала. Именно благодаря генеративному AI открываются эти перспективы. Этот процесс сложен и требует не только технологических изменений, но и глубокой внутренней перестройки каждого из нас. Важно быть открытыми к такой трансформации, самим инициировать радикальные изменения и перестройки привычных моделей, постоянно учиться и развивать самих себя и своих коллег — это новые вызовы для всей дружной команды Сбера. Эта цель сверхамбициозна, но именно она определяет наше движение вперед.

Хочу выразить искреннюю благодарность каждому сотруднику команды Сбера за активность и готовность принимать вызовы, за неравнодушие к каждому нашему клиенту.

Спасибо нашим клиентам за доверие и выбор в пользу наших услуг и сервисов, вы помогаете нам расти и развиваться. Каждый из вас — важная часть истории нашего бизнеса. Мы гордимся тем, что можем сопровождать вас на пути к достижению ваших финансовых и нефинансовых целей, будь то покупка жилья, открытие бизнеса или планирование будущего.

Благодарю наших акционеров за поддержку, доверие нашей команде и готовность вместе с нами проходить через новые вызовы.



Герман Греф
Президент, Председатель Правления
ПАО Сбербанк

Содержание

Сбер в цифрах и фактах

10 Сбер в цифрах и фактах
11 Миссия и ценности
12 Важные события 2024 года
13 Ключевые финансовые результаты 2024 года
14 Прогноз финансовых показателей Сбера
15 Долгосрочное видение и Стратегия 2026

Обзор результатов

17 Обзор рынка
21 Экосистема B2C
68 Экосистема B2B
97 Сеть продаж
104 Технологическое лидерство
116 Развитие искусственного интеллекта

Финансовая результативность

127 Финансовая результативность

Отчет по рискам

142 Управление рисками в 2024 году
143 Отчет по рискам

Корпоративное управление

161 Корпоративное управление
165 Общее собрание акционеров
167 Наблюдательный совет
178 Комитеты Наблюдательного совета
184 Исполнительные органы. Правление
185 Корпоративный секретарь
186 Система контроля и аудита
189 Внешний аудитор
190 Комплаенс и внутренний контроль в Сбере в 2024 году
195 Кредитные рейтинги
196 Крупные сделки
196 Сделки с заинтересованностью
197 Вознаграждение ключевого управленческого персонала

Информация для акционеров

199 Инвестиционная привлекательность
200 Акционерный капитал и ценные бумаги
203 Дивиденды
205 Взаимодействие с инвесторами и акционерами

Приложения

211 Отчет о соблюдении принципов и рекомендаций Кодекса корпоративного управления Банка России
250 Обобщенная консолидированная финансовая отчетность



01

Сбер в цифрах и фактах

10 Сбер в цифрах и фактах
11 Миссия и ценности
12 Важные события 2024 года
13 Ключевые финансовые результаты 2024 года
14 Прогноз финансовых показателей Сбера
15 Долгосрочное видение и Стратегия 2026

Сбер в цифрах и фактах

РОЗНИЧНЫЕ КЛИЕНТЫ

109,9 млн
розничных клиентов

85,5 млн MAU
СберБанк Онлайн и СберKids

22,4 млн
подписчиков СберПрайм

КОРПОРАТИВНЫЕ КЛИЕНТЫ

3,3 млн
активных корпоративных клиентов

2,9 млн MAU
СберБизнес

>650 тыс.
пользователей СберБизнес Спасибо

217,0 тыс.
сотрудников ПАО Сбербанк

~11,2 тыс.
офисов

ВАЖНЫЕ ФАКТЫ

Самый дорогой бренд России[1]

№ 1 по капитализации на российском рынке
>80 млрд долл. США

№ 2 в рейтинге крупнейших эквайров в мире и первый в Европе по количеству обработанных транзакций[2]

Лучший детский банкинг[3]

Надежный банк

- № 1 на ключевых банковских рынках в России
- Крупнейшая сеть отделений
- Эффективность системы фрод-мониторинга достигла 99,8%

Лидер в цифровом банкинге

- Лучшее банковское приложение
- Лучшие практики управления рисками
- Лучший клиентский опыт
- Частотность ежедневного использования Сбербанк Онлайн на конец 2024 года достигла рекордных 54,8%

Интегрированная технологическая экосистема

- Построение экосистемы вокруг клиента с финансовыми и нефинансовыми сервисами
- Максимизация ценности для человека и компании с использованием искусственного интеллекта

Сбер как помощник

- Содействует увеличению потенциала человека и расширению пространства его возможностей для достижения своих устремлений

[1] По версии Brandlab.
[2] По версии Nilson Report.
[3] По версии Frank RG.

Миссия и ценности



Мы хотим стать одной из первых человекоцентричных компаний — теми, кто поможет человеку раскрыть свой потенциал, быть успешным в сегодняшнем мире избытка технологий и информации.

Культура — один из ключевых элементов, поддерживающих переход к человекоцентричной компании.

ЗД — доверие, договороспособность и длинный взгляд — вот формула, которая поможет нам усилить корпоративную культуру для достижения амбициозных целей Сбера

Миссия

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

Ценности

Ценности ежедневно проявляются в каждом нашем поступке.
Соответствие ценностям регулярно оценивается, поощряется (награды) и учитывается при принятии решений по людям (карьерном продвижении / пересмотре зарплат) наравне с результатом

Я – лидер

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

Мы – команда

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

Всё – для клиента

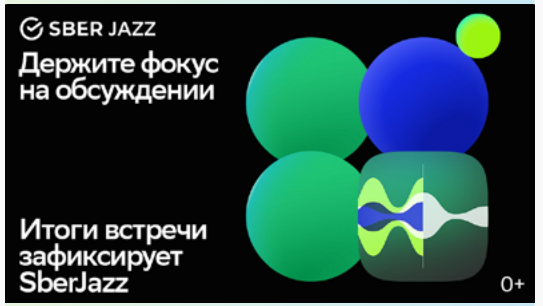
Клиент

- 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

Важные события 2024 года

Январь
Сбер открыл головное отделение банка в городе Симферополе.

Февраль

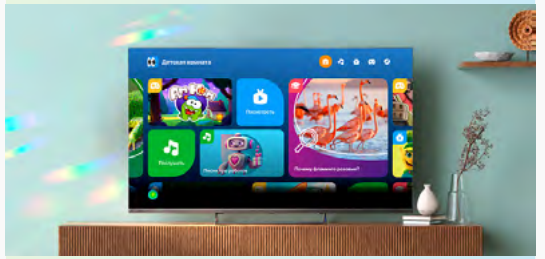


Пользователям сервиса для видеоконференций SberJazz стала доступна функция автоматического подведения итогов видеовстреч на базе нейросети GigaChat.

Март
Запущен большой российский открытый Git-репозиторий для совместной разработки и хостинга кода — GitVerse.

Совокупное количество пользователей нейросетей GigaChat и Kandinsky[1] с момента релиза достигло 18 млн.

Апрель



Старт продаж нового поколения умных телевизоров линейки **Sber Line S** с miniLED-дисплеями и более качественным изображением, насыщенным звуком и высоким быстродействием.

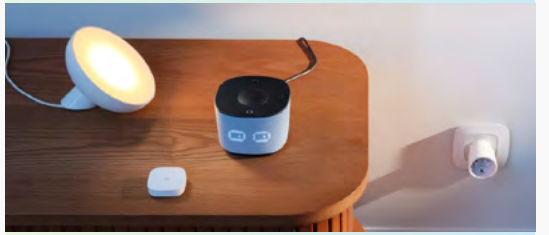
Сбер обновил программу лояльности СберСпасибо, которая стала более привлекательной для клиентов.

Май
На рынок вышла улучшенная версия нейросети Kandinsky Video 1.1 для создания полноценных видеороликов по текстовому описанию и изображению.

Июнь
По итогам годового Общего собрания акционеров ПАО Сбербанк за 2023 год акционерами утверждены дивиденды в размере 752 млрд рублей.

Июль
Сбер полностью перешел на использование в шлюзах безопасности отечественного продукта Platform V SOWA от СберТеха.

Август



Сбер представил новые умные колонки **SberBoom Home** и **SberBoom Mini 2** с искусственным интеллектом GigaChat, монохромным LED-дисплеем и технологией Magnetic Sound.

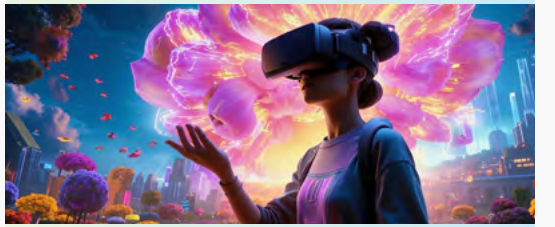
Сентябрь
Подписка СберПрайм отметила свое четырехлетие. За время существования подписки общая выгода ее пользователей составила более 130 млрд руб.

Детское мобильное приложение СберKids получило признание экспертов и стало лучшим на рынке. Аудитория приложения достигла 2 млн пользователей.

Октябрь
Сбер представил новую, еще более удобную, мощную и многофункциональную версию нейросетевой модели GigaChat — GigaChat MAX.

Ноябрь
Нейросетевая модель GigaChat MAX успешно прошла первичную аккредитацию на получение права работать участковым врачом-терапевтом в системе российского здравоохранения.

Декабрь



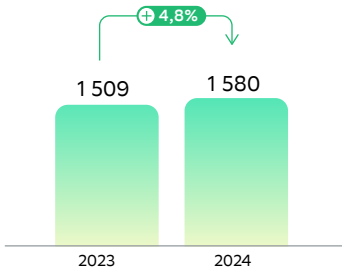
Сбер выпустил **Kandinsky 4.0** — нейросеть нового поколения для создания реалистичных видеороликов по текстовому описанию или стартовому кадру, а также аудиосопровождения для сгенерированного видеоролика.

Вышло новое обновление приложения Сбербанк Онлайн, где появился раздел «Для жизни» — теперь пользователи могут получить доступ к небанковским сервисам.

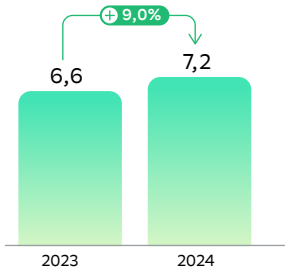
[1] Kandinsky («Канди́нский») — нейронная сеть для генерации изображений и видео по текстовому описанию.

Ключевые финансовые результаты 2024 года

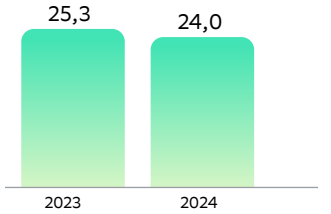
Чистая прибыль, млрд руб.



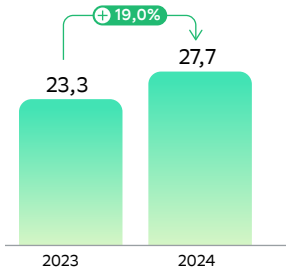
Собственные средства, трлн руб.



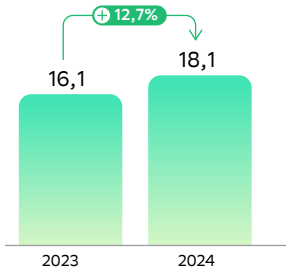
Рентабельность капитала (ROE), %



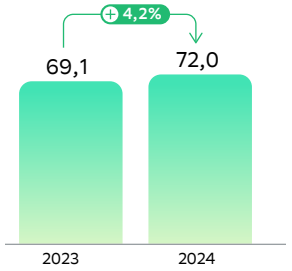
Корпоративные кредиты, трлн руб.



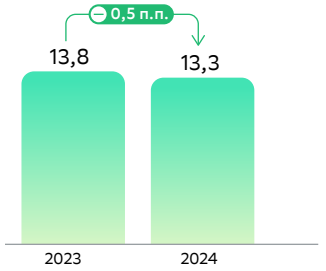
Розничные кредиты, трлн руб.



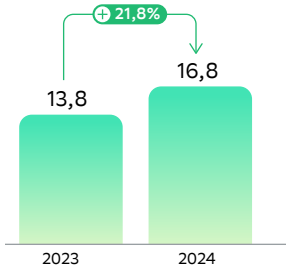
Прибыль на акцию (EPS), руб.



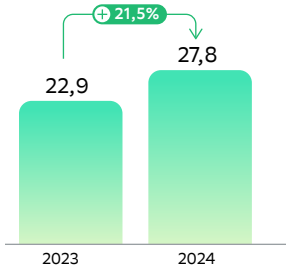
Достаточность общего капитала по Группе Н20.0, %



Средства корпоративных клиентов, трлн руб.



Средства розничных клиентов, трлн руб.



Чистый процентный доход

3 000 +17,0% г/г млрд руб.

Операционные расходы

1 063 +15,0% г/г млрд руб.

Чистая процентная маржа

5,9%

Стоимость риска (COR)

98 б. п.

Чистый комиссионный доход

843 +10,3% г/г млрд руб.

Расходы на резервы

413 +55,8% г/г млрд руб.

Расходы к доходам (CIR)

30,3%

Прогноз финансовых показателей Сбера

По итогам 2025 года

Доходы

>5,6%
чистая процентная маржа средняя

7–10%
рост чистых комиссионных доходов

Рентабельность

>22%
рентабельность капитала ROE

Расходы

~30–32%
отношение операционных расходов к доходам CIR

~1,5%
стоимость риска COR

Капитал

>13,3%
достаточность общего капитала Н20.0

Долгосрочное видение и Стратегия 2026

Технологии

Развить искусственный интеллект нового поколения

Бизнес-модель

Стать помощником человека по всем направлениям нашей деятельности

Культура

Каждый из нас должен стать помощником и для наших клиентов, и друг для друга

Финансовая модель 2024–2026

>22% рентабельность капитала

>13,3% достаточность капитала Н20.0

50% доля чистой прибыли, направляемая на дивиденды

Стратегия 2026 | B2C

Содействие человеку в управлении настоящим и будущим

- Автоматизация рутины и высвобождение времени для важного
- Фокус на личных устремлениях человека
- Содействие раскрытию потенциала человека

- Поддержка человека в важных сферах жизни: благосостоянии, образовании, здравоохранении

СЕТЬ ОТДЕЛЕНИЙ

Место для решения комплексных задач и консультаций с доверенным помощником

Стратегия 2026 | B2B

Содействие для успеха предпринимателя и организации

- Доверенный помощник в развитии бизнеса
- Глубокое понимание предпринимателя для достижения его стратегических, тактических и личных целей

Инструментарий
- Цифровая и ИИ-трансформация
- Цифровая аналитика
- Рекомендательные системы
- Цифровой кредитный процесс
- Цифровые финансовые активы
- Стратегические диалоги

Сбер как помощник человека

Создает новый основной способ взаимодействия
- Глубокий уровень понимания человека
- Появление ИИ-помощника

Продолжает развивать экосистему, стремясь быть лучшим для клиента
- Интеграция для раскрытия синергий
- Низкая стоимость привлечения клиентов
- Управление на основе анализа данных

Создает и развивает необходимые условия
- Личная трансформация
- Переосмысление роли отделений: помощник в физическом мире
- ИИ как драйвер развития

AI-Native трансформация



02

Обзор результатов

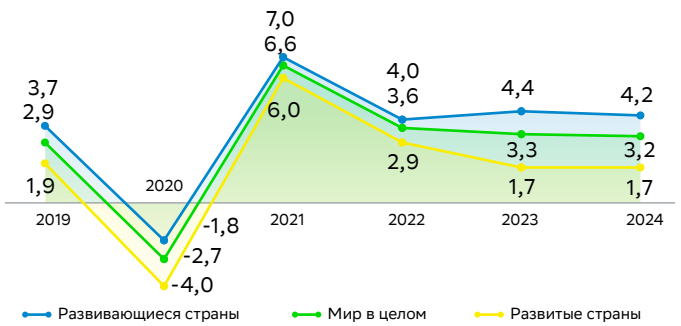
17 Обзор рынка
21 Экосистема B2C
68 Экосистема B2B
97 Сеть продаж
104 Технологическое лидерство
116 Развитие искусственного интеллекта

Обзор рынка

Мировая экономика

Рост мировой экономики в 2024 году, по оценке Международного валютного фонда (МВФ), немного замедлился и составил 3,2% после роста на 3,3% в 2023 году. Темп роста глобального ВВП остается ниже среднего значения за 2000–2019 годы (до пандемии), которое составляет 3,7%. Рост экономики развивающихся стран в 2024 году замедлился до 4,2% против 4,4% годом ранее. В то же время рост в группе развитых стран в 2024 году составил 1,7%, как и годом ранее.

Темпы роста ВВП (по данным МВФ, % к предыдущему году)



Значительное давление на экономическую активность в течение 2024 года оказывали высокие процентные ставки, однако во второй половине года основные центральные банки начали переходить к смягчению денежно-кредитной политики и снижению ставок. Ранее необходимость практически синхронного повышения процентных ставок была вызвана высокой инфляцией, в том числе в крупных развитых экономиках. Между тем, по оценке МВФ, в 2024 году мировая инфляция замедлилась до 5,7% против 6,7% в 2023 году. При этом в развитых странах показатель составил 2,6% против 4,6% годом ранее. В группе развивающихся стран инфляция в 2024 году оценена в 7,8% по сравнению с 8,1% в 2023 году. На сегодняшний день регуляторы во многих странах отмечают снижение инфляционного давления и ожидают достижения целевых показателей инфляции в течение 2025 года или ближе к его концу.

Экономическая активность в мировой промышленности в 2024 году оставалась относительно слабой. Это подтверждают, в частности, значения мирового индекса Purchasing Managers' Index в промышленном секторе, который умеренно превышал пороговую отметку 50 в первые месяцы 2024 года, однако после этого уходил в отрицательную зону. Согласно данным МВФ, производство в обрабатывающей промышленности все больше смещается на развивающиеся рынки (в частности, в Индию и Китай) на фоне потери конкурентоспособности развитыми экономиками. В то же время в секторе услуг показатель глобальной деловой активности в 2024 году оставался выше 50, как и в течение предыдущего года.

Товарные рынки в 2024 году по-прежнему испытывали влияние геополитической напряженности, что способствовало повышенной волатильности. Товарные потоки между странами оставались фрагментарными. В то же время рост объема мировой торговли товарами и услугами в 2024 году ускорился до 3,4% после роста в 2023 году всего на 0,7%.

Рост мирового спроса на нефть в 2024 году был достаточно сдержанным (менее 1 млн барр./д). Страны ОПЕК+ придерживались договоренности о совместном ограничении добычи нефти, включая добровольные обязательства сдерживать поставки. Давление на глобальный баланс спроса и предложения оказывал значимый рост предложения стран вне ОПЕК+ (в первую очередь США). Средний уровень цен на нефть в 2024 году составил 80 долл. США/барр. — чуть ниже, чем годом ранее (82 долл. США/барр. за марку Brent).

В 2025 и 2026 годах рост мировой экономики, по предварительной оценке МВФ, будет сопоставим со значением 2024 года — около 3,3%. Схожие значения прогнозируются и для глобальной торговли товарами и услугами. В то же время увеличение неопределенности в торговой политике стран (тарифы и пошлины) может привести к еще большему замедлению глобальной экономической активности и темпов роста мирового ВВП.

Российская экономика

Российская экономика в 2024 году продолжила быстрый рост. В минувшем году ВВП вырос на 4,1% г/г, как и в 2023 году. Такая динамика была обеспечена в основном за счет внутреннего спроса. Потребление и инвестиции поддерживались бюджетным стимулом и ростом реальных заработных плат населения. Дефицит бюджета увеличился с 3,2 трлн рублей в 2023 году до 3,5 трлн рублей в 2024 году. Номинальная заработная плата за 2024 год выросла на 18,3% г/г, а в реальном выражении — на 9,1% г/г. Рост зарплат во многом был обусловлен дефицитом кадров на рынке труда.

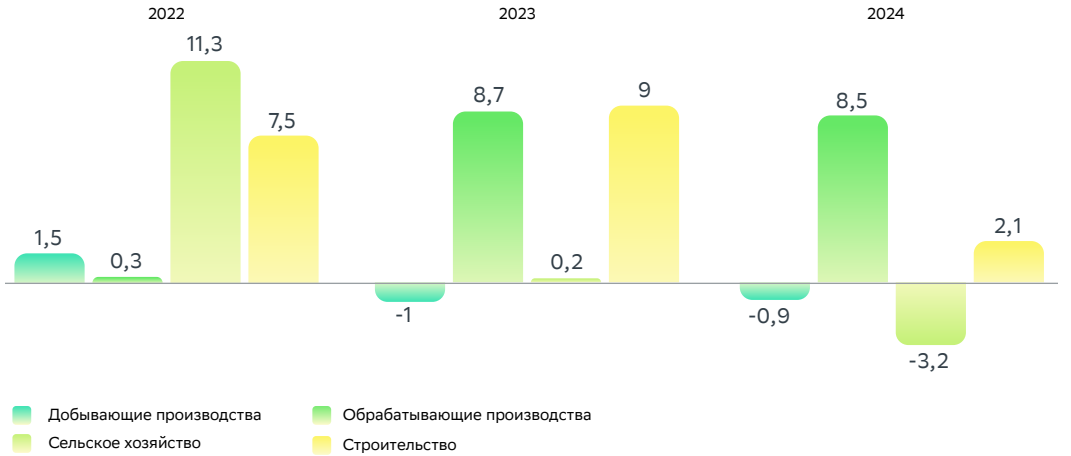
Уровень безработицы в 2024 году оказался равен в среднем 2,5% численности от рабочей силы, а весь четвертый квартал держался на историческом минимуме — 2,3%.

Рост деловой активности наблюдался во многих ключевых отраслях. Промышленное производство за 2024 год увеличилось на 4,6% г/г — ключевым драйвером роста стала обрабатывающая промышленность, где зафиксирован рост на 8,5% г/г. Потребительский спрос на фоне растущих доходов значительно расширился. В частности, розничная торговля выросла на 7,2% г/г, платные услуги — на 3,3% г/г, а общественное питание — на 9,0% г/г. Рост объема строительных работ составил 2,1% г/г.

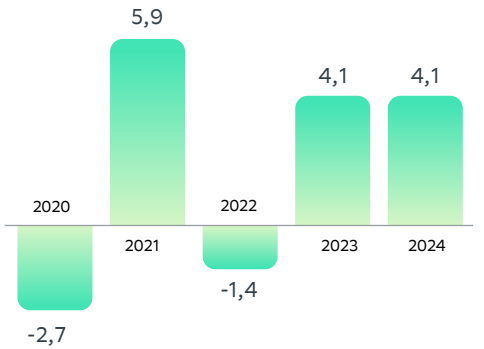
На фоне ужесточения санкционного режима и снижения экспорта в четвертом квартале средний курс рубля к доллару ослабел до 92,6 рубля за доллар в 2024 году с 85,2 рубля за доллар в 2023 году.

Сильный внутренний спрос и различные шоковые события со стороны предложения, такие как плохой урожай и рост тарифов, привели к ускорению темпов роста потребительских цен: инфляция по итогам 2024 года составила 9,5% г/г, ускорившись по сравнению с 7,4% г/г в 2023 году. В ответ на повышенное инфляционное давление Банк России ужесточил денежно-кредитные условия, повысив ключевую ставку до 21%.

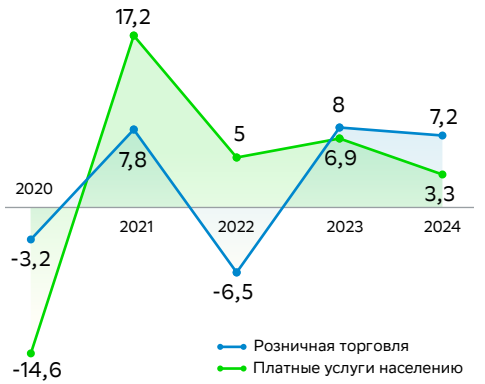
Базовые отрасли экономики, %, темп роста



Темп роста ВВП (по данным Росстата, % к предыдущему году)



Потребительская активность, %, темп роста



Банковская система и положение Сбера на рынке

В 2024 году на банковскую систему значительное влияние оказывало ужесточение денежно-кредитной политики Банка России. Усиление макропруденциальных требований в розничном кредитовании отрицательно повлияло на темпы роста розничного кредитного рынка. Для ипотечного рынка дополнительным негативным фактором стало значительное сокращение программ государственного субсидирования. Вместе с тем сохранение высоких темпов роста экономики стимулировало повышенный спрос на кредиты в корпоративном секторе, несмотря на значительный рост процентных ставок. Возрастание маржи в условиях общего увеличения уровня ставок способствовало поддержанию сложившихся уровней прибыльности банковской системы и достижению рекордных объемов прибыли.

За 2024 год число действующих в Российской Федерации кредитных организаций, имеющих право на осуществление банковских операций, незначительно снизилось по сравнению с предыдущим годом и составило 353 организации (360 на конец 2023 года).

В 2024 году темпы прироста кредитного портфеля банковской системы сократились почти вдвое и составили 15,6% против 24,7% годом ранее. Темпы кредитования населения замедлились до 5,7% после 23,4% в 2023 году. Рост рынка кредитования юридических лиц обогнал рынок розничных кредитов более чем в 3 раза и составил 20,2% против 25,4% в 2023 году.

Вложения банков в ценные бумаги за год выросли на 18,8% против 14,2% годом ранее.

Темпы роста средств юридических лиц (средства на расчетных счетах и депозиты) в 2024 году немного снизились по сравнению с предыдущим годом: 14,8% против 18,2%. Темпы роста фондирования со стороны государственных институтов существенно замедлились: бюджетные средства, привлеченные банками, за 2024 год увеличились на 5,5% (на 24,4% в 2023 году). Рост кредитов от Банка России снизился менее существенно – до 24,3% (на 33,3% в 2023 году).

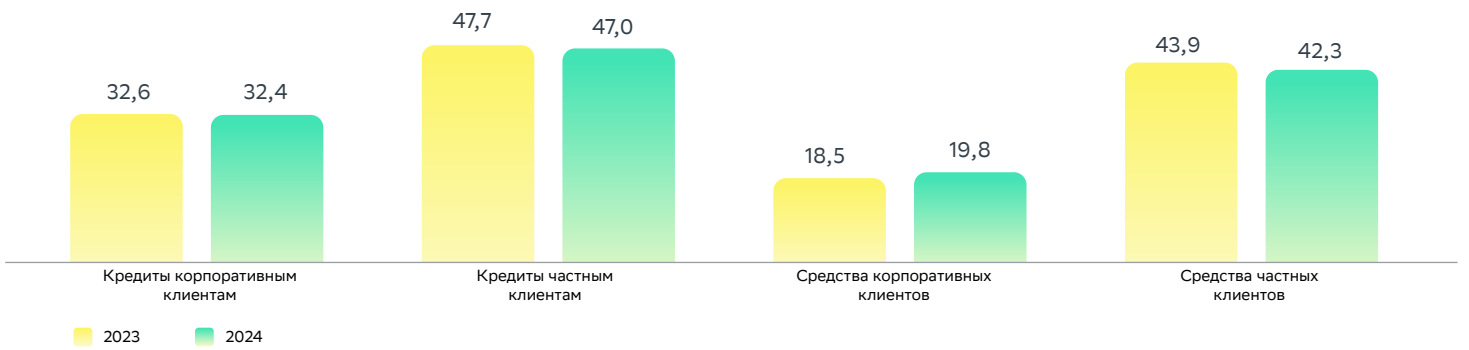
Вклады населения (без учета счетов эскроу) выросли на 26,9%[1] (годом ранее рост составил 22,7%). При этом с учетом счетов эскроу рост составил 25,0% и 24,2% соответственно.

Чистая прибыль банковского сектора в 2024 году вновь побила рекорды и превысила 4 трлн рублей, что на 23,1% превышает показатель 2023 года.

Сбербанк на рынке России

Сбербанк в минувшем году сохранил позиции в основных сегментах банковского рынка Российской Федерации.

Доля ПАО Сбербанк в основных сегментах российского банковского рынка, %[2]



[1] Очищено от остатков на обезличенных металлических счетах.
[2] Доли Сбера рассчитаны по внутренним методикам на основе данных Банка России. Доля на рынке кредитов частным клиентам приведена с учетом Драйв Клик Банка.

Прогноз на 2025 год[1]

Макроэкономический прогноз

1,5-2%
Темп роста ВВП

7,5–8,5%
Инфляция

Банковский сектор

Физические лица

Кредиты

<5%
Сбербанк — лучше сектора

Депозиты

17–19%
Сбербанк — в соответствии с сектором

Юридические лица

Кредиты

9–11%
Сбербанк — в соответствии с сектором

Депозиты

3–5%
Сбербанк — лучше сектора

[1] От 28.04.2025.

Экосистема B2C в 2024 году

Клиенты

109,9 млн (+1,4 млн г/г)
активных розничных клиентов

22,4 млн (×2,2 раза г/г)
активных подписчиков СберПрайм

> 4,3 млн
активных клиентов-детей в возрасте от 6 до 13 лет

Веб + apps:

83,3 млн (+1,4 млн г/г)
MAU СберБанк Онлайн (веб + apps)

54,8% (+1,4 п. п. г/г)
DAU/MAU СберБанк Онлайн (веб + apps)

900 тыс. (+0,2 млн г/г)
MAU СберИнвестиции (веб + apps)

apps:

79,0 млн (+1,4 млн г/г)
MAU СберБанк Онлайн (apps)

44,6 млн (+1,3 млн г/г)
DAU СберБанк Онлайн (apps)

2,2 млн (+0,8 млн г/г)
MAU СберKids (apps)

91,9 млн (+14,7 млн г/г)
Участников программы лояльности СберСпасибо

Сбер ID

- Аудитория Сбер ID выросла на 19,4 млн человек и составила 94,4 млн пользователей
- Количество партнеров Сбер ID выросло на 60 и составило 237
- Количество поверхностей выросло на 38,5 тыс. и достигло 40 тыс.

Финансовые сервисы

Размер розничного кредитного портфеля

18,1 трлн руб. (+12,7% г/г)

Остаток средств физических лиц

27,8 трлн руб. (+21,5% г/г)

Банковские карты

160,4 млн
активных дебетовых карт

21,2 млн
активных кредитных карт

41,6 млн (+3,3 млн г/г)
количество пользователей сервиса оплаты SberPay

Инвестиции клиентов

5,2 трлн руб.
активы под управлением, в том числе 4,8 трлн руб. — активы клиентов-физлиц

>6,2 млн
клиентов с инвестиционными продуктами, в том числе 1,9 млн клиентов оформили программу долгосрочных сбережений

Доли рынка

18,2%
брокерское обслуживание

54,2%
рынок страхования жизни

Достижения и награды

Nilson Report
- Второй крупнейший эквайер в мире и первый в Европе по количеству обработанных транзакций

Frank Credit Cards Award 2024
- «Лучшая кредитная карта», «Самые удобные условия кредитной карты для массовых клиентов», «Самая выгодная кредитная карта для состоятельных клиентов»

Frank RG
- «Лучший детский банк»

Finaward
- «Человекоцентричный продукт года» — страховая программа СберСтрахования «Защита на любой случай»

ECOM Awards
- «Лучший покупательский опыт в e-commerce» — СберБанк Онлайн

Digital Leaders Awards
- «Мобильное приложение года» — СберИнвестиции

Международная премия в области экономики и финансов им. П. А. Столыпина
- «Образовательный кредит» — лауреат в номинации «Лучшая кредитная программа»

Сегмент B2C

GRI 3-3

Кредитование

18,1 +12,7% г/г трлн руб.
остаток розничного кредитного портфеля

47,0%
доля рынка розничного кредитования

Ипотека

Сбер является лидером на рынке ипотечного кредитования в России.

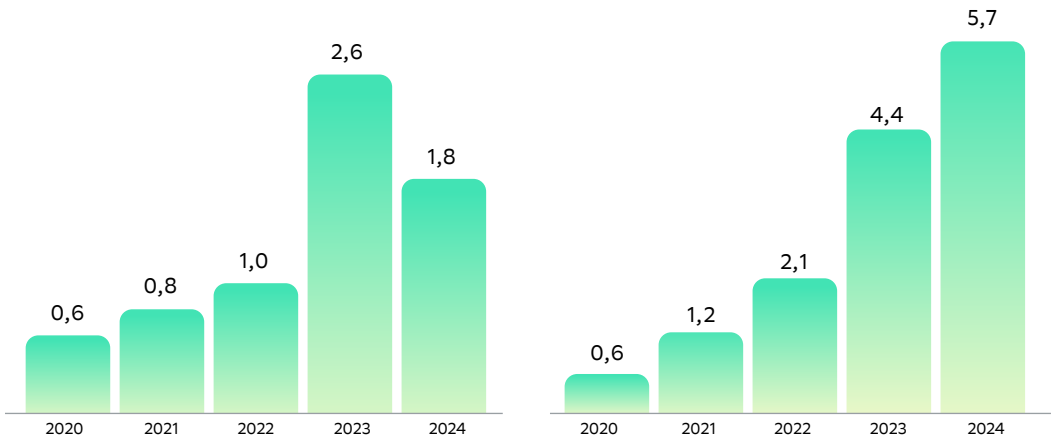
57,0% +1 п. п. г/г
доля на рынке ипотечного кредитования

11,2 +9,6% г/г трлн руб.
остаток портфеля ипотечного кредитования

53,6%
доля продаж ипотеки в цифровых каналах

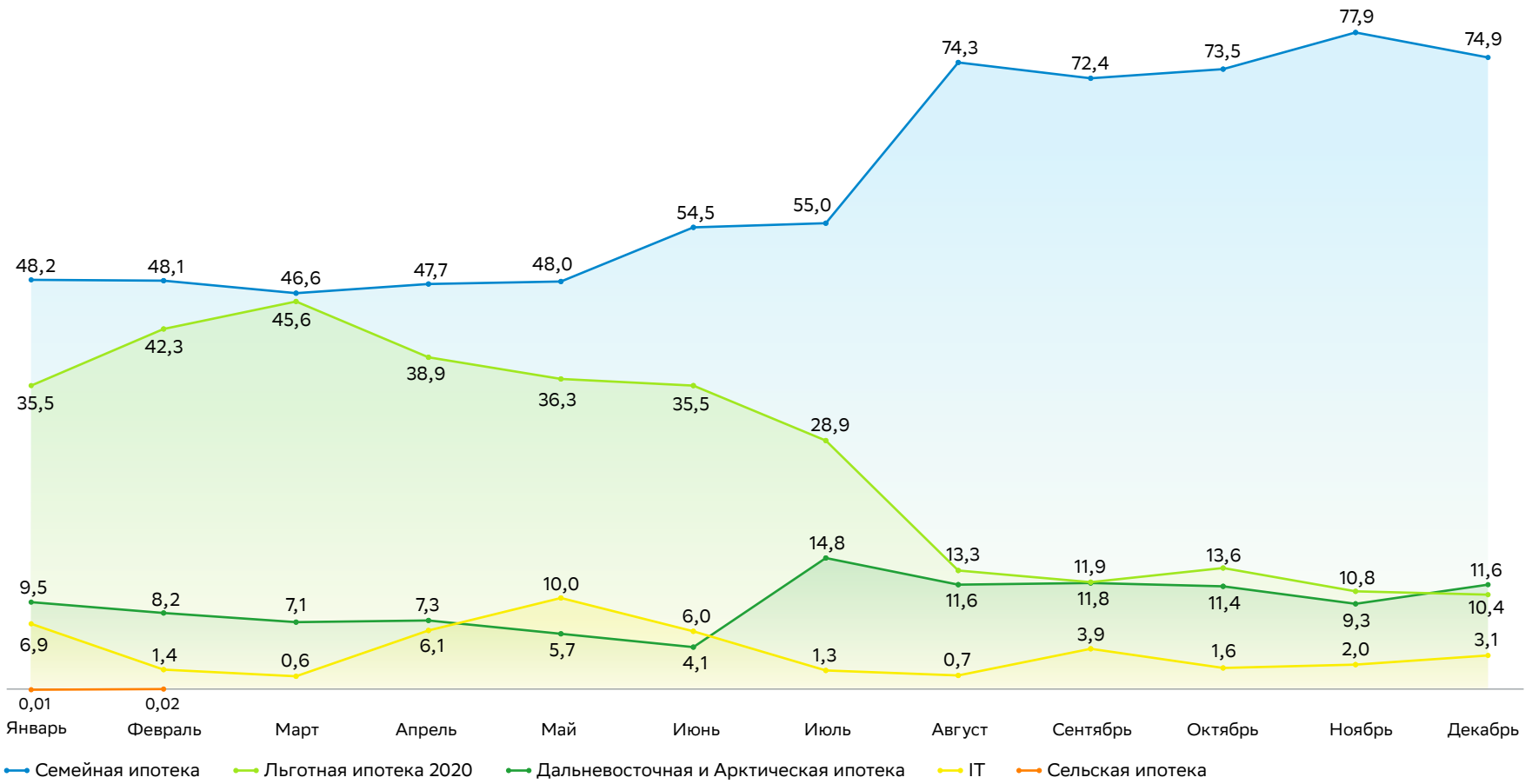
Сбер лидирует по объемам выдачи ипотеки в рамках программ с государственной поддержкой: за 2024 год портфель льготных ипотечных кредитов в Банке вырос на 24%

Ипотечные кредиты с государственной поддержкой, трлн руб.



В 2024 году Сбер провел более 150 продуктовых запусков и изменений, в том числе запустил программу комбо-ипотеки в сегментах новостроек и ИЖС[1], ипотечные программы для новых регионов. Кроме того, Сбер принял активное участие в разработке Ипотечного стандарта для рынка Российской Федерации, который вступит в силу в 2025 году.

Структура выдачи Сбером ипотеки по государственным программам, 2024 год, %



[1] Индивидуальное жилищное строительство.

Домклик

Домклик от Сбера — сервис полного цикла для решения любых вопросов, связанных с недвижимостью. С помощью Домклик можно купить или продать недвижимость, взять или сдать ее в посуточную, краткосрочную или долгосрочную аренду, оформить ипотеку, зарегистрировать сделку и безопасно провести расчеты, следить за динамикой стоимости недвижимости, поддерживать жилье в надлежащем состоянии с обеспечением ремонта, уборки, размещения заказов на профессиональные услуги специалистов и мастеров и т. д.

В 2024 году на платформе появились новые сервисы долгосрочной и краткосрочной аренды, а также сервис подбора новостроек для партнерской сети Сбера. В пиковые месяцы трафик платформы достигал 21 млн пользователей. Чистоту базы размещаемых объявлений обеспечивает обновленная система модерации.

Сервис «Моя недвижимость», позволяющий в одном месте решать большинство вопросов, связанных с недвижимостью, получил дальнейшее развитие — Сбер интегрировал его функционал в СберБанк Онлайн. С помощью данного сервиса клиент может следить за рыночной стоимостью объекта, удаленно урегулировать вопросы по обслуживанию ипотеки, оплачивать услуги ЖКХ, размещать объявление о продаже, заказать дизайн-проект и ремонт квартиры, пользоваться услугами по организации переезда или клининга, заказывать товары для дома. Востребованность сервиса растет — им уже воспользовались >2,1 млн человек.

Домклик продолжает предоставлять клиентам высокий уровень сервиса. Так, среднее время ожидания ответа на звонок не превышает одной минуты, а среднее время ожидания ответа менеджера в чате составляет всего 30 секунд. Вместе с тем за год время принятия решения по клиенту сократилось до четырех минут, растет число клиентов, у которых одобрение объекта недвижимости занимает все меньше времени, и в 70% случаев не превышает шесть часов.

Для удобства клиентов Сбер создал проект «Знакомые объекты», в котором участвует недвижимость, которая уже была в залоге у Банка. Проект позволит сократить время на сбор документов по таким объектам в пять раз и проводить сделки за один день.

Дополнительно Сбер внедрил услугу асинхронной записи, которая позволяет подобрать время и дату сделки, наиболее комфортные для сторон, вне зависимости от разницы во времени и места нахождения участников сделки. Новая услуга набирает популярность — в этом формате проводится уже 6% сделок.

В 2024 году Сбер запустил в онлайн-сервисе «Домклик» пилотный проект по генерации объявлений с помощью искусственного интеллекта, избавив клиентов от необходимости самостоятельно составлять описание выставленной на продажу недвижимости. Теперь всего за несколько секунд они могут сгенерировать описание в GigaChat на основе параметров недвижимости, которые указывает сам пользователь. Сюда относятся цель, цена и условия сделки, тип, адрес, площадь, компактность, наличие газоснабжения, мусоропровода, шлагбаума, консьержа и т. д.

Свое информационное лидерство в индустрии недвижимости Сбер продемонстрировал на конференциях Domclick Digital Day в Москве, Санкт-Петербурге и Сочи. Конференции посетило более 2,5 тыс. участников, медиаохват составил 170 млн человек. Кроме того, ежемесячный трафик «Журнала Домклик» достиг исторического максимума и составил 5 млн читателей.

> «В 2024 году одним из главных наших приоритетов стало развитие высокочастотных lifestyle-сервисов, которые закрывают большинство потребностей клиентов в сфере недвижимости. За прошедший год в рамках реализации Стратегии 2026 мы запустили сервисы долгосрочной и краткосрочной аренды, а также раздел «Моя недвижимость», который позволяет управлять своим жильем через объектную модель. Еще один новый раздел — «Построить дом» — посвящен ИЖС и вобрал в себя все полезные сервисы, связанные с этим сегментом рынка.
>
> Важной составляющей выбранной нами стратегии является глубокая интеграция технологий искусственного интеллекта в продукты Домклик. Одно из ярких достижений — масштабный проект по внедрению GigaChat в сервисы аренды и продажи недвижимости. Теперь пользователи могут за считаные секунды создавать эффективные и привлекательные объявления, подчеркивающие все преимущества объекта недвижимости. Это помогает быстрее находить покупателей и арендаторов. Уже сегодня 15% всех новых объявлений на Домклик создаются при помощи GigaChat, и они получают значительно больше откликов по сравнению с обычными объявлениями.
>
> **Алексей Лейпи,**
> директор дивизиона «Домклик» Сбербанка

Отзывы участников Domclick Digital Day

Domclick Digital Day — одно из самых эффективных и познавательных мероприятий. Его отличает преобладание динамичной аналитической и новостной повестки, участие талантливых спикеров и интересных гостей. То, что получилось в результате такого подхода к организации и проведению конференции, можно с уверенностью назвать продуктивным нетворкингом.

Софья Завалей,
платформа «Сотка Эксперт»

Конференция собрала много интересных участников — застройщиков, представителей других банков, специалистов из ЦИАН, руководителей как крупных, так и небольших агентств недвижимости. Мероприятие очень понравилось своим представительным составом, интересными презентациями, большим объемом аналитики. Организационная сторона была выстроена последовательно и четко, со строгим соблюдением всех таймингов. Хотелось бы отметить и полное внедрение цифровых технологий на всех этапах работы конференции, например, вопросы спикерам можно было задавать прямо из приложения. Особое впечатление оставило выступление участника, который дважды восходил на Эверест.

Дмитрий Гриднев,
основатель инвестиционной компании THE KEYS

Отзывы читателей о «Журнале Домклик»

Такие инструкции очень нужны каждой целевой аудитории. Тот факт, что они теперь есть, причем в комплексе, не может не радовать. Это действительно отличная новость. Ваша команда реально делает очень важное дело для всей страны. Спасибо каждому из вас!

Рустем Сафиуллин

Общие отзывы клиентов

Отличная платформа для заключения сделок по покупке недвижимости. Бонусы при оформлении семейной ипотеки, грамотные специалисты на связи 24 часа в сутки — это отдельный большой плюс.

Екатерина Максимова

НАГРАДЫ ДОМКЛИК

- **«Журнал Домклик» и сервис «Сделка с гарантией» — обладатели «Премии Рунета 2024»**
- **Домклик — победитель в номинации «Лучший цифровой ипотечный сервис» премии Frank RG**
- **Сбербанк — лидер ипотечного кредитования по версии «Эксперт РА»**
- **Домклик — золотой работодатель страны по версии Forbes**
- **Домклик — современный легендарный бренд по версии народного голосования медиагруппы «Комсомольская Правда»**
- **Домклик — «Лучшая юридическая команда» по версии премии LEGAL TO BUSINESS**
- **Домклик — победитель в номинации «Приложения для объектов недвижимости» по версии премии «Золотое приложение»**

Потребительское кредитование

Сбер продолжает лидировать на рынке потребительского кредитования, укрепляя свои позиции. Ключевые задачи данного бизнес-направления — создание лучшего клиентского опыта и содействие осознанному использованию кредитных средств для реализации возможностей человека.

4,0 +2,0% г/г
трлн руб.
остаток портфеля потребительских кредитов

95%
доля потребительских кредитов, выданных через СберБанк Онлайн

2,7 −13,9% г/г
трлн руб.
объем выданных потребительских кредитов

Сбер модернизировал линейку кредитных продуктов и провел ряд стимулирующих акций, а именно:

- популярный сервис «Деньги до зарплаты» стал доступен всем клиентам Сбера, включая тех, кто не получает заработную плату или пенсию в Банке;
- предоставление нецелевого потребительского кредита под залог транспортного средства в случае невозможности получить одобрение по кредиту без залога;
- акция с увеличенным размером кешбэка для клиентов с подпиской СберПрайм+ или пакетом услуг СберПремьер, оформивших потребительский кредит;
- стимулирующая акция среди клиентов, оформивших потребительский кредит, с возможностью выиграть полное погашение кредита;
- акция в рамках продукта «Образовательный кредит с государственной поддержкой»: десять студентов российских вузов, оформивших образовательный кредит в период ее действия, приобретают право на получение ежемесячной стипендии в течение одного года в размере 10 тыс. бонусов СберСпасибо;
- масштабная кампания по популяризации образовательных кредитов с государственной поддержкой.

Сбер принимает активное участие в государственной программе поддержки высшего и среднего профессионального образования, инвестируя в развитие **образовательных кредитов**. В 2024 году свыше 100 тыс. клиентов получили кредиты на образование, что почти на треть больше, чем в предыдущем году. Сбер добавил данный продукт в мобильное приложение СберБанк Онлайн, дополнив его формой обратной связи для возможности оформления выездным менеджером, чат-ботом для консультаций и популярным сервисом с опцией изменения даты платежа.



«Ключевым элементом развития потребительского кредитования в 2024 году стала адаптация продуктовых условий, кредитного процесса и ценообразования продуктов к существенным изменениям на рынке — росту стоимости фондирования, повышению макропруденциальных требований по кредитам, введению более строгих ограничений на кредитование заемщиков с высокой долговой нагрузкой. Это позволило поддержать спрос клиентов на кредиты и укрепить лидерство Сбера на рынке кредитования.

Сергей Косолапов,
директор дивизиона «Потребительское кредитование»

Сервис **«Кредитный потенциал»** доступен всем пользователям из клиентской базы Сбера. Ежемесячно обновляются расчеты по 110 млн человек, и 55% клиентов имеют хотя бы одно одобренное предложение в рамках рассчитанного кредитного потенциала. Клиенты видят максимальные доступные лимиты по продуктам, свои доходы, учтенные при расчете, а также полный перечень текущих кредитных обязательств, что является уникальным решением на рынке банковских услуг. Количество уникальных пользователей сервиса за месяц (MAU) в 2024 году выросло на 45% и составило 7,6 млн; клиенты высоко оценили «Кредитный потенциал» как «удобный сервис для планирования покупок и новых возможностей».

Значимые итоги 2024 года

- Разработка концепта и запуск пространства «Кредиты» в Сбербанк Онлайн для привлечения и удержания клиентов
- Семейный кредитный потенциал
- Согласование концепта направления кредитования в аналитическом сервисе «Финансовое здоровье»
- Пересмотр подхода, включая анализ рисков, к одобрению заявок клиентов на получение кредита и к повышению качества человекоцентричных решений

Товарное кредитование

Российский рынок BNPL (buy now, pay later — «покупай сейчас, плати потом») показывает растущую динамику и превышает 200 млрд рублей предоставленных в рассрочку средств. За отчетный год Сбер утроил число партнеров своего сервиса **«Плати частями»** и предложил решение офлайн-магазинам.

В **POS-кредитовании** (вид потребительского кредита, выдаваемого непосредственно в торговых точках и интернет-магазинах) в 2024 году Сбер взял курс на повышение эффективности выдач при сохранении объемов продаж на уровне предыдущего года, выдав за этот период POS-кредитов на общую сумму 57 млрд рублей. Портфель составил 31 млрд рублей, а количество партнеров, сотрудничающих со Сбером, составило 58 тыс.

602 млрд руб. (+80% г/г)
портфель автокредитов (Драйв Клик Банк + Сбер)

19,1% (+3,0 п. п. г/г)
доля рынка автокредитования

Автокредитование

За отчетный год рынок **новых легковых автомобилей** в России вырос до уровня 1,57 млн продаж. Прирост в 1,5 раза относительно предыдущего года свидетельствует о восстановлении рынка и является максимальным значением с 2020 года. Рынок автомобилей с пробегом находится на стабильно высоком уровне — более 6 млн автомобилей в год. Средневзвешенная цена на новые автомобили выросла на 6%, достигнув отметки в 3,12 млн рублей, на подержанные — на 13%, до 1,18 млн рублей.

В 2024 году Группа выдала 386 тыс. автокредитов — в два раза больше, чем в предыдущем году. Объем выдач составил 504 млрд рублей. В июле 2024 года Сбер установил абсолютный рекорд по выдаче автокредитов за всю историю — 67,9 млрд рублей за месяц.

В результате взаимодействия со Сбером клиент получает более привлекательные условия по сравнению с базовыми условиями других участников банковского рынка. В 2024 году Группа запустила совместные программы с рядом новых автомобильных брендов.

Каждый четвертый автокредит в России в 2024 году выдан Группой Сбер

Кредитные карты

В 2024 году Сбер поддержал устойчивый тренд развития своего бизнеса кредитных карт и завершил масштабную миграцию 16 млн кредитных карт на собственную платформу процессинга.

Для ВИП-клиентов Сбер выпустил Кредитную СберКарту Премиум, беспроцентный 120-дневный период которой распространяется не только на покупки, но и на снятие наличных и денежные переводы. Карта изготовлена из металла и содержит только имя и фамилию держателя, что обеспечивает дополнительную безопасность данных. Действующие клиенты могут оформить новый продукт через смену тарифа — без посещения Банка и необходимости перевыпуска карты.

По случаю трехлетия со дня выпуска продукта Кредитная СберКарта Банк запустил первую на рынке кредитную карту, оснащенную светодиодами. При поднесении карты к устройству самообслуживания или банкомату с бесконтактным модулем логотип Сбера, внутри которого размещены светодиодные элементы, начинает светиться.

53,0% +2,8 п. п. г/г
доля Сбера на российском рынке кредитных карт

21,2 млн +0,7 млн шт. г/г
активных кредитных карт

2,3 трлн руб. +43,4% г/г
портфель задолженности по кредитным картам

«В 2024 году продукт Кредитная СберКарта удержал и укрепил лидирующие позиции: показатель доли рынка кредитных карт Сбера достиг отметки 53,0%. В рамках реализации стратегии «Один продукт — для всех, особенный — для каждого» мы кастомизировали Кредитную СберКарту для молодежного и премиального сегментов, выпустив кредитную карту для молодежи с ярким дизайном в стиле граффити и с набором преимуществ, релевантных ожиданиям клиентов, а также премиальную кредитную карту для ВИП-клиентов, выполненную из металла, с беспроцентным периодом, распространяющимся на все операции.

Александр Калинкин,
директор дивизиона «Кредитные карты»

НАГРАДЫ

Frank Credit Cards Award 2024:
★ приз «Лучшая кредитная карта», продукт Кредитная СберКарта

Frank Credit Cards Award 2024:
★ приз «Самые удобные условия кредитной карты для массовых клиентов», продукт Кредитная СберКарта

Frank Credit Cards Award 2024:
★ приз «Самая выгодная карта для состоятельных клиентов», продукт Кредитная СберКарта

Fintech Awards Russia:
★ приз «Лучший продукт», продукт Кредитная СберКарта

Retail Finance Awards 2024:
★ приз «Я — легенда», продукт Кредитная СберКарта

Digital Leaders Award 2024:
★ приз «Продукт года», сервис «Выгодные наличные»

Best for Life Design Awards 2024:
★ приз «Продукт года», услуга «Выгодные наличные»

Транзакционный банкинг

В рамках реализации Стратегии 2026 мы остаемся верны принципу создания человекоцентричных продуктов.

В 2024 году мы сделали значительный шаг вперед, запустив первый в мире массовый биоэквайринг, установив более 1 млн биотерминалов, через которые уже свыше 2 млн человек оплатили свои покупки с помощью биометрии.

Мы также расширяем сотрудничество с другими банками, предоставляя владельцам карт любых финансовых учреждений возможность оплаты по биометрии. Эти достижения подтверждают наше мировое лидерство: мы заняли второе место среди эквайеров мира и продолжаем удерживать лидирующие позиции в Европе на протяжении восьми лет как эквайер и в течение трех лет подряд — как эмитент.

Продолжая активно внедрять инновации, мы делаем услуги еще более удобными и доступными. Переход на собственный процессинг позволил нам значительно повысить надежность и гибкость систем, открывая новые горизонты для дальнейшего технологического роста.

Дмитрий Малых,
старший вице-президент — руководитель блока «Транзакционный банкинг B2C»

Банковские карты

В 2024 году Сбер существенно продвинулся в применении **целевой модели Кошелька, которая строится на работе от платежного счета**. Уже 23 млн клиентов полностью перешли на использование Кошелька, 26 млн находятся в стадии перехода на данную целевую модель.

Вместе с тем среди клиентов набирает популярность услуга привязки **нескольких карт к платежному счету**. На конец отчетного года привязка двух и более карт действовала применительно к 1,6 млн платежных счетов. К платежному счету привязывают пластиковую карту и стикер в 19% случаев, пластиковую карту и карту без пластика — в 19% случаев, обе карты без пластика — в 8%.

Сбер предложил клиентам возможность **оплачивать покупки с нескольких счетов**, привязав к карте Сбера их счета в других банках в качестве дополнительных. Таким образом, в момент оплаты, если на карте Сбера не хватит средств, недостающая сумма автоматически переводится через Систему быстрых платежей (СБП) с указанного счета в стороннем банке.

Переводы

В 2024 году 74,4 млн клиентов ежемесячно переводили средства через СберБанк Онлайн, что на 1,5 млн больше, чем в предыдущем году. При этом 2,5 млн клиентов осуществляли часть переводов за границу, что более чем на 20% превышает аналогичный показатель 2023 года.

Для еще большего удобства клиентов Сбер в 2024 году оптимизировал систему лимитов на платежи и переводы, сохранив лимиты на бесплатные операции только в рамках подписок семейства Прайм и увеличив лимит до 100 тыс. рублей в месяц в подписке Прайм Старт.

Сбер интегрировал рекомендации на основе машинного обучения в ленту быстрых переводов мобильного приложения. Благодаря этому среднее время всех переводов сократилось на 7%, что сделало мобильное приложение еще удобнее.

Платежи

Сбер непрерывно совершенствует цифровые сервисы оплаты и управления платежами клиентов. По итогам года уровень удовлетворенности клиентов качеством сервиса составил 83% (+3 п. п. год к году), а среднее время оплаты сократилось на 23%.

Платежи за мобильную связь, интернет, телевидение и ЖКУ сегодня доступны для физических лиц в приложении СберБанк Онлайн в 20 странах мира.

Оплата мобильной связи

Оплата мобильной связи в СберБанк Онлайн стала удобнее — клиенты производят оплату в два клика, экономя 12 секунд на каждом платеже. Все ранее оплаченные номера всегда остаются под рукой в мобильном приложении. Кроме того, появилась возможность пополнить баланс мобильного телефона в ОАЭ, Турции, Индонезии, Таиланде, Индии, на Шри-Ланке и Филиппинах, а также в Республике Крым и на новых российских территориях (Донецкая (ДНР) и Луганская (ЛНР) Народные Республики, Херсонская и Запорожская области).

Оплата штрафов

Более 15 млн владельцев автомобилей уже используют профиль АВТО, где получают уведомления о штрафах и новых начислениях за автомобиль при их появлении в Государственной информационной системе (ГИС). Клиенты имеют возможность хранить данные об автомобиле и водительском удостоверении в одном месте, оплачивать штрафы ГИБДД, видеть детальную информацию о неоплаченных штрафах, историю всех штрафов. Кроме того, доступна информация о начислениях за проезд по платным дорогам и онлайн-заправка автомобиля из мобильного приложения. Существует и возможность покупки полиса ОСАГО по привлекательным тарифам, предлагаемым различными страховыми компаниями.

Оплата ЖКУ

Сбер сохраняет свое лидерство на рынке оплаты услуг ЖКХ с долей 60,8%. В 2024 году более 27,5 млн клиентов регулярно оплачивали счета, совершив свыше 141,3 млн платежей. Банк ежемесячно рассылает более 63 млн push-уведомлений о появлении новых счетов для оплаты, при этом у поставщиков есть возможность отображать электронный образ квитанции, что делает Сбер лидером по отказу от бумажных квитанций.

В приложении СберБанк Онлайн в едином цифровом пространстве «Дом» собраны все сервисы для комфортного проживания — оплата счетов за ЖКУ и интернет в один клик, передача показаний приборов учета, данные по ипотеке, оценка стоимости объекта, страховка или заказ услуги по переезду, разработка дизайн-проекта или заявка на ремонт. Новым сервисом воспользовались уже более 5 млн клиентов.

Для жителей Республики Крым и новых российских территорий многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ) и Сбер запустили безналичную оплату ЖКХ, штрафов и госпошлин картами любых банков в офисах Банка и МФЦ.

В 2024 году в рамках нашей деятельности мы выполнили Указ Президента Российской Федерации «О мерах по обеспечению технологической независимости и безопасности критической информационной инфраструктуры», повысили надежность и устойчивость платежей в условиях масштабного перехода на целевые платформенные ИТ-решения и создали фундамент для последующего технологического роста бизнеса.

В условиях масштабной технологической трансформации мы сохранили лидирующие позиции на рынке платежей: ежемесячно 64,9 млн клиентов — физических лиц оплачивают услуги через Сбер, а для тех из них, кто нуждается в социальной поддержке, Банк отменил комиссии при оплате услуг ЖКХ, сохранив доходность платежного бизнеса в целом.

Елена Пиляр,
директор дивизиона «Платежи»

Это очень удобно, особенно для нас, пенсионеров. Нет необходимости посещать Банк, не нужно волноваться, придет или не придет квитанция. Сбербанк не подводит, все происходит четко, в определенный день. Очень полезная услуга!

Любовь Шарагова,
клиент Банка

Все достаточно просто. Управляющая компания уже заведена в базу, лицевой счет отражается, даже сумма платежа высвечивается. Остается только нажать кнопку оплаты.

Надежда Линхарт,
клиент Банка

Новые способы проведения и подтверждения платежей

Мультисканер QR в СберБанк Онлайн позволяет клиентам совершать платежи по QR-коду и выполнять переводы по рукописному номеру телефона или номеру банковской карты. Клиентам веб-версии СберБанк Онлайн также доступен сканер QR-кода — клиенты могут осуществлять платежи через СБП, по квитанциям через камеру, фото или PDF-файлы.

Сбер также предложил клиентам новые способы подтверждения платежа в отделении Банка с помощью мобильного телефона. Технология схожа с оплатой через СберБанк Онлайн: сотрудник выполняет операцию на планшете или на своем стационарном операционно-кассовом рабочем месте, а клиент выбирает карту из списка доступных и подтверждает платеж посредством СМС, биометрии или push-уведомления в СберБанк Онлайн. Дополнительным удобством является электронный чек по совершенному в офисе платежу, доступный в СберБанк Онлайн. Ежемесячно Банк принимает более 1 млн платежей на базе новой технологии.

Эквайринг и безналичный мир

Оплата улыбкой

Сбер произвел замену 1 млн платежных устройств на инновационные, позволяющие производить оплату не только картой, QR, стикером и NFC, но и по биометрии. Количество оплат по биометрии за год составило более 26 млн.

В ноябре 2024 года Сбер внедрил технологию оплаты проезда по биометрии в общественном транспорте. В метрополитенах Екатеринбурга и Нижнего Новгорода пассажиры оплатили проезд улыбкой более 42 тыс. раз. В планах — внедрение данного способа оплаты в метрополитенах других городов России до конца 2025 года.

СберЧаевые

Данный сервис предоставляет возможность оставить отзыв и безналичные чаевые по QR-коду. В 2024 году доля сервиса на рынке безналичных чаевых выросла в четыре раза и составила 35%. Функционал СберЧаевых постоянно расширяется и становится все более удобным для пользователей.

SberPay — семейство платежных методов Сбера, позволяющих оплачивать покупки без карты.

41,6 +3,3 млн г/г
млн человек
количество пользователей сервиса оплаты SberPay

SberPay Online
Сбер продолжает улучшать сервис SberPay в интернет-эквайринге. В 2024 году Банк внедрил APP SDK SberPay — готовый модуль оплаты для встраивания в мобильное приложение партнера, обеспечивший конверсию оплаты на уровне 98,5%. Это выше считавшейся ранее эталонной конверсии ApplePay, которая на момент ухода с российского рынка достигала 97%. Главная особенность сервиса SDK SberPay — быстрое проведение оплаты в пару кликов без необходимости полноценного входа в мобильное приложение СберБанк Онлайн. Эти и другие улучшения сервиса позволяют достигать MAU более 30 млн.

SberPay QR
Сервис оплаты по QR-коду доступен на 1,9 млн устройств самообслуживания. Широкая дистрибуция и системная работа над сокращением времени проведения операции по QR позволили за год увеличить MAU с 8,8 млн до 17 млн.

SberPay NFC
Представляет собой услугу оплаты телефоном на базе операционной системы Android. Обогнав Mir Pay, стала Кошельком № 1 по картам Сбера. Данный сервис подключили более 13 млн клиентов, за год его оборот вырос более чем в два раза.



Транспортный эквайринг

Сбер расширяет внедрение сервисов безналичной оплаты в общественном транспорте.

В регионах России Сбер продолжает развивать инновационную билетную систему **СберТройка**. Система доступна в 36 регионах. За год общий оборот в системе СберТройка составил 19,7 млрд рублей, а число поездок превысило 468,2 млн.

133 +33 млрд руб. г/г
млрд руб.
годовой безналичный оборот в общественном транспорте

3,3 +31% г/г
млрд
поездок оплачено за год с помощью транспортного эквайринга Сбера

Наличные на кассе

Более 34 тыс. точек торговых сетей федерального и регионального значения предоставляют возможность получения наличных денег при совершении покупки в магазинах. Ежемесячно этой услугой пользуется почти 1 млн человек. За прошедший год наличными на кассе выдано 47,4 млрд рублей.

Достижения в транзакционном бизнесе

NILSON REPORT

Эквайер № 2 в мире по количеству транзакций и 1-е место в рейтинге за год

Эквайер № 1 в Европе по количеству транзакций

НАГРАДЫ

Премия «Большой оборот»

- Сбер — победитель премии «Большой оборот — 2024» в номинации «Платежи» за платежное решение SberPay. Победа достигнута с большим отрывом — 68% голосов экспертов было отдано за Сбер

Премия Finaward 2024

- 2-е место за ПлатиQR, платформу для банков для оплаты по QR-коду

Дебетовые карты

В 2024 году Сбер полностью перевел выпуск и обслуживание банковских карт клиентов на собственную платформу процессинга, запатентованную и внесенную в реестр отечественного программного обеспечения. Собственное решение позволяет полностью ликвидировать зависимость от иностранного программного обеспечения, снижает расходы на выпуск и обслуживание банковских карт, обеспечивает высокую скорость и надежность транзакций по картам Сбера. Всего процессинг Сбера обслуживает порядка 200 млн активных карт.

Сбер стремится предлагать услуги, которые доставляют клиентам приятные эмоции, используя передовые технологии искусственного интеллекта. Так, летом 2024 года специальный кардтрак, зеленый фургон Сбера, оснащенный нейросетью Kandinsky, побывал в ключевых местах Москвы, предоставив клиентам возможность мгновенно создавать уникальный дизайн для своей СберКарты и получать ее на месте.

Кроме того, мобильное приложение СберБанк Онлайн предлагает множество коллекций дизайнов карт, среди которых изображения персонажей, созданных «Союзмультфильмом», тематические работы Русского географического общества, СберКота и легендарной группы «Кино».

Для виртуальных карт также доступны десятки вариантов оформления, включая анимированные дизайны, которые «оживают» на экране смартфона и при оплате через SberPay.

Дополнительно Сбербанк представил уникальные виды стикеров: деревянные, ультратонкие и фигурные.

Сбер стал первым банком в стране, реализовавшим в крупных городах сервис экспресс-доставки карт благодаря новой опции «Доставка от 15 минут»

>250

городов и населенных пунктов России покрывает курьерский сервис доставки карт



В отчетном году состоялся запуск ряда сервисов, экономящих время клиентов при оформлении нового продукта.

- **Сервис бесшовной замены тарифа архивных карт на СберКарту.** Он позволяет оформить флагманский дебетовый продукт СберКарту без посещения Банка и получения нового пластика. Обновление условий происходит одним нажатием кнопки в онлайн-режиме в мобильном приложении СберБанк Онлайн, при этом реквизиты действующей карты и счета клиента остаются прежними. В момент обновления клиент, кроме того, может подключить подписку Прайм и увеличить доходность по дебетовой карте.
- **Курьерская доставка карт.** При перевыпуске карты или при оформлении новой клиенты могут выбрать данный способ ее получения. Сервис доставки доступен более чем в 250 городах и населенных пунктах России при заказе карты на сайте или в мобильном приложении СберБанк Онлайн. Услуга также предусматривает возможность вызова курьера по клику в удобный для клиента момент.

СберБанк Онлайн

В июне 2024 года Сбер и Т-Банк первыми в России предоставили клиентам возможность объединить информацию о своих счетах в мобильных приложениях друг друга. Проект по открытым API направлен на улучшение пользовательского опыта и позволяет клиентам банков-партнеров видеть свои дебетовые счета и операции по ним в обоих приложениях и управлять ими в одном месте. По мере развития проекта клиенты получат возможность анализировать свои доходы и расходы в рамках одного приложения. В долгосрочной перспективе оба банка рассматривают возможность расширения проекта на другие продукты и клиентов — юридических лиц.

83,3 +1,4 млн человек за год
млн MAU
приложение СберБанк Онлайн (веб- и мобильная версия)

45,6 +1,9 млн человек за год
млн DAU
приложение СберБанк Онлайн (веб- и мобильная версия)

В октябре 2024 года Сбер представил новый раздел «Дом», благодаря которому в приложении СберБанк Онлайн для Android можно управлять своей недвижимостью. Теперь полезные сервисы для обслуживания жилья и вся информация по видам недвижимости клиентов (дома, квартиры, машиноместа, гаражи, кладовки) хранятся в одном месте. Сбор данных происходит из различных разделов приложения, сервиса Домклик или портала «Госуслуги». Есть возможность добавить недвижимость (например, арендованную квартиру) вручную, отредактировать информацию или удалить лишний объект. Более того, в новом разделе функционируют сервисы для простого и удобного управления недвижимостью: оплата счета за ЖКУ или интернет, просмотр платежа по ипотеке или информации о стоимости объекта недвижимости, оформление страхового полиса, консультация юриста, заказ дизайн-проекта, заявка на проведение ремонта или организацию переезда и т. д.

В декабре 2024 года Сбер запустил новый раздел «Для жизни», в нем собраны нефинансовые сервисы Сбера и его партнеров, чтобы клиентам было удобно воспользоваться интересными предложениями для решения повседневных задач: совершать покупки, заправлять автомобиль за бонусы СберСпасибо, планировать поход в кино и театр, записываться на прием к врачу, бронировать отель, оплачивать билеты и многое другое. Также в разделе можно воспользоваться полезными сервисами госуслуг: расчетом суммы будущей пенсии, пособия на ребенка и прочее.

Раздел содержит практически все, что может пригодиться для решения повседневных задач, работы и отдыха:

- быстрая доставка продуктов
- скидки и кешбэк от партнеров Сбера
- путешествия и заправки за бонусы СберСпасибо
- запись на прием к врачу как в медицинском учреждении, так и онлайн; привлекательные условия для прохождения обследований
- наиболее интересные мероприятия и локации в городе
- подборки уникального контента и т. д.

Пользоваться веб-версией СберБанк Онлайн стало еще удобнее: она почти аналогична дизайну и навигации мобильной версии. Для удобства более 6,1 млн пользователей веб-версии СберБанк Онлайн Сбер обновил дизайн и навигацию по разделам приложения для максимального соответствия мобильной версии. Дизайн главной страницы и разделов «Профиль», «История» и «Платежи» тоже претерпел позитивные изменения. Так, главная страница отображает только те финансовые сервисы, которыми клиент пользуется каждый день, а раздел «Накопления» — сразу все, то есть вклады, накопительные счета, пенсионные продукты, иностранную валюту и драгоценные металлы. Бонусы СберСпасибо переместились в раздел «Кошелек». Как и в мобильной версии, остаток средств на карте можно скрыть, чтобы его никто случайно не увидел, а расходы Банк уже изначально детализировал — нет необходимости открывать статистику. Для входа в веб-версию теперь достаточно придумать цифровой пятизначный код и зайти так же, как и в мобильное приложение.

В конце 2024 года в поисковой строке приложения СберБанк Онлайн для iOS и Android появился GigaChat MAX от Сбера, что значительно упростило и ускорило поиск нужной информации. Пользователь мгновенно получает ответы на любые вопросы как финансового (от аккредитивов до фондового рынка), так и повседневного характера (например, рецепты к новогоднему столу).

СберСпасибо

СберСпасибо — крупнейшая в России банковская программа лояльности. Бонусный фонд программы формируется за счет ПАО Сбербанк и партнеров.

91,9 млн (+14,7 млн за год)
участников программы СберСпасибо

303 (+60 новых внешних партнеров за год)
активных партнера программы СберСпасибо на декабрь 2024 года

Обновленная программа лояльности СберСпасибо тиражирована на всю клиентскую базу

79,3 млрд бонусов
общий бонусный фонд, начисленный партнерами программы лояльности

196,1 млрд
бонусов СберСпасибо использовано клиентами за 2024 год

Запуск 625 акций
с привлекательными предложениями для клиентов

Весной 2024 года Сбер обновил программу лояльности «Спасибо»: вместо уровней привилегий клиентам стали доступны привлекательные бонусные категории, которые можно менять каждый месяц. Также стала возможной конвертация бонусов в рубли по индивидуальному для каждого сегмента курсу, при этом конвертация бонусов занимает не более полутора часов.

В мобильном приложении СберБанк Онлайн появился раздел «Путешествия», где, используя бонусы СберСпасибо, удобно совершать покупку билетов и бронировать проживание в отелях. Информация о начислении бонусов доступна клиентам в истории операций в СберБанк Онлайн, а раздел «Партнеры и акции» в мобильном приложении стал еще более удобным и нативным.

Для клиентов премиальных сегментов Сбер запустил эксклюзивные сервисы, такие как возмещение 100% стоимости поездок в такси, пребывания в бизнес-залах и ресторанах аэропортов, а также доступ к программе лояльности СберКлуб с предоставлением скидок.

Осенью 2024 года Сбер запустил проект «БЕСПРЕДЕЛ», предоставляющий доступ к уникальным товарам, впечатлениям и контенту, которые можно приобрести за бонусы СберСпасибо (сайт tolkozaspasibo.ru). Проект «БЕСПРЕДЕЛ» получил премию «Бренд года в России» в номинации «Коллаборация года».

Эти изменения свидетельствуют о стремлении Банка к постоянному совершенствованию программы лояльности, повышению ее доступности и предоставлению клиентам более широкого выбора и набора преимуществ. Сбер успешно трансформирует программу СберСпасибо в мощный инструмент повышения уровня лояльности клиентов и укрепления позиций Сбербанка на рынке.

Государственные услуги в Сбере

СберБанк Онлайн и госуслуги

Сбер предлагает клиентам использовать государственный сервис «**Цифровой профиль гражданина»**, автоматически заполняющий формы данными из портала «Госуслуги» и упрощающий процесс получения банковских услуг. Сбер — лидер среди банков по использованию данного сервиса. 19,7 млн клиентов доверили Банку свои данные и тем самым сэкономили время и энергию на очные походы в различные ведомства.

Кроме того, Сбер предлагает собственный сервис **«Документы под рукой»**. Он позволяет автоматически заполнять формы при обращении за услугами Банка и поддерживать в актуальном состоянии сведения в СберБанк Онлайн. Сервис используется в 18 банковских процессах: в кредитах и ипотеке — для подтверждения дохода и занятости, в пенсионных продуктах — для расчета будущей пенсии и получения справки о назначенной пенсии, в страховании — для оформления страховых выплат, в заполнении и актуализации профиля в СберБанк Онлайн и др. Сервисом пользуются 9 млн человек.

Соцконсультант

В Сбербанк Онлайн доступен сервис, который помогает клиентам с инвалидностью и участникам военных действий ориентироваться в многообразии льгот и социальных пособий с учетом региональной специфики. Сервис работает с использованием GigaChat и доступен для 200 тыс. клиентов мобильного приложения СберБанк Онлайн.

Расширение перечня доходов, защищенных от списания по Федеральному закону «Об исполнительном производстве»

Вместе с Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации Сбер участвовал в работе над внесением изменений в Федеральный закон от 02.10.2007 № 229-ФЗ «Об исполнительном производстве». По итогам проведенной работы перечень доходов, защищенных от списания в рамках исполнительного производства, расширен в том числе за счет выплат детям-инвалидам, что позволяет защитить средства клиентов в размере 77 млрд рублей в месяц.

Социальные и зарплатные решения

Зарплатный продукт

Сбербанк активно развивает продукт «Как зарплатный», позволяющий клиентам сознательно выбирать Сбер своим основным банком для получения заработной платы даже при смене банка работодателем. Переводя заработную плату в Сбер самостоятельно, клиенты сохраняют привилегии зарплатных проектов. Также Сбер предложил клиентам упрощенный путь подключения к сервису «Как зарплатный» при наличии согласия на использование информационного сервиса «Документы под рукой».

Клиентам Банка стал доступен функционал автоматических переводов самим себе из других банков в сервисе пополнения в мобильном приложении СберБанк Онлайн. Кроме того, в мобильном приложении СберБанк Онлайн действует предложение по переиспользованию карты, выпущенной в рамках эмиссионных реестров от юридического лица. Клиенты также получили возможность открывать платежный счет при выпуске СберКарты в зарплатном канале, который дает возможность использовать несколько карт к одному счету.

В сфере взаимодействия клиентов — юридических лиц с сотрудниками всем клиентам стал доступен сервис выпуска карты и передачи реквизитов для получения заработной платы по QR-коду. В интернет-банке для юридических лиц СберБизнес работодатель генерирует для своих сотрудников QR-код и передает его им любым удобным способом. Сотруднику остается только отсканировать код в мобильном приложении СберБанк Онлайн либо в отделении Банка при необходимости. Сервис позволяет обеим сторонам экономить время и технологически оптимизирует процесс взаимодействия между работодателем и его сотрудниками.

Сбер установил временные тарифы (до 30 июня 2025 года) с бесплатной выдачей наличных денежных средств в кассах и банкоматах сторонних банков в ЛНР, ДНР, Херсонской и Запорожской областях для получателей зарплатных выплат, денежного довольствия, социальных и пенсионных выплат.

Сбер внедрил процесс выпуска бесплатной зарплатной карты «МИР Золотая» с индивидуальным дизайном в Республике Крым и городе Севастополе. Выпуск приурочен к десятилетию вхождения Крыма в состав Российской Федерации. Сбер обеспечил регистрацию договоров реестрового выпуска карт и перевода денежных средств на них на новых территориях.

Компания — разработчик аналитических решений Сбера на основе Big Data и сервис, предоставляющий услуги по подбору персонала и поиску работы, предложили юридическим лицам аналитические сервисы по рынку фактических заработных плат и вакансий.

Для Министерства иностранных дел Российской Федерации Сбер реализовал возможность зачисления денежных средств в иностранной валюте.

Сбер продолжил работу по предоставлению новых привилегий для зарплатных клиентов, осуществив:

- Запуск оффера от СберЗдоровья (–25% на сдачу анализов)
- Запуск пилотного проекта с Домклик по предоставлению скидки на процентную ставку по ипотечному кредиту при выполнении условий продукта «Как зарплатный»

Самозанятые

Сбер развивает отраслевое решение для самозанятых в сфере услуг. В мобильном приложении СберБанк Онлайн он запустил базовую интеграцию с системой SberCRM, в рамках которой клиентам доступны адаптивный интерфейс, бесшовный переход через Сбер ID и кастомизированный под самозанятых гид по настройке.

Клиентам стал доступен самостоятельный раздел для работы с самозанятыми в зарплатном проекте автоматизированной системы СберБизнес с редизайном бординга по инициативе юридических лиц.

Сбер усовершенствовал процесс выплат самозанятым через повышение надежности формирования чеков и получение чеков через SberBusiness API и Сбербанк Казначейство.

В частности, Сбер помог более 630 тыс. клиентам в оформлении самозанятости и обновил сервис «Свое дело» в СберБанк Онлайн с добавлением нового функционала, такого как:

- Автоматическое формирование чека
- Статистика счетов и платежей
- Клиентская аналитика
- Система управления записью клиентов
- Специальные продукты и предложения для самозанятых
- «Каталог продуктов»
- Формирование необходимых справок и документов

Социальный продукт

Сбер интегрировал в мобильное приложение СберБанк Онлайн новые возможности для людей, находящихся в разных жизненных ситуациях.

Для лиц с инвалидностью:

- Новое пространство получателей пенсии по инвалидности
- Новый онбординг для неполучателей пенсии по инвалидности

Специальные предложения для клиентов, получающих детские социальные пособия, с учетом жизненной ситуации:

- Прайм на один месяц за 1 рубль
- Умная камера СберЖирафик со скидкой до 60%
- Страховая защита на все случаи жизни на общих условиях

Для военных пенсионеров:

- Новое пространство для получателей военной пенсии
- Новый онбординг для неполучателей военной пенсии

Сбербанк осуществляет выплаты пострадавшим в Курской области.

Банк реализовал услугу «Перевод пенсии» на новом API портала «Госуслуги», обеспечив доступ к ней как в мобильном приложении СберБанк Онлайн, так и в автоматизированной системе СБОЛ.ПРО.

СберПрайм

В 2024 году активная база подписчиков СберПрайм перешагнула за 22,4 млн. Прирост числа подписчиков — 124% за год — является самым динамичным среди сравнимых сервисов на рынке. Ценность для подписчиков в 2024 году составила 86,6 млрд рублей, из которых 35 млрд рублей им принесли нефинансовые сервисы подписки.

Значительный рост базы подписчиков произошел в результате наполнения подписок интересными и полезными предложениями.

>22,4 млн
активная база подписчиков СберПрайм в 2024 году

86,6 млрд руб.
выгода подписчиков в 2024 году

В 2024 году к преимуществам подписок добавились увеличенные лимиты на платежи и переводы в линейке следующих подписок:



Подписчикам Прайм Сбер увеличил ставку по накопительному счету на 1%. Эта надбавка суммируется с надбавками за POS-оборот от 30 тыс. рублей в месяц и тратами в экосистеме Сбера.

Подписчики также получили значительные преимущества в размере кешбэка в рамках программы «Спасибо 3.0»: с подпиской можно получить кешбэк до 7,5 раза больше, чем на базовом уровне обслуживания без подписки.

На рост базы повлияло и развитие сервисов в подписке. Так, в онлайн-кинотеатре существенно расширилось количество громких новинок и спортивных трансляций, а в сервисах платформы для работы с маркетплейсами появилась возможность накопления повышенного кешбэка в зависимости от частоты заказов. Благодаря росту ценности подписки долгосрочное удержание клиентов в подписке выросло на 30%.

Привлечение средств частных клиентов

За 2024 год количество вкладчиков выросло с 16,8 млн до 20,3 млн.

По итогам 2024 года в валютной структуре вкладов Сбера преобладают рублевые вклады, на которые приходится более 93% остатков. Доля доллара США и евро продолжила снижение и составила 4% от общего портфеля, а доля валют дружественных стран осталась без изменений — 1,8%.

Сбер достиг высоких показателей по итогам 2024 года благодаря внедрению ценовых и продуктовых решений для разных групп клиентов и предоставлению высокого уровня сервиса. В частности, Банк реализовал следующие активности:

- предоставил клиентам новые надбавки к процентной ставке по отдельным вкладам за траты по любым картам Сбера, баланс на брокерских счетах и/или индивидуальных инвестиционных счетах в Сбере, внесение сберегательных взносов по договорам долгосрочных сбережений, заключенным с АО «НПФ Сбербанка»;
- предоставил клиентам новые надбавки к процентной ставке по отдельным накопительным счетам за траты по любым картам Сбера, траты по картам Сбера у партнеров Сбера, баланс на брокерских счетах и/или индивидуальных инвестиционных счетах в Сбере, наличие у клиента пакета услуг Премиальное обслуживание, СберПремьер, СберПервый, Статус Sber Private Banking или подписок СберПрайм, СберПрайм+;
- расширил линейку вкладов, по условиям которых клиенты получают возможность перечислять на благотворительность часть дохода по вкладу с выбором благотворительного фонда и размера отчислений;
- в условиях регулярных изменений ключевой ставки Банка России для премиальных клиентов запустил вклад с привязкой к ключевой ставке, доступный к оформлению в Сбербанк Онлайн;
- в целях предоставления клиентам гибкого сервиса в реализации их целей обеспечил возможность открытия вкладов на все сроки, от одного до 12 месяцев, с выбором начисления процентов — ежемесячно или в конце срока;
- уделил отдельное внимание привлечению денежных средств в валютах дружественных стран, повысив процентные ставки по «Вкладу в юанях» с 3,35 до 6,25% и запустив «Вклад в рупиях» с максимальной процентной ставкой 5,1%.

42,3%
доля на российском рынке вкладов

27,8 +21,5% г/г
трлн руб.
остаток средств физических лиц

НАГРАДЫ

Премия Сравни 2024:
- вклад «Лучший %» признан самым лучшим вкладом на рынке в 2024 году

Frank Research Group:
- «Накопительный счет Премьер» признан самым выгодным в России

Конверсионные операции

Объемы конверсионных операций в рублевом эквиваленте снизились на 33% относительно 2023 года и составили 818 млрд руб., при этом доход от конверсионных операций превысил уровень предыдущего года на 5%

818 млрд руб.

объем конверсионных операций за год в рублевом эквиваленте

Сбер достиг указанных показателей в 2024 году за счет следующих активностей:

- С 15 мая приступил к осуществлению операций наличного обмена новой, востребованной у клиентов валюты — таиландского бата. По состоянию на конец года баты доступны к покупке во всех офисах СберПервый и Private Banking, а также в массовых отделениях Сбера на территории городов Москва, Санкт-Петербург, Иркутск, Хабаровск, Владивосток. Сбер планирует дальнейшее расширение географии проведения операций с данной валютой при наличии спроса со стороны клиентов.
- В течение всего года планомерно увеличивал количество отделений, обменивающих наличную валюту 15 видов, в том числе валюту дружественных стран — белорусские рубли, казахстанские тенге, китайские юани и др. На сегодняшний день расширенный перечень валют для покупки/продажи доступен в 51 отделении Сбера в 34 городах России, при этом география обмена наличного юаня за год расширилась до 500 отделений Банка, наличного дирхама ОАЭ — до 290 отделений, казахстанского тенге — до 240 отделений. Подробную информацию о доступных к обмену валютах для клиентов Сбер регулярно публикует на своем официальном сайте.
- Предложил клиентам новый безналичный конверсионный продукт — возможность оформления в мобильном приложении СберБанк Онлайн автонакопления в китайских юанях, долларах США и евро в привязке к курсу Банка России. Автонакопление происходит в соответствии с расписанием, а перевод средств — автоматически еженедельно или ежемесячно на валютный счет.
- В рамках действующих с 9 марта 2022 года ограничений Банка России по выдаче наличной валюты с вкладов/счетов/карт граждан и в связи с ограниченными возможностями ввоза банкнот иностранной валюты на территорию Российской Федерации активно применял гибкое и динамичное ценообразование для обеспечения ликвидности наличной валюты и бесперебойного удовлетворения потребности клиентов в наличных долларах США, евро, юанях, дирхамах и других валютах. В этих целях на всей территории страны Сбер открыл около 300 офисов активного обмена валют с дифференцированным ценообразованием, где действуют наиболее привлекательные курсы для обмена наличной валюты. Клиенты могут ознакомиться с этими курсами на сайтах агрегаторов, в 2ГИС и на карте отделений Сбера, доступной на корпоративном сайте и в мобильном приложении СберБанк Онлайн.

В 2024 году в рамках выполнения программы социальной поддержки населения Сбер продолжил осуществлять на всей территории Российской Федерации обмен наличной украинской гривны на российские рубли для граждан, постоянно проживавших на территории Украины, вынужденно покинувших ее территорию и прибывших на территорию Российской Федерации, в соответствии с порядком, определенным Банком России. Объем выкупленной за 2024 год гривны составил 12 млн, что в 2,5 раза меньше, чем в 2023 году (старт программы состоялся 6 апреля 2022 года).

Аренда индивидуальных сейфов

Сбер предоставляет услугу по аренде индивидуальных сейфов физическим и юридическим лицам, а также бюджетным организациям во всех регионах России более чем в 800 отделениях Банка. В отчетном году заполняемость хранилищ ценностей клиентов составила 58,1%. Услуга наиболее востребована в Москве и Московской области, где заполняемость находится на уровне 72,8%.

Помимо классических индивидуальных сейфов, Сбер активно внедряет полностью автоматизированные хранилища ценностей клиентов, количество которых на текущий момент составляет 22. Благодаря данному формату клиенты получают безопасный доступ к сейфовым ячейкам в режиме самообслуживания, в ряде хранилищ 24/7.

В 2024 году доля дистанционных продлений договоров аренды индивидуальных сейфов выросла на 5 п. п. и достигла 76%. Самый популярный способ продления аренды ячейки — через мобильное приложение СберБанк Онлайн, которое к тому же позволяет клиенту подобрать на карте удобное по местоположению отделение Сбера с сейфовыми ячейками требуемых размеров и узнать стоимость аренды.

Операции с драгоценными металлами

За 2024 год объем портфеля обезличенных металлических счетов (ОМС) увеличился на 0,87% и достиг 273,42 тонны. Остатки распределены следующим образом: 33,64 тонны золота, 233,05 тонны серебра, 3,46 тонны платины и 3,27 тонны палладия.

Объем продаж слитков драгоценных металлов в 2024 году достиг 13,26 тонны, из них 59% — слитки золота.

Объем продаж монет из драгоценных металлов составил 525 тыс. штук с оборотом 33 млрд рублей, из которых 393 тыс. штук — золотые инвестиционные монеты на общую сумму 32 млрд рублей.

273,42 тонны
портфель обезличенных металлических счетов

13,26 тонны
объем продаж слитков драгоценных металлов в 2024 году

525 тыс. штук
объем продаж монет из драгоценных металлов в 2024 году

СберПремьер

СберПремьер — начальный уровень премиального обслуживания клиентов в Сбере.

В июне 2024 года Сбер запустил флагманский продукт для сегмента — Новый СберПремьер. Продукт позволяет получать максимально привлекательные условия — привилегии по финансовым продуктам, приоритетное обслуживание в отделениях и удаленно, приоритетное операционное обслуживание, нефинансовые сервисы от СберПрайм. Лайфстайл-опции постоянно адаптируются, чтобы соответствовать ожиданиям клиентов, и сегодня включают в себя доступ в бизнес-залы, страхование в путешествиях, возмещение расходов за покупки в ресторанах на территории аэропортов и железнодорожных вокзалов.

Ключевое преимущество продукта в том, что привилегии подстраиваются под клиента. Чем больше клиенты хранят или тратят со Сбером, тем больше привилегий они получают бесплатно. При этом есть возможность на платной основе перейти на более высокий уровень и получить больше привилегий, если клиент не выполняет условия бесплатности интересующего его уровня.

Новый СберПремьер уже получил признание от клиентов: за семь месяцев продукт подключили более 970 тыс. клиентов.

970 тыс. клиентов
подключили Новый СберПремьер



Премиальный сегмент. Канал СберПервый

В 2024 году к Премиальному сегменту относились клиенты, соответствующие одному из следующих условий:

- активы под управлением от 10 млн рублей
- обороты по карте от 600 тыс. рублей или клиент с заработной платой от 1 млн рублей

Критерии отнесения клиента к сегменту Банк планирует пересмотреть в 2025 году.

В 2024 мы сосредоточились на улучшении, переосмыслении премиального сервиса СберПервый, создании нового клиентского опыта и повышении вовлеченности клиентов в инвестиционные продукты банка. Фокус бизнеса в 2025 году — помощь в раскрытии потенциала наших клиентов через постановку релевантных целей и их достижение, создание уникального клиентского опыта и расширение предложений от нашей партнерской сети для бизнеса и семьи.

Николай Шилов,
лидер премиального сегмента Сбера



СберПервый — канал обслуживания премиальных клиентов:

+28% количество клиентов канала

+43% портфель под управлением канала

>98% индекс удовлетворенности клиентов (CSI) канала

Новшества в продуктовом предложении для клиентов СберПервый:

- доступна витрина эксклюзивных партнерских предложений на базе СберКлуба
- возможность возмещения потраченных средств в ресторанах аэропортов и ЖД вокзалов для клиентов на четвертом и пятом уровнях пакета услуг
- клиентам с пакетом услуг СберПервый, выбравшим категорию «Премиум», предложен повышенный кешбэк бонусами СберСпасибо
- расширена линейка инвестиционных продуктов: проведен адресный выпуск ЦФА[1] на обязательства Сбера, введен тариф «Премиальный» на брокерских счетах
- предоставлен доступ к аналитическому порталу SberResearch
- по вкладам и накопительным счетам предложены улучшенные условия для лояльных клиентов с надбавками: за наличие пакета услуг, за POS-оборот, инвестиции у брокера, зарплату и пенсию на карты Сбера
- доступен вклад «Первый максимум» с повышенными ставками на новые деньги, направленный на прирост AUM в Сбере

[1] Цифровой финансовый актив.

Улучшено взаимодействие с клиентами:

- стала возможной автоматизированная проверка деловой репутации потенциального клиента СберПервый, что существенно сократило ее длительность. То, на что ранее уходило три дня, теперь проверяется моментально
- всем клиентам СберПервый доступна услуга «Цифровой инвестиционный советник» (вывод покупки и ребалансировки портфеля в один клик)

В ноябре 2024 года начал свою работу новый комфортный бизнес-зал Сбера в международном аэропорту Шереметьево для клиентов Sber Private Banking и СберПервый. Специально для клиентов — меню авторской кухни a la carte Кристиана Лоренцини, шефа Cristian. Винная карта, составленная сомелье международного уровня, получила признание Russian Wine Awards 2024. Для самых маленьких посетителей есть специальное меню и детская комната. С клиентом могут отдохнуть все, с кем он путешествует. Зал работает 24/7 в приватном режиме для клиентов со статусом Sber Private Banking. Вход по QR-коду, биометрии или с помощью консьерж-сервиса.

Новые офисы СберПервый открыты в Москве, Сочи и Твери. Сбер тиражировал цифровую сеть в пяти локациях, предлагая клиентам выбор формата обслуживания — в отделении Банка или удаленно.

НАГРАДЫ

Frank Premium Banking Award 2024: Лучший банк для клиентов TOP Premium

КЛЮЧЕВЫЕ ДОСТИЖЕНИЯ 2024 ГОДА

- СберПервый запустил флагманскую линейку пакетов услуг Новый СберПервый с разными уровнями: дополнительный уровень стал доступен для клиентов при размещении средств **от 30 млн рублей** (содержит повышенные привилегии, в том числе обмен бонусов СберСпасибо на рубли один к одному, возможность поделиться пакетом услуг с близкими)
- NPS клиентов СберПервый **топ-1 на рынке** по результатам исследования Frank Research Group
- Доля клиентов СберПервый, для которых Сбер является основным банком, выросла **с 55,3 до 60,6%**
- **10,5** — среднее количество продуктов на одного клиента СберПервый
- Нетто-приток на брокерские счета клиентов СберПервый составил более половины нетто-притоков всех клиентов Банка. Главным инструментом привлечения на брокерские счета послужили фонды денежного рынка — **65,5%** от всего притока в фонды денежного рынка Сбера
- Портфель клиентов СберПервый под управлением страховой компании **удвоился**

Private Banking — управление частным капиталом

16 городов офлайн-обслуживания

география присутствия Sber Private Banking в 2024 году

«Современный Private Banking должен быть таким же динамичным и всеобъемлющим, как и изменения в новом мире капиталов. Sber Private Banking — лидер на рынке обслуживания состоятельных клиентов. Мы первыми начали менять саму философию Private Banking, главная идея которой состоит в оказании поддержки в любой жизненной ситуации, а не только в финансовых вопросах.

Виктория Денисова,
старший управляющий директор — директор управления частным капиталом

Клиенты Sber Private Banking получают индивидуальные решения по широкому спектру вопросов — от эксклюзивных инвестиционных решений и структурирования форм собственности и денежных потоков компаний, юридической защиты и налоговых сервисов до организации благотворительных проектов и грамотного оформления наследства.

2024 год — первый год реализации новой трехлетней стратегии развития Sber Private Banking 2024–2026 годов. По итогам года совокупный объем активов под управлением Sber Private Banking увеличился на 34% и достиг рекордно высокого показателя.

В 2024 году Sber Private Banking расширил географию присутствия, увеличив количество городов офлайн-обслуживания до 16, а также запустил ряд ключевых для индустрии инновационных сервисов и решений.

Сегодня Sber Private Banking — единственный на рынке с собственным полнофункциональным семейным офисом. Он обладает внутренней экспертизой в таких сферах, как медицина, образование, структурирование активов, юридическое и налоговое консультирование, управление недвижимостью, сервисы для наследников и другие. Подобные задачи решаются как через собственную инфраструктуру Банка или компаний экосистемы Сбера, так и с помощью проверенных партнеров.

Семейный офис Sber Private Banking работает в любой конструкции управления делами семьи, помогая бенефициару, его доверенному лицу или личному семейному офису там, где это действительно полезно.

В декабре 2024 года состоялся пилотный запуск цифрового семейного офиса. Сервис предоставляет удаленный доступ к эксклюзивным сервисам экосистемы Сбера и решениям внешних партнеров Банка.

Новые продукты и сервисы

Ключевой акцент стратегии развития Sber Private Banking — семейный подход к обслуживанию: дать возможность клиенту разделить все привилегии своего статуса с близкими ему людьми. Реализуя этот подход, Банк — первым на российском рынке — разработал инновационное технологическое решение для перехода с индивидуального обслуживания на семейное. Теперь клиенты могут добавить своих близких в группу обслуживания и учитывать совместный баланс через Сбербанк Онлайн. Это решение значительно упрощает управление активами и открывает доступ к широкому спектру инструментов. Среди них — эксклюзивная линейка вкладов и накопительных счетов с повышенной доходностью, индивидуальные условия по кредитам, максимальный набор привилегий в путешествиях, скидки в самых престижных ресторанах и многое другое. Это новый уровень доверия, новый уровень отношений.

Для того чтобы клиент Sber Private Banking получал наиболее привлекательные условия, Sber Private Banking запустил специальную линейку вкладов — «Ваш Сохраняй», «Ваш Управляй», «Ваш Накопительный счет». Банк предоставил клиентам возможность открывать вклады на короткий срок — одну, две, три недели — для привлечения транзитных средств клиентов на период ожидания сделки или желаемой ставки. Еще одним предложением Сбера стал вклад «Ключевой Управляй», ставка по которому зависит от размера ключевой ставки Банка России. Сбер ввел кредитные продукты «Возобновляемая кредитная линия» и «Невозобновляемая кредитная линия», а также «Кредит под вклад».

Результаты работы инвестиционного бизнеса Sber Private Banking

- Портфель структурных продуктов вырос **в 1,6 раза**
- Состоялся запуск уникального для рынка продукта с использованием искусственного интеллекта — **трекера на Индекс циклов денежно-кредитной политики**
- Клиентам стал доступен новый тарифный план **Sber Private Banking** по брокерскому обслуживанию
- Клиенты активно оформляли инвестиционно-страховые продукты, такие как **СберПолис**, в результате чего портфель СберСтрахование жизни за год по сегменту **вырос в 3,9 раза**

НАГРАДЫ

Sber Private Banking — обладатель премии независимого аналитического агентства Frank RG как «Лучший Private Banking в России» и награды в рамках премии INVESTMENT LEADERS FORUM & AWARD в категории «Управление благосостоянием» в номинации «Инвестиционная стратегия года»

94% +4 п. п г/г

индекс потребительской лояльности NPS в сегменте Sber Private Banking

Работа с сегментами клиентов

Люди с инвалидностью

СберБанк первым в мире разработал и запатентовал решение по вводу пин-кода шрифтом Брайля на сенсорных устройствах самообслуживания, которое позволяет людям с особенностями зрения набирать цифры с помощью касания в любом месте экрана

Сбер выпустил серию подкастов «По пути к инклюзии»

- > 3,3 млн просмотров — «Как путешествовать, исполнять мечты и расширять границы»
- > 2,4 млн просмотров — «Решаем финансовые дела заранее: как подготовиться к возрастным изменениям и поддержать близких с деменцией»
- > 2,3 млн просмотров — «Как растить ребенка с особенностями здоровья и развития»
- > 2,2 млн просмотров — «Финансовая и кибербезопасность: как людям с инвалидностью защитить себя»
- > 9,5 млн просмотров — «Наша задача — помочь социальному предпринимателю встать на ноги»

Команда Сбера понимает, как важно людям иметь полноценный доступ к своим финансам и быть самостоятельными в этих вопросах. Поэтому Сбер стремится сделать сервисы удобными для каждого независимо от особенностей здоровья.

Сбер тестирует проект по предоставлению социального консультанта на пилотную группу из 200 тыс. человек. Согласно проекту, виртуальный ассистент в мобильном приложении СберБанк Онлайн на базе GigaChat рассказывает о положенных клиенту пособиях.

Люди старшего поколения

Сбер продолжает развивать сервисы, которые необходимы клиентам старшего возраста при выходе на пенсию.

Состоялся запуск пилотного проекта «Серебряный клуб», представляющего собой образовательную и досуговую среду для старшего поколения. Мероприятия проходят в отделениях Банка и на площадках партнеров. С сентября 2024 года в 26 городах Сбер провел более 350 мероприятий по финансовой грамотности, в которых приняли участие 4 тыс. человек. Реализация проекта осуществляется при поддержке информационного портала Сбера «Активный возраст», обеспечивающего развлекательный и образовательный контент для старшего поколения.

Сбер сделал интересные предложения старшему поколению по вкладам и счетам:

- До конца 2024 года для клиентов, которые переведут пенсию на счет в Сбере, действовала акция, предлагающая **три месяца 30-процентного кешбэка** за заказ продуктов
- С марта 2024 года пенсионеры имеют возможность открыть Накопительный счет со ставкой **до 16%** и начислением процентов на **ежедневный остаток**
- По СберВкладу получателям пенсии — **надбавка +1%**
- С ноября 2024 года в отделениях Банка клиенты старшего возраста могут приобрести специально созданный для них тариф мобильной связи **«Мастер» от СберМобайл** с абонентской платой 175 рублей в месяц

Банк предложил и новый способ авторизации на портале «Госуслуги» для передачи согласия путем сканирования QR-кода при переводе пенсии в Банк.

Дети

Сбер предлагает большое количество привлекательных продуктов для своей детской аудитории. Банк выпустил для детей три лимитированных коллекции карт — животные, Чебурашка и СберКот, Влад А4. Детские карты доставляются курьером, при этом для оформления не нужно предъявлять свидетельство о рождении. Также Сбер приступил к выпуску детских стикеров, в том числе и нестандартной формы в виде лапок.

В 2024 году Сбер обогатил приложение СберKids новым и смелым интерфейсом, а также виртуальным ассистентом, обновил развлекательный и образовательный контент, в частности добавил подкаст «Петя и СберКот». В данном приложении дети могут совершать переводы в другие банки.

Банк повысил процентную ставку по детской Копилке с 4,8 до 11%, а по программе лояльности поднял порог кешбэка с 0,5 до 1% на все покупки и до 1,5% на покупки в супермаркетах.

Кроме того, Сбер во втором квартале 2024 года запустил «Детский тариф» от СберМобайл.

Мы гордимся тем, что создаем продукты и сервисы, которые помогают нашим самым юным клиентам уверенно входить во взрослую жизнь, развивая навыки управления личными финансами и повышая свою финансовую грамотность. Мы рады, что наши усилия находят отклик у детей, молодежи и их родителей.

> Мне очень нравится крутой дизайн, она самая лучшая, необычная и оригинальная, с ней очень легко и удобно — всем советую завести такую карту. Удобно оплачивать, ее никогда не потеряешь, она мне очень-очень нравится. Я ставлю лайк за то, что она очень детская, смешная, разноцветная, просто идеальная для детей. Всем спасибо!
>
> **Девочка, 12 лет**

>4,3 млн (+33% г/г)
активных клиентов-детей в возрасте от 6 до 13 лет

>2,2 млн (+0,7 млн г/г)
MAU мобильного приложения СберKids

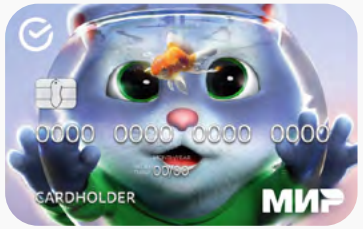
2,7 продукта
на одного клиента-ребенка

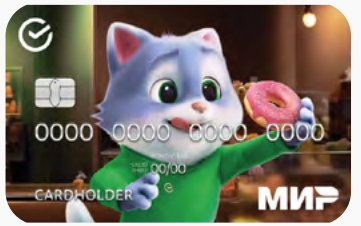
Твоя первая СберКарта

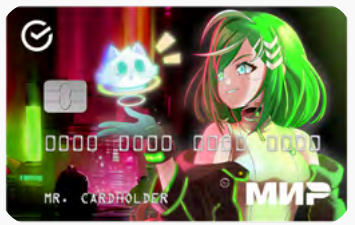
Совместно с общероссийским движением детей и молодежи «Движение Первых» Сбер провел конкурс «Твоя первая СберКарта», в ходе которого участники разрабатывали собственные дизайны карт и проявляли свои таланты. Конкурсанты создали 2,5 тыс. уникальных дизайнов, пять из которых были признаны лучшими. В феврале на Международной выставке-форуме «Россия» Сбер запустил выдачу детям банковских карт с дизайнами победителей конкурса.

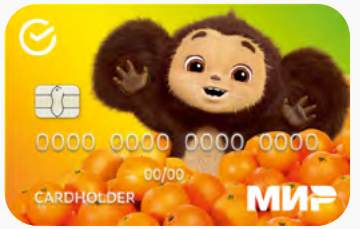
НАГРАДЫ

Сбер — «Лучший детский банк» по итогам комплексного исследования по Детскому банку (Детская карта, СберKids и др.) от Frank RG







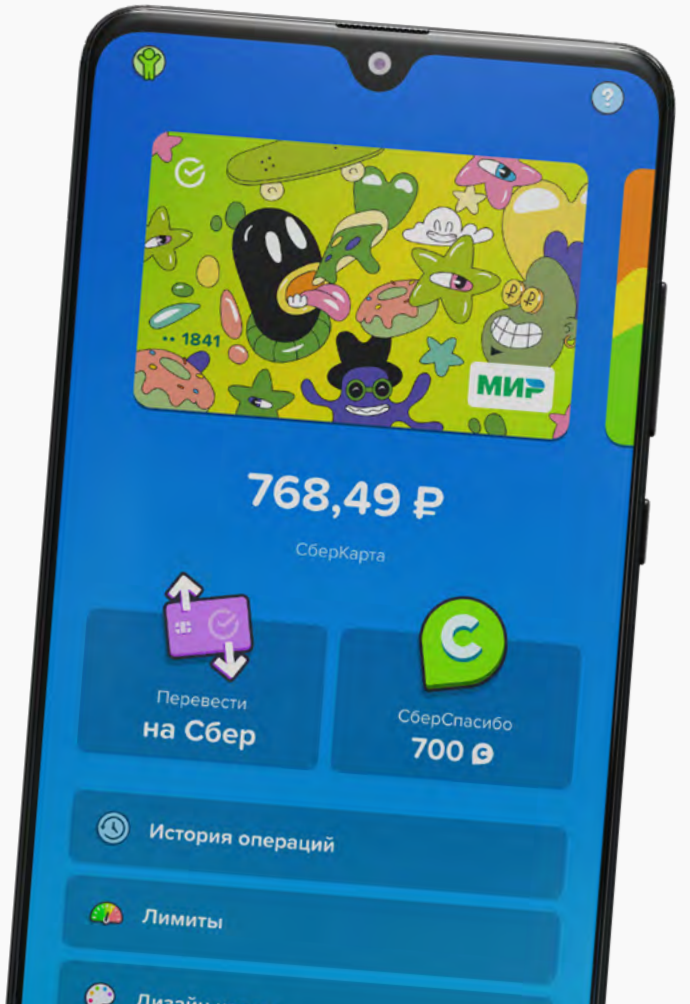


СберKids

После масштабного редизайна в сентябре 2024 года приложение СберKids стало более стильным, понятным и удобным. Уже более 2 млн юных клиентов Банка пользуются данным приложением. Установить СберKids могут дети в возрасте 6–13 лет. Преимуществом является и то, что приложение можно использовать как образовательный портал — смотреть обучающие видео, выполнять тесты. Если у ребенка есть детская СберКарта, то в приложении можно контролировать собственные расходы, переводить денежные средства, формировать накопления и управлять личным бюджетом.

В 2024 году Сбер расширил возможности СберKids по совершению переводов и запустил переводы денежных средств в другие банки. Они доступны без комиссии, если сумма не превышает 20 тыс. рублей, а отправить деньги можно и по номеру телефона, и по номеру карты.

В ноябре у юных пользователей приложения появилась прекрасная возможность подружиться со СберКотом в своем смартфоне. Это виртуальный анимированный ассистент в приложении СберKids на Android, который своим уникальным голосом подскажет, как изучить все полезные функции приложения. СберКот может поддержать беседу и научит управлять финансами с помощью подсказок и игрового квеста.



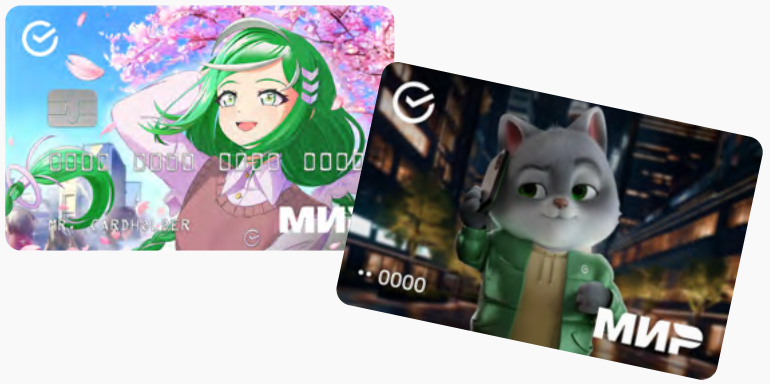
Подростки и молодежь

Подростки (от 14 до 18 лет)

- **4,4** млн клиентов
- **69%** доля рынка по количеству клиентов
- **3,7** продукта на клиента-подростка

Молодежь (от 18 до 24 лет)

- **9,2** млн клиентов
- **5,2** продукта на клиента



В 2024 году Сбер первым на рынке выпустил Молодежную кредитную карту и заявил об этом участникам рынка, проведя пять рекламных кампаний федерального уровня. Банк выпустил пять лимитированных коллекций дизайнов Молодежных карт — «Игры Будущего», «100 лет тому вперед», «СтритАрт», «Гейминг» и «K-POP».

Для учеников девятых и десятых классов Сбер провел продуктовый марафон, в котором приняли участие 20 учеников. За полтора месяца участники прошли все этапы создания продукта — от исследований и генерации идей до тестирования.

Сбер запустил акцию «Бонусы СберСпасибо за оформление образовательного кредита», по итогам которой десять победителей в течение года будут получать ежемесячную стипендию в размере 10 тыс. бонусов СберСпасибо.

С октября 2024 года СберИнвестиции открыли доступ на фондовый рынок подросткам в возрасте от 14 лет: они могут открывать брокерские счета в СберИнвестициях и самостоятельно совершать сделки. Получить первый опыт инвестирования подростки смогут при наличии согласия родителей — процесс займет всего несколько минут. Чтобы подросткам было достаточно легко и интересно разбираться в мире инвестиций, Сбер переработал специальный курс с простыми и понятными уроками. Обучение проходит в разных форматах, таких как статьи, тексты, видео и подкасты.

Родители

Геосервис Сбера запустил уведомления о перемещениях близких, что актуально для родителей и детей (при прибытии в школу и пересечении опасных зон), супругов (при выходе с работы для координации встреч), друзей (можно настроить уведомления о прибытии для упрощения встреч).

С февраля 2024 года Сбер предлагает своим клиентам вклад СберKids+, который каждый родитель может открыть на своего ребенка в возрасте до 14 лет. Сбер первым в стране обеспечил возможность оформления такого вклада дистанционно — в мобильном приложении СберБанк Онлайн. Важно, что вкладчиком является именно ребенок (родитель в данном случае является его представителем), поэтому средства на вкладе принадлежат только ему. На текущий момент вклад доступен тем клиентам, которые ранее уже оформляли в Сбере детский продукт — детскую карту или вклад на ребенка в отделении Банка.

> Легкое оформление детской карты. Работает без каких-либо проблем и очень удобна в использовании ребенком. Я вижу все операции по карте. Большой плюс — наличие копилки, то есть можно копить деньги на что-то полезное.
>
> **Клиентка Банка Татьяна, 46 лет**

Иностранные граждане

Для обслуживания иностранных граждан в своих офисах Банк создал сервис Сбер.Переводчик, который на текущий момент работает с узбекским, таджикским, киргизским, китайским и английским языками.

Повышение финансовой грамотности

Сбер продолжил реализацию своего проекта по персональному обучению клиентов ответственному отношению к ведению бюджета, распределению финансов и повышению уровня киберграмотности. Формирование знаний и навыков помогает людям принимать взвешенные финансовые решения, которые способствуют финансовому благополучию и минимизации финансовых рисков.

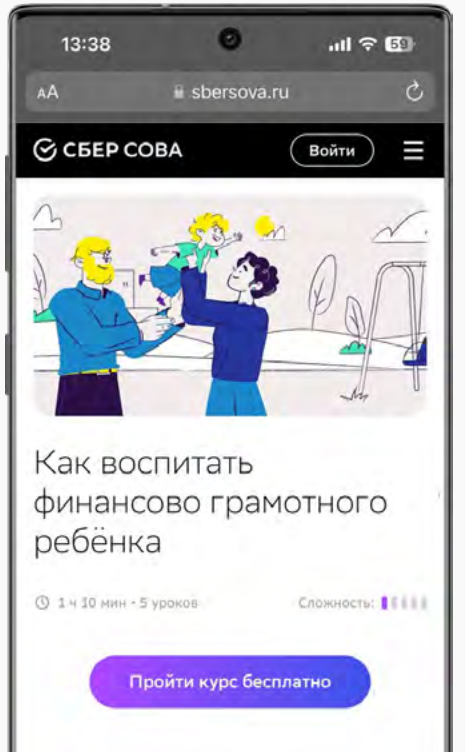
В 2024 году Банк представил новую методологию расчета **индекса финансовой грамотности**, основанную на синтезе методик Сбера, Банка России и Организации экономического сотрудничества и развития. В первой волне кампании Сбер направил 13,5 млн клиентов приглашения пройти тестирование. По итогам рассылки 271,5 тыс. человек посетили страницу зачета, 20 тыс. прошли тест, узнали свой индекс финансовой грамотности и получили персональные рекомендации на портале «СберСова»

Основной акцент в повышении финансовой грамотности сделан на кампании по обучению клиентов наиболее эффективному использованию продуктов Банка и экосистемы. Сбер адаптирует коммуникации под сегмент клиентов с подбором релевантной информационной площадки и типа контента. Так, при обучении молодежи в фокусе Банка — короткие видеоролики со СберКотом в телеграм-канале Сбера. Также информационные блоки по финансовой и киберграмотности включены в регулярные lifestyle-дайджесты и коммуникации для разных сегментов клиентов — активный возраст, молодежь, родители.

В отдельное направление Сбер выделил повышение киберграмотности как одну из самых актуальных тем в управлении финансами. С помощью AI-моделирования Банк определил клиентов, склонных стать жертвами мошенников, и проработал механику ситуативного оповещения о мошеннических схемах с предложениями полезных банковских сервисов. При появлении информационных поводов (например, активизация мошеннических рассылок от имени госорганов) или новостей, которые могут использоваться как предлог для обмана (например, информация о законопроекте с выплатами на родителей к 1 Сентября), Банк проводит рассылку для клиентов с описанием возможных мошеннических схем, предлагая инструменты, которые помогут обезопасить финансы и личную информацию.

В октябре 2024 года Сбер традиционно поддержал Финансовый зачет Банка России. Банк направил коммуникации с предложением участия 12,1 млн своих клиентов, сегментированных по жизненным ситуациям — студентам, родителям, людям, нацеленным на накопления, а также подверженным риску мошенничества, включая пенсионеров. В результате 129 тыс. клиентов прошли зачет и получили сертификаты Банка России.

Подробнее о рисках и подходах к их управлению см. в разделе **«Подход к управлению существенными рисками Группы»**



Качество услуг и забота о клиентах

В 2024 году Сбер продолжил активно развивать элементы, бесшовно объединяющие его различные сервисы, такие как Сбер ID — единый аккаунт для сервисов Сбера и его партнеров, с которым можно в один клик входить и регистрироваться на сайтах и в мобильных приложениях без логина и пароля, а также получать персональные рекомендации на основе своих действий.

Сбер реализует инициативу по генерации персонализированного контента с помощью искусственного интеллекта. На конец 2024 года 23,5% текстов маркетинговых коммуникаций B2C генерировались с помощью GigaChat, что позволило сделать их более персонализированными, увеличить отклик на 3,3% и сократить время создания контента на 70%.

В 2024 году Сбер подтвердил свое первенство в рейтинге банковских контактных центров по версии FrankRG, в том числе благодаря внедрению новых AI-технологий для клиентов. Банк внедрил использование GigaChat при консультации клиентов по небанковским тематикам с телефонного номера 900 (вопросы о мире, природе, истории и т. д.), тем самым расширив перечень вопросов, на которые можно качественно отвечать голосовым помощником. Кроме того, предыдущие диалоги суммируются, позволяя операторам быстрее понять проблему клиента. В результате CSI вырос за прошедший год на 2 п. п. — до 90%.

> Забота о каждом клиенте — наш главный приоритет, что подтверждается значительным ростом числа пользователей, а также увеличением количества заявок со стороны партнеров. В этом году мы кардинально сократили время подключения к Сбер ID, выведя этот процесс на совершенно новый уровень. Теперь разместить кнопку входа Сбер ID на своем сайте может каждый, выполнив простую процедуру регистрации в личном кабинете и присоединившись к оферте. Создавая простые и удобные решения для всех, мы помогаем экономить время и делаем жизнь удобнее.
>
> **Иван Кузьмин,**
> директор Департамента данных и рекомендательных систем B2C Сбербанка

В рамках AI Journey Contest 2024, ведущей площадки для нетворкинга и развития AI-технологий мирового уровня, Сбер пригласил принять участие в соревновании E-com AI-Assistant. Перед участниками стояла амбициозная задача по созданию AI-ассистента на основе LLM-модели GigaChat, который помогал пользователям находить и выбирать товары на маркетплейсе. Над созданием диалогового ассистента трудилось 59 команд, было загружено более 1,3 тыс. решений. Участники использовали разнообразные подходы к промпт-инжинирингу, комбинировали классические алгоритмы рекомендаций с методами полнотекстового и семантического поиска. Победитель смог создать ассистента, который наилучшим образом решал задачу выбора 50 различных товаров в тестовой группе.

Сбер не только сам развивает свои рекомендательные системы, но и активно делится с российским и мировым сообществом собственными передовыми наработками через библиотеку алгоритмов с открытым кодом RePlay, доступную на GitHub, а также предоставляет академическим институтам и индустриальным игрокам доступ к обезличенным данным Сбера, с тем чтобы они могли протестировать и сравнить свои собственные алгоритмы рекомендаций через сервис оценки рекомендаций Sber RecSys Benchmark, доступный бесплатно в сети Интернет. Банк представил описание фреймворка RePlay широкой аудитории в рамках XVIII Международной конференции по рекомендательным системам The ACM Conference on Recommender Systems.

Во второй половине года Банк организовал рассылку клиентам тематических дайджестов для ознакомления с информацией, полезной как в обычной жизни, так и при взаимодействии с финансовыми организациями. Письма включают в себя подборку статей и рекомендаций, объединенных общей темой, а также содержат полезные ссылки и релевантные предложения от партнеров.

Клиенты высоко оценили серию дайджестов по здоровью «Забота о себе», отметив в обратной связи полезность советов и актуальность темы. Первый сентябрьский выпуск «С вниманием к вашему здоровью» содержал советы и знакомил с сервисами, которые помогают позаботиться о себе, сохраняя при этом время и деньги. 92% клиентов, прошедших опрос для обратной связи по письму, оценили его положительно. В октябре 2024 года Сбер приурочил выпуск ко Дню когнитивного здоровья, организовав специализированные подарки для клиентов, например скидку на сеанс с психологом в СберЗдоровье и подборки медитативной/расслабляющей музыки от интернет-сервиса «Звук».

Дайджест по нефинансовым сервисам знакомил с нефинансовыми сервисами Сбера, которые помогают в обычной жизни: Сбер ID, GigaChat, сервисы кибербезопасности, телеграм-канал.

Дайджест по кибербезопасности клиентов, склонных стать жертвами мошенников, проинформировал о мошеннических рассылках от имени государственных органов. Он готовился в короткие сроки при поступлении информации об активизации конкретных схем обмана. Письмо содержало рассказ о сервисе проверки утечки данных. Более 5% клиентов воспользовались предложением пройти тест-проверку.

Клиенты высоко оценили серию дайджестов по здоровью «Забота о себе»

92%

клиентов, прошедших опрос обратной связи, положительно оценили первый выпуск дайджеста по здоровью

Управление благосостоянием в 2024 году

Для нас 2024 год стал важной вехой в развитии блока «Управление благосостоянием». Мы стремились создать эффективные инструменты, позволяющие нашим клиентам уверенно двигаться к достижению финансовых целей и улучшать качество своей жизни.

Мы особенно гордимся тем, что смогли первыми на рынке внедрить программу долгосрочных сбережений (ПДС): два млн договоров ПДС заключили клиенты с помощью сервисов СберНПФ и было «разморожено» порядка 67 млрд рублей накопительных пенсий. Среди наших достижений хочу выделить также запуск принципиально нового продукта на рынке — долевое страхование жизни. Теперь страховаться можно по часам, например, перед поездкой или тренировкой.

Особое внимание мы уделяем молодому поколению – они получили возможность открыть собственный брокерский счёт и самостоятельно управлять портфелем инвестиций в СберИнвестициях.

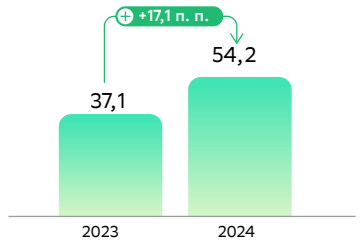
Наша цель — стать надежным помощником каждого человека в управлении личным капиталом. Мы значительно продвинулись в создании умного финансового помощника и видим первые результаты: число пользователей уже выросло втрое, а общая ценность сервиса для клиентов превысила 1,4 млрд рублей.

1,9 млн договоров ПДС
россияне заключили за 2024 год с помощью СберНПФ

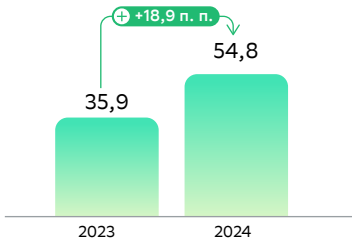
Руслан Вестеровский,
старший вице-президент — руководитель блока «Управление благосостоянием» Сбербанка

Доли Сбера на ключевых рынках в 2024 году

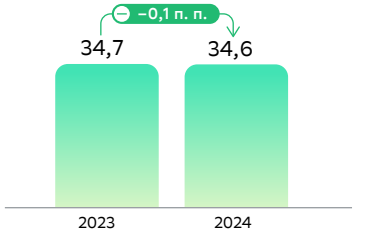
Рынок страхования жизни, %



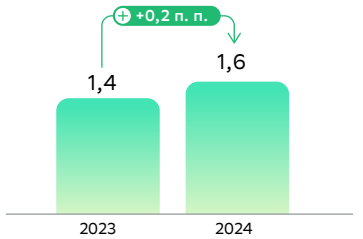
Рынок ИСЖ + НСЖ, %



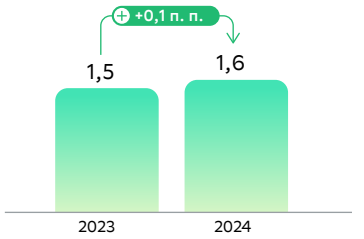
Рынок страхования имущества физических лиц, %



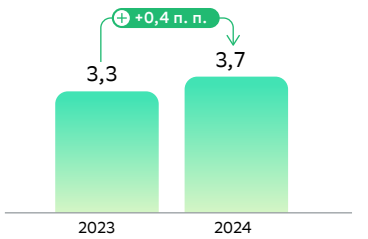
Рынок КАСКО, %



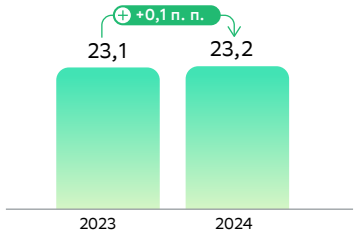
Рынок ОСАГО, %



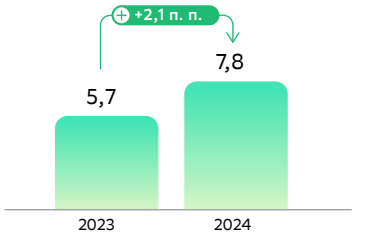
Рынок корпоративных видов страхования, %



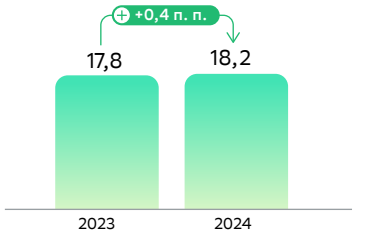
Рынок обязательного пенсионного страхования (ОПС), %



Рынок НПО + ПДС, %



Брокерское обслуживание, %



Рынок страхования имущества физических лиц по итогам 2024 года увеличился на 10% по сравнению с 2023 годом в основном за счет некредитного страхования. При этом объем страховых премий по кредитному страхованию залогов снизился из-за сокращения выдач ипотечных кредитов. Доля Сбера на рынке имущества физических лиц практически не изменилась и составила 34,6% (34,7% в 2023 году).

Рынок КАСКО вырос на 19% за счет роста продаж страховок и повышения цен на автомобили и автозапчасти. Рынок ОСАГО практически не изменился (+2%).

Рост доли СберНПФ в сегменте НПО + ПДС обусловлен успешным запуском программы долгосрочных сбережений (ПДС). По итогам 2024 года объем сборов СберНПФ вырос на 257% г/г.

Рынок инвестиционного и накопительного страхования жизни показал рост по сборам на 248% г/г. Такая динамика рынка связана с ростом доли краткосрочных договоров с фиксированной доходностью. Доля Сбера на этом рынке выросла благодаря запуску стратегий на денежный рынок.

За 2024 год Сбер увеличил долю на рынке брокерского обслуживания на 0,4 п. п. на фоне отрицательной переоценки рынка из-за роста ключевой ставки. Рост доли был обеспечен за счет притоков средств частных клиентов в инвестиционные инструменты фондового рынка.

Рисковое страхование

Защита на любой случай

Концепция комбопродукта «Защита на любой случай» предполагает возможность включить в один полис необходимый клиенту набор рисков, относящихся к разным видам страхования.

СберСтрахование в отчетном году расширило количество модулей в комбопродукте с четырех до шести и дополнило продукт модулями «Защита от клеща» и «Защита от ДТП».

«Защита от клеща» предусматривает организацию и оплату медицинских мероприятий при укусе клеща. Амбулаторно-поликлиническая помощь заключается в удалении клеща, взятии анализов на наличие инфекции, консультации врачей, экстренном вводе иммуноглобулина. Стационарная помощь охватывает госпитализацию, необходимые исследования, лечение и препараты, консультации врачей, реабилитацию (повторно — до 21 дня), организацию наблюдения врачами в течение шести месяцев.

Модуль **«Защита от ДТП»** включает в себя возмещение ущерба в результате ДТП по вине третьих лиц и ущерба в результате стихийного бедствия, а также возможность подключения дополнительного сервиса «Помощь на дороге».

По модулю **«Сбереги финансы»** Сбер расширил покрытие, включив опции «Хищение денежных средств и личных вещей у банкомата», «Возникновение убытков от утечки персональных данных» и «Хищение ключей и документов» и добавив новые риски, такие как утрата наличных вследствие обмана, неправомерное получение кредита (займа), а также юридические консультации. Банк добавил и возможность страхования финансов близких (до шести человек) и детских карт.

В модуль **«Защита дома»** (базовое покрытие) СберСтрахование включило опцию «Компенсация ущерба соседям при ремонте», добавило новый риск «Замерзание жидкости в инженерных системах оборудования в результате отключения электроэнергии, централизованного отопления или газоснабжения в результате аварии».

СберСтрахование продолжило поддерживать клиентов в трудную минуту. В упрощенном порядке оно урегулировало убытки для клиентов, имущество которых пострадало в результате наводнений в весенне-летний период в Оренбургской, Курганской, Тюменской областях и других регионах страны.

НАГРАДЫ СТРАХОВОЙ ПРОГРАММЫ СБЕРСТРАХОВАНИЯ «ЗАЩИТА НА ЛЮБОЙ СЛУЧАЙ»

Finaward: «Человекоцентричный продукт года» — «Защита на любой случай»

Digital Leaders Award: номинация «Продукт года» — «Защита на любой случай» от Frank RG

2024 год стал значимым рубежом для компании «СберСтрахование» - мы отметили первое десятилетие успешной деятельности. За этот период мы обеспечили защиту 17 млн человек, причем 10 млн из них и сегодня продолжают доверять нам свою безопасность.

Год выдался непростым: природные катастрофы стали причиной разрушения домов тысяч людей. Но мы были рядом и оказывали оперативную поддержку – выплаты пострадавшим превысили 1 млрд рублей.

Мы ставим перед собой амбициозную цель: превратиться из простого надежного партнера в настоящего союзника, готового не только компенсировать последствия неприятностей, но и своевременно предупреждать о возможных рисках. Наш многолетний опыт и глубокая аналитика позволяют заблаговременно выявлять потенциальные опасности и предлагать конкретные рекомендации по снижению вероятности страховых случаев.

Обеспечили защиту

17 млн человек за 10 лет

Выплаты пострадавшим от лесных пожаров и наводнений

>1 млрд руб.

Михаил Волков,
генеральный директор СберСтрахования

Страхование по часам

СберСтрахование жизни запустило продукт «Страхование по часам» — первую в стране страховку такого типа. Она включает 700 часов страховой защиты, которыми можно управлять и настраивать под свой ритм жизни через веб-приложение СберСтрахования жизни. В программе «Страхование по часам» действуют два тарифа — базовый и расширенный. Первый покрывает риски травм, инвалидности и ДТП, второй — еще и риски временной нетрудоспособности и госпитализации, в том числе в результате занятий любительским спортом.

В обоих тарифах человек получает в свое распоряжение 700 страховых часов, которыми он может управлять на свое усмотрение при планировании поездки, спортивных соревнований или другой активности, сопряженной с дополнительным риском. В страховку можно включить любое количество часов, имеющихся в распоряжении, а минимальное количество составляет один час.

Прочие продукты рискового страхования

По продукту «Страхование путешественников» на сайте СберСтрахования теперь возможна более гибкая настройка тарифов по страновому признаку и продолжительности поездки. Для премиальных клиентов СберПремьер, СберПервый и Sber Private Banking включен новый риск — покрытие на случай опоздания на стыковочный рейс. Теперь клиенты в случае задержки рейса и опоздания на стыковку смогут компенсировать расходы на покупку новых билетов и оплату проживания. Также продукт добавлен во всю линейку премиальных пакетов услуг и стал доступен более 1,4 млн клиентам.

В 2024 году СберСтрахование запустило продукт «Мигрант» для Ассоциации миграционных центров: мигранты, прибывающие в Россию и пересекающие границу через пограничные переходы в Санкт-Петербурге, могут приобрести полис СберСтрахования для получения патента на работу.

«Твой врач» — еще одна разработанная и запущенная программа. Это новый продукт на рынке, ориентированный на персонализацию в обслуживании, в рамках которого за каждым застрахованным закрепляется личный врач, который ведет клиента, знает его анамнез, помогает и сопровождает его на протяжении всего лечения. Это соответствует человекоцентричной модели обслуживания клиентов, сфокусированной на человеке и решении его проблем со здоровьем.

СберСтрахование жизни запустило программу «Горизонт здоровья», которая позволяет пройти чекап, получить второе медицинское экспертное мнение при диагностировании онкологического заболевания и лечение у ведущих специалистов в России и за ее пределами. В частности, страховое покрытие по организации лечения составляет до 8,5 млн рублей. Все расходы по полису покрывает страховая компания.

Для премиальных клиентов СберПервый и Sber Private Banking функционирует сервис подачи заявки на индивидуальное страхование в мобильном приложении СберБанк Онлайн. Теперь клиент может в два клика отправить заявку персональному страховому советнику для подбора страховых продуктов.

НАГРАДЫ

Страховая компания Сбера стала победителем премии «Сравни 2024» в номинации «Страхование путешественников года». По данным исследования агентства Frank RG, продукт «Страхование путешественников» в СберБанк Онлайн в 2024 году стал лучшим среди банков-конкурентов

Активно развивающийся продукт «Спортивная защита» получил премию Best for Kids в категории «Страхование жизни и здоровья детей»

Автострахование

В 2024 году автострахование в России продолжало развиваться в условиях роста стоимости автомобилей и дефицита запасных частей к ним. По итогам года численность автопарка в России выросла на 2%, до 46 млн единиц, а число договоров ОСАГО — на 6%, до 39 млн, без учета 1,1 млн краткосрочных полисов ОСАГО средней продолжительностью пять дней (95,5% из них приходится на договоры такси).

2%
рост автопарка в России по итогам года

Маркетплейс ОСАГО

К маркетплейсу Сбера по продаже полисов ОСАГО напрямую подключено 11 страховых компаний-партнеров. Количество оформленных полисов через маркетплейс выросло на 40% относительно 2023 года. Уровень пролонгации клиентов маркетплейса превысил 52%. Покупка полиса на маркетплейсе позволяет клиентам сэкономить не только время на поиск оптимального предложения, но и деньги. Средняя стоимость полиса ОСАГО, купленного на маркетплейсе, на 20% ниже, чем в среднем на рынке.

Маркетплейс ОСАГО интегрирован с порталом «Госуслуги». Платформа предлагает подсказки для минимизации ошибок ввода данных клиентами и возможность оплаты полиса не только с карты клиента, но и с его банковского счета.

КАСКО

По продукту «Автозащита», предусматривающему возмещение ущерба при ДТП по вине третьей стороны, СберСтрахование увеличило возраст автомобилей, которые можно застраховать, до 20 лет. Теперь продукт доступен большему количеству автомобилистов, приобретающих ОСАГО в Сбере.



Кредитное страхование

Объем доходов по направлению **страхования держателей кредитных карт**, запущенному в 2018 году, продолжает расти опережающими темпами — прирост год к году составляет 20% благодаря следующим улучшениям:

- повышению стабильности и прозрачности технологии списания платы за участие в программе;
- выведению функционала оформления программы для держателей действующих кредитных карт в офисах продаж;
- обновлению системы коммуникаций с клиентами по СМС/push, а также по телефонному номеру 900 с возможностью перехода на облегченную версию программы по итогу консультации.

В рамках **программы добровольного страхования жизни заемщиков потребительских кредитов** основные изменения направлены на выполнение регуляторных требований и улучшение клиентских путей:

- увеличение периода охлаждения с 14 до 30 календарных дней;
- добавление возможности подачи заявления на расторжение программы страхования в мобильном приложении СберБанк Онлайн, сокращение срока возврата денежных средств с семи рабочих дней до одного часа.

В направлении **ипотечного страхования** проведена следующая работа по улучшению клиентского опыта:

- впервые на рынке выведено в онлайн-каналы (сайт СберСтрахование жизни) оформление страхования жизни для заемщиков с инвалидностью;
- снижены тарифы для всех клиентов, оформляющих и пролонгирующих защиту залога и страхования жизни в СберСтрахование и СберСтрахование жизни.

В частности, СберСтрахование жизни внедрило модели искусственного интеллекта в тарифообразование продукта ипотечного страхования жизни «Защищенный заемщик». Если у ипотечного заемщика заканчивается срок действия полиса по программе «Защищенный заемщик», он может продлить его по сниженным тарифам. Для каждого человека подбирается индивидуальный тариф в зависимости от риск-профиля клиента, который определяет искусственный интеллект. Снижение тарифов может составить от 15 до 70%.

СберСтрахование жизни стало лауреатом премии по цифровизации Digital Leaders 2024 в номинации «Технология года» за внедрение AI-модели в тарифообразование продукта ипотечного страхования жизни

СберСтрахование стало лауреатом премии Russian Mortgage Award 2024 в номинации «Лучший страховой продукт для рынка ипотечного кредитования»

От 15 до 70%

снижение тарифов по ипотечному страхованию

Инвестиционно-накопительные продукты

Сбер и СберСтрахование жизни продолжили трансформировать продуктовую линейку, что позволило по итогам года существенно нарастить долю рынка и надежно закрепиться на лидирующих позициях. Доля рынка по инвестиционно-накопительному страхованию жизни в активах под управлением составила 48,1%, в сборах — 54,8%.

В накопительном страховании жизни запущены программы на срок от одного месяца. В эпоху высоких ставок по вкладам и счетам изменился горизонт финансового планирования. К концу года на программы денежного рынка и короткие программы до одного года приходилось 90% от всех оформленных полисов.

Так, СберСтрахование жизни запустило программу страхования жизни «ГарантКапитал» со 100-процентной защитой капитала и ежедневной доходностью, рассчитываемой на основе индикатора денежного рынка RUSFAR ON RUB.

Программу «Управляемый капитал» (аналог западного unit-linked) также расширили стратегией «Рынок денежных инструментов», повышающей клиентскую доходность и предлагающей пересмотр ценовых параметров для клиента.

Продукт доступен для оформления в отделениях Сбера и в мобильном приложении СберБанк Онлайн.

«

СберСтрахование жизни разработала новую Стратегию 2026, в центре которой стоит Человек и его потребности. Мы верим, что каждый может защитить свое будущее и будущее своих близких, эффективно его спланировать, и мы будем в этом содействовать.

Мы первыми на рынке запустили продукт на базе unit-linked — программы «Управляемый капитал». На данный же момент мы готовим новый продукт в рамках закона о долевом страховании жизни. Мы уверены, что массовое появление такого продукта кардинально поменяет отношение страховщиков к жизни клиентов.

В 2024 году мы приступили к пилотированию инновационного продукта «Страхование по часам». Он предлагает не стандартный полис страхования жизни на определенный срок, а страховые часы, которыми человек может управлять по своему усмотрению прямо в мобильном приложении. В будущем этот продукт позволит страховать детей, докупать страховые часы, дарить их родителям.

Мы находимся еще только в самом начале реализации новой стратегии. На горизонте до 2026 года у нас много планов по внедрению технологических продуктовых решений. И самым важным для нас при внедрении этих решений будет Человек.

Игорь Кобзарь,
вице-президент Сбербанка, генеральный директор СберСтрахования жизни

НАГРАДЫ

В 2024 году СберСтрахование жизни получило премию Investment Leaders Award, а программа накопительного страхования жизни признана FRG лучшим решением для премиального сегмента

СберСтрахование жизни стало лауреатом XIV Ежегодной премии в области инноваций и достижений финансовой отрасли FINAWARD 2024. Компания победила в номинации «За развитие продуктов долевого страхования жизни в России». Эксперты высоко оценили программу «Управляемый капитал»

Wealth Navigator (Страховая компания года)

★ СберСтрахование жизни стало лауреатом премии WEALTH Navigator Awards 2024 в номинации «Страховая компания года»

Объем средств в стратегиях денежного рынка по итогам 2024 года

>255 млрд руб.

Персональное финансовое планирование

В мобильном приложении СберБанк Онлайн Сбер запустил новый сервис **«Интерактивный отчет доходности капитала»**. Он помогает пользователям увидеть объективную оценку эффективности своих накоплений, ежедневно анализировать, как работает каждый актив или портфель в целом, сопоставлять свою доходность относительно рыночных показателей, а также следить за основными изменениями — переоценкой, вводами, выводами, выплатами. Интерактивный отчет доступен всем клиентам, которые пользуются инвестиционными продуктами Сбера.

Сбер запустил новую механику в сервисе **«Автонакопления»**. Теперь клиенты могут автоматически и незаметно копить денежные средства не только в рублях, но и в иностранной валюте, в том числе в юанях.

Всем клиентам Банка стал доступен сервис **«Финансовое здоровье»**. Сбер добавил новый функционал, благодаря которому пользователь может получать более взвешенную картину по накоплениям в зависимости от того, что клиент считает своим резервом: средства на картах или в инвестициях.

Добавлена синергия с образовательным порталом **«СберСова»**, что расширяет представление клиентов о своих возможностях и повышает уровень финансовой грамотности за счет персонализированных подборок обучающих материалов исходя из текущей ситуации клиента и его финансового поведения. Например, если клиент часто совершает онлайн-покупки, сервис расскажет о правилах безопасного интернет-шопинга. Если же клиент формирует финансовую подушку, «СберСова» подберет статьи о том, как найти на нее средства, на чем можно сэкономить и каким способом быстрее накопить.

Сбер запустил новый навык **виртуального ассистента** в мобильном приложении СберБанк Онлайн, представляющий собой умный налоговый калькулятор. Он помогает клиенту рассчитать, какую сумму налога предстоит заплатить и как изменится доход с учетом изменения ставок НДФЛ в 2025 году. Это позволит заранее планировать свой доход и финансовые события. Виртуальный ассистент способен анализировать расходы клиентов и готовить персонализированные дайджесты по бюджету. Теперь каждый клиент может получить инсайты о своих финансовых привычках, тратах, а также рекомендации по оптимизации бюджета.

Совместно с сервисом **«Домклик» Сбер создал сервис по оценке недвижимости клиентов**: они получают возможность быстро узнать стоимость собственного имущества для прозрачного и комплексного понимания своих активов.

Доля клиентов Сбера, которые пользуются сервисами по управлению личными финансами в мобильном приложении СберБанк Онлайн, составила 95%. Около 29 млн клиентов ежедневно пользуются сервисами по управлению личными финансами, а ежемесячно — 77 млн. Объемы переводов через механики сервиса «Автонакопления» увеличились на 20% за год и составили 113,5 млрд рублей.

~29 млн клиентов

ежедневно пользуются сервисами по управлению личными финансами

Долгосрочные сбережения и пенсии

В 2024 году СберНПФ полностью трансформировал линейку розничных продуктов.
Место индивидуальных пенсионных планов заняла программа долгосрочных сбережений.

СберНПФ стал первым оператором программы долгосрочных сбережений (ПДС). Уже в январе 2024 года россияне от Владивостока до Калининграда получили доступ к программе. До конца года люди успели заключить 1,9 млн договоров долгосрочных сбережений с помощью СберНПФ. Каждую пятую ПДС-копилку клиенты открывают через цифровые площадки, суммарно за 2024 год россияне вложили в новый инструмент в СберНПФ 114,8 млрд рублей, из них 48 млрд рублей пришлось на новые взносы, 66,8 млрд — на заявленные к переводу средства накопительной пенсии.

В корпоративном сегменте негосударственного пенсионного обеспечения (НПО) продолжился рост сборов. Россияне и их работодатели увеличили вложения в корпоративные пенсионные программы в СберНПФ до 4,8 млрд рублей (+67% за 2024 год против аналогичного показателя предыдущего года). Эту динамику поддержали тренды рынка труда, а также разворот населения к сберегательной модели поведения. За 2024 год заключено 14 тыс. договоров НПО в рамках корпоративных пенсионных программ — рост на 94% год к году.

Россияне за 2024 год суммарно получили 14,4 млрд рублей[1] пенсионных выплат от СберНПФ, что на 40% превышает аналогичный показатель 2023 года.

СберНПФ третий год подряд остается единственным негосударственным пенсионным фондом (НПФ), входящим в ESG-индекс российского бизнеса, подготовленный РБК совместно с рейтинговым агентством НКР. Фонд с 2022 года удерживает позиции в рейтинге с оценкой ESG-профиля выше среднего.

«Мы приняли, быть может, сложное для себя решение — прекратить предлагать индивидуальные пенсионные планы (ИПП). ИПП предполагают самостоятельные накопления на дополнительную пенсию. Это закономерный шаг, ведь копить на эту и любые другие цели — например, на покупку недвижимости или на счастливое будущее детей — можно и с ПДС. Причем с ПДС делать сбережения гораздо прибыльнее, ведь она включает в себя софинансирование от государства, налоговые льготы и возможность «разморозить» средства накопительной пенсии.

Мы регулярно выполняем обязательства перед россиянами, которые доверили нам свои сбережения. За 2024 год СберНПФ на 45% увеличил объем выплат пенсий по НПО. 51,9 тыс. россиян получили от фонда суммарно 1,9 млрд рублей. Эти цифры продолжат расти, а наши клиенты смогут сохранять привычный образ жизни в любом возрасте».

Александр Зарецкий,
генеральный директор СберНПФ

86 тыс. пенсионеров
регулярно получают от СберНПФ пенсии по НПО и ОПС

[1] В сумме учтены: НПО — пенсии; ОПС — единовременные выплаты, пожизненные выплаты (накопительная пенсия), срочные выплаты. Не входят: выкупные суммы по НПО и ПДС, выплаты правопреемникам (любые), переводы ОПС в другие НПФ и Социальный фонд России, переводы ОПС в ПДС, единовременные и срочные выплаты по ПДС.

Цифровые сервисы и решения СберНПФ

Запуск ПДС стал катализатором продолжения цифровизации сервисов и услуг СберНПФ.

С начала года люди получили возможность вступить в ПДС на сайте СберНПФ и в СберБанк Онлайн. Теперь отдельно выведен функционал отображения действующих договоров и пополнения ПДС-счетов, а в мобильном приложении можно подключить автоплатеж.

СберНПФ первым на рынке оцифровал перевод средств накопительной пенсии в ПДС. Это стало возможным благодаря подключению к приложению «Госключ». Теперь сервис доступен людям не только в офисах фонда и отделениях Сбера, но и на сайте СберНПФ и в СберБанк Онлайн. За 2024 год 334 тыс. россиян заявили к переводу в ПДС средства накопительной пенсии благодаря СберНПФ. Каждый пятый сделал это онлайн.

Отдельной вехой стала работа СберНПФ по повышению финансовой грамотности по теме пенсий и сбережений. Помимо регулярных активностей в средствах массовой информации фонд запустил лендинг о ПДС, чтобы повысить осведомленность россиян о принципах и условиях нового инструмента. Кроме того, команда продолжила развивать витрину «Расчет пенсии» в СберБанк Онлайн, которая всего за несколько касаний помогает людям узнать все о своей будущей пенсии.

Сервис способен:

- Рассчитать сумму пенсии с учетом всех оформленных пенсионных продуктов
- Подсказать, как перевести средства накопительной пенсии и сохранить инвестиционный доход
- Предлагать продукты с учетом жизненной ситуации человека

СберНПФ продолжил совершенствовать клиентский опыт. К достижениям 2024 года относятся:

- Запуск сервиса по выбору правопреемников по ПДС в личном кабинете на сайте фонда: клиенты могут выбрать, кому передать эти денежные средства
- Цифровой формат заявления на выплаты по договорам об обязательном пенсионном страховании: функционал доступен в личном кабинете

НАГРАДЫ

Премия Investment Leaders Awards в номинации «Технологии инвестиций. Запуск года» (Долгосрочные сбережения в цифре: запуск программы долгосрочных сбережений и смежных сервисов)

Премия Digital Leaders Retail & Service в номинации «Финансы. Банковские услуги» (Решение года)

Брокерский бизнес

На протяжении всего отчетного года Сбер продолжал работу над расширением функционала брокерского обслуживания розничных клиентов.

В части продуктового развития в приложении СберИнвестиции был предоставлен функционал биржевых торгов на срочном рынке, открытия ИИС-3, аукционы ОФЗ. Сбер запустил инвестиции для подростков от 14 лет и инвестиционный турнир в приложении СберИнвестиции.

Инвесторы получили возможность:

- Трансформировать ИИС старого типа в ИИС-3
- Использовать технологический сервис для участия в процессе разблокировки активов
- Торговать на внебиржевом рынке акций Мосбиржи с центральным контрагентом
- Торговать в нерабочие дни с исполнением заявки
- Совершать сделки с драгоценными металлами в QUIK
- Совершать покупки ценных бумаг с банковской карты

Также Сбер в 2024 году предоставил клиентам новый продукт — ЦФА и интегрировал возможность просмотра купленных активов в СберБанк Онлайн в составе общего портфеля клиента.

По итогам 2024 года Сбер стал лидером на рынке по активам клиентов — 1,93 трлн рублей, а индекс удовлетворенности клиентов (CSI, Customer Satisfaction Index) вырос более чем на 29%.

«Мы должны направлять человека, чтобы он понимал, какие первые шаги нужно сделать в инвестициях. Что касается сферы искусственного интеллекта, мы в первую очередь думаем над разработкой и внедрением помощника, чтобы у каждого инвестора был персональный наставник по инвестициям. По сути, с помощью искусственного интеллекта мы будем оценивать навыки и знания человека, его поведенческую модель, предлагая опции, улучшающие его пользовательский опыт.

Аиша Кубезова,
глава брокерского бизнеса Сбера

НАГРАДЫ

Wealth Navigator
- «Лучший брокер для состоятельных частных клиентов»

Банки ру
- «Лучшая инвестиционная компания года»

Премия Investment Leaders Award 2024 в номинациях:
- «Инфраструктура инвестирования» (обновленное приложение СберИнвестиции)
- «Финансовая грамотность» (обучение подростков основам инвестирования в приложении СберИнвестиции)
- «Информационная поддержка инвестирования» (шоу «Инвест Летучка»)
- «Инвестиции в финтех» (ЦФА)

Digital Leaders Awards 2024
- «Мобильное приложение года» (СберИнвестиции)
- «Образовательный проект года» (учебник в приложении СберИнвестиции)

DFA AWARDS 2024
- «Сделка года в области ЦФА»

FINANCE INNOVATION AWARDS 2024
- «Проект года с использованием блокчейн-технологий» (ЦФА на индекс цифрового квадратного метра)

FRANK INVEST & INSURANCE AWARD 2024
- Лучший брокер по динамике развития сервиса

Депозитарий B2C

Депозитарий ПАО Сбербанк — один из лидеров российского рынка депозитарных услуг. По состоянию на конец года количество счетов депо на обслуживании составило 19,6 млн (+12% за год), объем клиентских активов на хранении — 5,9 трлн рублей (+10% за год).

Депозитарий ПАО Сбербанк реализовал следующие ключевые мероприятия:

- **реализация регуляторных инициатив** по стабилизации и развитию финансового рынка, установленных Указами Президента Российской Федерации № 665 и 198 (о выплатах доходов по замороженным ценным бумагам), № 677 (о замещении еврооблигаций Российской Федерации), № 767, 138 и 95 (об обособлении ценных бумаг и выплат), а также решениями Совета директоров Банка России;
- **улучшение клиентского** сервиса по депозитарным услугам в веб-версии СберБанк Онлайн:
  - все коммуникации с клиентами дополнены **push-уведомлениями**. Коды подтверждений операций, а также уведомления о готовности отчетов, отказе в исполнении инвентарных поручений или поручений по корпоративным действиям могут направляться клиенту как в виде push, так и в виде СМС при отсутствии мобильного приложения СберБанк Онлайн или отключенных push-уведомлениях;
  - внедрение функционала, позволяющего клиенту заказывать **выписку по счету депо по конкретной (одной) ценной бумаге**, направлять по электронной почте контрагенту **реквизиты для поставки/перевода ценных бумаг**, выгружать реквизиты с целью комфортной подачи поручения в сторонний депозитарий при переводе ценных бумаг самому себе;
  - внедрение функционала, направленного на **ограничение ошибочных действий клиента**: исключение возможности подачи повторных поручений по корпоративным действиям по участию в собраниях владельцев ценных бумаг, возможность блокировки создания поручения по корпоративному действию из черновика при истечении срока подачи по корпоративному действию;
- **улучшение клиентского сервиса** в мобильном приложении СберИнвестор: реализация нового функционала по участию клиента во внебиржевом выкупе облигаций;
- улучшение клиентского сервиса по корпоративным действиям по ценным бумагам: реализация возможности выплаты клиентам дохода по ценным бумагам в китайских юанях (CNY);
- обеспечение поддержки Годового общего собрания акционеров ПАО Сбербанк. Все владельцы акций ПАО Сбербанк — клиенты Депозитария уведомлены о Собрании индивидуальными сообщениями, отправленными на электронную почту (329 тыс. сообщений). Через Депозитарий получено и обработано 4,8 тыс. поручений депонентов по Общему собранию ПАО Сбербанк;
- осуществление самой масштабной выплаты Депозитарием дивидендов клиентам по акциям ПАО Сбербанк (525 тыс. платежей);
- реализация возможности приема и обработки соглашений об изменении секьюритизированных электронных закладных.

Экосистема B2B в 2024 году

Клиенты

3,3 млн (+177 тыс. г/г)
активных корпоративных клиентов[1]

72,5% (без сущ. изменений)
CSI — индекс удовлетворенности клиентов[1]

[1] В методологии 2024 года.

Финансовые и нефинансовые сервисы

Финансовые сервисы

32,4%
доля на российском рынке кредитования корпоративных клиентов

5,3 трлн руб. (×1,4 г/г)
объем портфеля кредитов девелоперов жилой недвижимости

- Помогаем реализовывать крупнейший инфраструктурный проект в Российской Федерации, строительство ВСМ-1
- Остаемся главным банком для МСП с долей 46%

64 млн м²
жилья строится с участием Сбера

Сбер помогает клиентам привлечь и приумножить

№ 1 на рынке
ECM, DCM

73 млрд руб.
объем выпусков ЦФА

№ 1
на рынке структурных инвестиционных продуктов

Впервые секьюритизированы потребкредиты на сумму **11,9 млрд руб.**

Первым
захеджировал валютный риск при покупке индийской рупии — теперь клиенты могут зафиксировать курс приобретения рупии в будущем

Инструменты роста бизнеса

~1,8 тыс. (×1,7 г/г)
клиентов по цифровой трансформации крупнейшего, крупного и среднего бизнеса

Развиваем клиентов:
- проводим стратегические диалоги
- запустили новые программы обучения — >200 руководителей корпоративных клиентов прошли обучение на условиях софинансирования

>200 тыс. (×2 г/г)
MAU отраслевых решений в малом и микробизнесе

Строим долгосрочные отношения:
- запущена программа лояльности СберБизнес Спасибо, >650 тыс. участников
- запущена премия для предпринимателей «Любимый малый бизнес»
- Бизнес-Фест от Сбера: участвовали >14 тыс. предпринимателей в девяти городах
- применяем ИИ для улучшения взаимодействия с клиентом

Сотрудничаем с государством

81 регион (+26 регионов г/г)
проходит цифровую трансформацию со Сбером

Каналы

2,9 млн (+2% г/г)
MAU СберБизнес (web + app)

Sber API
1,8 тыс. клиентов (×1,8 г/г)
отменен тариф за пользование каналом

51% (+2 п.п. г/г)
пользователей мобильного приложения — mobile only аудитория

Награды

Клиентский опыт

CX World Awards
- Лучший дата-центричный подход: проект «DataCX — удовлетворенность клиентов на данных»
- Лучший персонализированный клиентский опыт «Невидимый помощник в чате. Как использовать ИИ в работе операторов поддержки»

Банк для МСП

«Лучшая банковская программа для МСП — 2024» в рамках Национальной премии «Золотой Меркурий»
- Премия для предпринимателей от Сбера «Любимый малый бизнес» — лидер специальной номинации «За развитие нефинансовых сервисов для бизнеса»

Цифровизация бизнеса

Digital Leaders — Фонд «Время инноваций» DTaaS
- «Глобальный прорыв в цифровизации бизнеса» в категории «Сервисы и решения для бизнеса»
- Проект «Цифровая трансформация страхования рисков клиентов КСБ — лауреат в номинации «Трансформация года»
- Отраслевое решение для онлайн-торговли в интернет-банке СберБизнес — лидер в номинации «Решение года»

Сегмент B2B

GRI 3-3

Стратегия 2026

Сбер всегда уделял первостепенное внимание созданию технологичных решений, но сейчас для конкурентного преимущества этого недостаточно, ведь технологии могут быть скопированы. Поэтому следующий шаг — это построение доверительных отношений с людьми. Сбер хочет видеть человека, понимать его задачи и мотивацию и предлагать лучшие решения для достижения целей.

Переход к модели человекоцентричности — это огромный вызов. Мы растем вместе с клиентом: непрерывно развиваем и предлагаем инструменты для роста бизнеса, обучаем его сотрудников.

Сегодня мы не занимаемся традиционным банкингом, теперь мы проводим стратегический диалог с клиентом — обсуждаем будущее, возможные вызовы, обмениваемся опытом и делимся экспертизой.

Я уверен, подобный подход и экспертиза наших сотрудников поможет стать предпринимателям нашей страны еще успешнее, а успех клиента — это и наш успех!

Анатолий Попов,
заместитель Председателя Правления,
руководитель блока «Корпоративно-инвестиционный бизнес»

Раньше клиентские менеджеры фокусировались только на доходе Банка, и взаимодействие было выстроено на продаже продуктов. Сегодня все меняется. Роль клиентского менеджера трансформируется в роль доверенного советника, главная цель которого — построение доверительных отношений с человеком, его личный и бизнес-успех. Сбер разрабатывает новые инструменты на основе искусственного интеллекта, с тем чтобы освободить менеджеров от рутины для большего взаимодействия с человеком.

Сбер развивает бизнес, команду клиента, проводит стратегические диалоги для выявления долгосрочных целей и помогает компании найти свой путь к успеху. Сбер оказывает помощь клиентам в проведении цифровой трансформации — сегодня почти 1,8 тыс. клиентов крупного и среднего бизнеса из различных индустрий проходят трансформацию со Сбером.

Клиентам малого и микробизнеса для роста и автоматизации рутинных бизнес-задач предлагаются отраслевые решения, которыми ежемесячно пользуются более 200 тыс. клиентов из разных отраслей. Помимо этого, для обучения менеджеров используется специальный тренажер на базе ИИ, а подготовиться ко встрече с клиентом им помогает ИИ-помощник.

В то же время Сбер принимает активное участие в цифровой трансформации органов исполнительной власти. Работа в данном направлении ведется с 81 субъектом Российской Федерации в целях их социально-экономического развития.

Кроме того, Сбер развивает и обучает сотрудников клиента — совместно со СберУниверситетом запущены новые программы обучения, направленные на личностный рост, цифровизацию, выход на новые рынки, формирование преемственности. Мы стремимся расширить точки соприкосновения с компанией, развить понимание и сопричастность.

Ежегодно Банк создает и развивает кредитные продукты, обеспечивает удобство во взаимодействии с клиентами и индивидуальный подход к каждому из них, внедряет новые технологии — 90% и более решений по кредитам и банковским гарантиям в крупнейшем, крупном и среднем бизнесе принимается с использованием ИИ-моделей, а в малом и микробизнесе 85% сделок заключаются онлайн.

В качестве альтернативных источников финансирования Банк развивает рынок ЦФА и предлагает новые решения.

Фокус Сбера — долгосрочное развитие бизнеса и рост уровня доверия.

Обслуживая 3,3 млн корпоративных клиентов, Сбер учитывает, как меняется среда, какие потребности клиентов становятся острее, и предоставляет им все необходимые инструменты.

3,3 млн (+177 тыс. г/г)
активных корпоративных клиентов в методологии 2024 года

В 2024 году Сбер продолжил реализацию важнейших инфраструктурных проектов для страны, развитие удобного финансирования, автоматизацию бизнес-рутины и цифровизацию бизнесов.

Основными вызовами 2024 года стали высокая инфляция и рост ключевой ставки. Бизнес сумел адаптироваться к этим условиям, чему Сбер всячески содействовал, предлагая удобные банковские продукты и инструменты развития бизнеса.

Корпоративный кредитный портфель увеличился за год на 19,0% и достиг 27,7 трлн рублей (без учета валютной переоценки рост составил 18,0%). Основной прирост приходится на жилищное строительство, далее идет металлургия, отрасли «транспорт и логистика» и «нефтегазовая и нефтехимическая промышленность». Рост кредитного портфеля в металлургии связан с реализацией крупных инвестиционных проектов в цветной металлургии, а также значительным ростом «золотых займов», предоставленных золотодобывающим компаниям. Рост портфеля Сбера в транспортной отрасли в основном связан с финансированием оборотного капитала. В нефтегазовом секторе, помимо финансирования текущей деятельности компаний, рост происходит за счет кредитования строительства инфраструктурных объектов и перерабатывающих комплексов.

Общая сумма кредитов, выданных Сбером корпоративным клиентам за год, составила 23,1 трлн рублей, что на 13,3% больше, чем в предыдущем году. Банк сохранил долю на рынке кредитования на уровне более 32%.

27,7 трлн руб. (+19,0% г/г)
корпоративный кредитный портфель

32,4%
доля на российском рынке кредитования корпоративных клиентов

72,5%
индекс удовлетворенности клиентов продуктами и обслуживанием в каналах B2B в методологии 2024 года

Сбер стремится, чтобы все возникающие у клиента вопросы решались быстро и эффективно. Удовлетворенность клиентов поддерживается за счет оптимизации внутренних процессов, улучшения качества услуг, а в случае некачественного сервиса — предоставления компенсации.

В 2024 году количество звонков, открытых чатов и других обращений на линии сервисной и технической поддержки контактного центра составило 20 млн. На 7% увеличена пропускная способность контактного центра за счет тиража автоматической аутентификации — клиенты ожидают консультации менее 30 секунд. Около 85% звонков маршрутизируются на едином номере 0321 с помощью моделей искусственного интеллекта и с использованием знаний о предыдущих коммуникациях с клиентом, его платежах и т. д. Если на линии контактного центра образовалась очередь, клиент может отменить вызов, и позже ему поступит звонок с номера 0321. Для удобства коммуникации развивается чат, доля онлайн-диалогов в котором за год выросла с 38 до 55%.

Для анализа эмоционального настроения клиента Сбер использует нейросетевую модель GigaChat, в частности негативно настроенный клиент при закрытии счета переводится на разговор с оператором.

НАГРАДЫ

CX World Awards
★ Победа в номинации «Лучший дата-центричный подход»: проект «DataCX — удовлетворенность клиентов на данных»

CX World Awards
★ Лучший персонализированный клиентский опыт «Невидимый помощник в чате. Как использовать ИИ в работе операторов поддержки»

Программы господдержки с участием Сбера

В 2024 году Сбер запустил и расширил для компаний ряд программ господдержки.

- Сбер расширил зонтичное поручительство АО «Корпорация МСП» на приоритетные направления кредитования клиентов малого и среднего предпринимательства (МСП) по виду деятельности (туризм, легкая промышленность) и по месту нахождения, а также заключил кредитные договоры на общую сумму свыше 113 млрд рублей

- Сбер и АО «Корпорация МСП» запустили в эксплуатацию модуль МСП — контент с целью сопровождения «зонтичного» механизма предоставления поручительства Корпорации МСП и Программы субсидирования ПП 1764

- Состоялся запуск программы возмещения российским кредитным организациям и государственной корпорации развития «ВЭБ.РФ» недополученных доходов по кредитам, выданным для проведения работ по сохранению находящихся в неудовлетворительном состоянии объектов культурного наследия, включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации, по льготной ставке с выделенным лимитом 87 млрд рублей

- Расширена программа стимулирования кредитования МСП приграничных территорий под поручительство АО «Корпорация МСП», а также заключены кредитные договоры на сумму 4 млрд руб. (всего по программе на все банки-участники выделено 10 млрд рублей)

- В рамках программ поддержки проектов жилищного строительства и индивидуальных жилых домов (протокол Совета Фонда ДОМ.РФ от 19.10.2023 № 5/2023 и протокол Совета Фонда ДОМ.РФ от 19.10.2023 № 5/2023) заключено более 720 сделок на общую сумму свыше 83 млрд рублей

- Запущен отдельный механизм государственной поддержки инвестиционных проектов по развитию горнолыжных курортов в Российской Федерации. Курорт Сбера «Манжерок» получил льготное финансирование в размере свыше 22 млрд рублей, из них в прошедшем году заемщику предоставлено более 7,5 млрд рублей. Это позволит увеличить длину трасс курорта более чем на 30 км и построить две подвесные канатные дороги

Сбер предлагает клиентам удобный инструмент для оценки соответствия компании действующим программам господдержки — конструктор госпрограмм. С помощью этого инновационного сервиса клиенты могут выбрать программу и сразу же подать заявку на участие в ней. В 2024 году клиентам было доступно четыре федеральных и 20 региональных программ господдержки. За год через сервис реализовано более 12 тыс. сделок на сумму свыше 116 млрд руб.

Малый и микробизнес

Истории сотрудников Сбера

Очередная встреча с клиентом началась с новости о том, что руководитель компании уже два месяца лежит в больнице с инсультом. Сообщила мне об этом бухгалтер, которая присутствовала на встрече вместо него. Решения по бизнесу не принимались, долги росли, а бухгалтер была практически на грани увольнения. Я задал себе вопрос, как я могу помочь в этой ситуации, и первое, что пришло в голову, — проверить наличие страховых продуктов.

Оказалось, что клиент оформлял страхование жизни чуть меньше года назад, но бухгалтер об этих полисах ничего не знала. До окончания полиса оставалось несколько дней. Я оперативно сделал запрос через брокеров, помог клиенту наладить коммуникацию со страховой компанией. По итогу клиент получил выплату, а страховое покрытие закрыло задолженности по всем обязательствам. Таким образом удалось сохранить бизнес и опытного бухгалтера на рабочем месте.

Тимофей Сафронов,
старший менеджер по работе с ключевыми клиентами,
Сибирский банк

Около месяца назад я встретился с директором сети магазинов мягкой мебели. Изначально она относилась ко мне скептически, избегала встреч и отвечала коротко. При этом в процессе общения с клиентом выяснилось, что она планирует поездку в Таиланд. Я предложил ей пакет СберПремьер с доступом в бизнес-залы аэропортов и страховкой для всей семьи. Директор заинтересовалась предложением и приобрела пакет. После возвращения директора из отпуска ее отношение к Банку кардинально изменилось. Она выразила благодарность за пакет СберПремьер, отметив, что во время поездки ее ребенок заболел и благодаря страховке получил квалифицированную помощь. Кроме того, доступ в бизнес-зал оказался очень кстати.

На нашей повторной встрече мы подключили решение для розничной торговли и начали обсуждение кредитования для открытия новой точки мебельного салона.

Алексей Каравский
старший менеджер по работе с ключевыми клиентами,
Среднерусский банк

Однажды субботним утром раздался звонок на рабочий телефон — звонил клиент, с которым мы открывали расчетный счет накануне, в пятницу. Он был очень взволнован и объяснил, что не может зайти в личный кабинет СберБизнес, а ему срочно нужно перевести деньги себе на карту. Телефонная консультация не помогла. Немного сдвинув свои планы на выходной день, предложила клиенту личную встречу, чтобы помочь ему зайти в приложение и перевести деньги. Клиент был очень удивлен и доволен нашим сервисом — он не ожидал, что в выходной день сотрудник Банка сможет с ним встретиться и помочь в решении проблемы.

Ксения Петрова,
старший менеджер по работе с ключевыми клиентами,
Среднерусский банк

Малый и микробизнес вносят важный вклад в развитие экономики, и Сбер помогает клиентам достигнуть успеха

Сбер стремится создать необходимые условия для успешной деятельности клиентов малого и микробизнеса — предлагает продукты с учетом новых вызовов рынка, удобное кредитование, инструменты развития бизнеса и выстраивает долгосрочные отношения с клиентами.

3 млн +6% г/г[1]

активных клиентов малого и микробизнеса в методологии 2024 года

Развитие долгосрочных отношений

Для развития долгосрочных отношений с клиентами в помощь клиентскому менеджеру малого и микробизнеса создан ИИ-помощник, который помогает готовиться к встрече с клиентом. ИИ-помощник показывает важнейшую информацию по клиенту и дает рекомендации по продуктам B2B. Клиентский менеджер также получает рекомендации по стилю общения с клиентом исходя из психотипа, поколения и увлечений клиента. Сейчас инструмент уже доступен всем менеджерам, работающим с малым и микробизнесом, и они помогают клиентам найти на 10% больше решений для роста бизнеса.

Также ИИ используется и для обучения менеджеров: для этого Сбер разработал специальный тренажер на основе GigaChat. Он анализирует диалоги между менеджерами и клиентами, оценивает качество телефонных разговоров, определяет западающие драйверы и предоставляет персональные рекомендации для улучшения навыков коммуникаций с клиентом. Он также позволяет менеджерам практиковать навык работы с сомнениями с цифровым клиентом, роль которого играет GigaChat.

В 2024 году Сбер также запустил программу лояльности СберБизнес Спасибо для корпоративных клиентов. Если клиент совершает привычные операции (пользуется картой, хранит деньги на счетах или проводит платежи своим контрагентам), Сбер начисляет за эти действия бонусы СпасибоБизнес, которые можно сконвертировать в рубли по курсу 1 бонус = 1 рубль или компенсировать покупку нефинансовых сервисов Сбера. В среднем клиент, подключивший СберБизнес Спасибо, может дополнительно экономить 2–4 тыс. рублей в месяц. Программа насчитывает более 650 тыс. участников.

В 2024 году Сбер учредил и вручил первую премию для предпринимателей «Любимый малый бизнес». Всего поступило порядка 13 тыс. заявок, лауреатами премии стали 78 предпринимателей. Премия будет проводиться ежегодно — так, в октябре 2024 года стартовала регистрация участников уже на новый этап, и количество заявок на участие превысило 30 тыс. По результатам конкурса 1 100 победителей премии получат статус лучшего предпринимателя своего региона, а 100 лучших в России — по 1 млн рублей на развитие бизнеса, дополнительно десять обладателей Гран-при будут награждены сертификатами на отдых на всесезонном курорте Сбера «Манжерок» в Республике Алтай.

Продолжается серия Бизнес-Фестов от Сбера — больших офлайн-фестивалей для предпринимателей. Девять таких мероприятий, проведенных в разных городах страны, посетили более 14 тыс. предпринимателей.

78 предпринимателей

стали лауреатами премии «Любимый малый бизнес»

14 тыс. предпринимателей

посетили серию Бизнес-Фестов от Сбера

2–4 тыс. руб. в месяц

может получать в среднем клиент, подключивший СберБизнес Спасибо

Удобное кредитование

6,7 трлн руб. (+1,1 трлн руб. г/г)
кредитный портфель МСП

46% (+1 п.п. г/г)
доля в кредитовании субъектов МСП на российском рынке

85%
кредитов малому и микробизнесу выдается онлайн

Все большую популярность набирает сервис «Кредитный потенциал для бизнеса», с помощью которого предприниматели, не являющиеся клиентами Банка, могут рассчитать кредитный потенциал в СберБанк Онлайн без открытия расчетного счета и предоставления документов. Количество произведенных расчетов за 2024 год составило более 470 тыс., что почти в 1,3 раза больше, чем в предыдущем году.

В отчетном году Сбер запустил новый продукт «Финансирование подрядчиков ИЖС с использованием счетов эскроу». В рамках продукта подрядчикам индивидуального жилищного строительства (ИЖС) доступно кредитование с господдержкой от финансового института ДОМ.РФ по ставке 1% на строительство индивидуальных жилых домов (ИЖД). Теперь подрядчики ИЖС могут строить ИЖД для физических лиц на кредитные средства банка, не привлекая собственные средства, при этом денежные средства физического лица защищены механизмом эскроу-счетов.

Сбер развивает инструменты для роста бизнеса и автоматизации рутинных бизнес-задач

Сбер продолжает развивать отраслевые сервисы на платформе СберБизнес. Каждое решение содержит заточенные под конкретную отрасль встроенные сервисы, которые повышают эффективность работы и позволяют управлять бизнесом в режиме одного окна.

>200 тыс. (2 г/г)
MAU отраслевых решений Сбера на платформе СберБизнес

Сбер предлагает отраслевые решения для следующих отраслей

- Коммерческая недвижимость
- ЖКХ
- Онлайн-торговля
- Управление продажами
- Розничная торговля
- Сфера услуг
- Транспорт
- Кафе и рестораны

Новые возможности отраслевых решений

Решение для транспорта

В 2024 году Сбер обновил решение для грузоперевозчиков, собрав в отдельном разделе всю ключевую информацию о бизнесе компании: выручка, количество заказчиков и их география, портрет клиента и потенциал сотрудничества с контрагентами. Компании удобно сравнивать свои показатели со средними показателями по отрасли, региону, сегменту бизнеса и выручке. Новая аналитика позволяет грузоперевозчикам видеть, в каком объеме они покрывают потребности своих заказчиков, и наращивать глубину отношений с клиентами. В веб-версии появилась вкладка «Потенциал региона» — возможность просматривать потенциал для бизнеса в регионе клиента. В мобильной версии сервиса пользователи могут добавить информацию о водителе, транспортном средстве и заказе

Решение для коммерческой недвижимости

В интерфейсе СберБизнес появилась единая точка входа в раздел «Моя недвижимость». Пользователь сервиса теперь информируется о сложностях в бизнесе своего арендатора и его возможном съезде. Таким образом Банк минимизирует убытки из-за простоя помещения. Пользователям также стали доступны инструменты поиска арендаторов на свободные площади и мониторинга рыночной стоимости объекта с возможностью динамически отслеживать изменения стоимости для арендодателя. В некоторых регионах доступно бесплатное размещение объявления. Пользователи также получили возможность формирования коммерческого предложения с помощью сервиса GigaChat

Решение для ЖКХ

С 2024 года доступна опция отправки новостей в приложение СберБанк Онлайн в раздел «Дом», благодаря чему жители начали получать новости от управляющей компании прямо в приложении. Уведомления в СберБанк Онлайн позволяют быстрее донести до жителей информацию и сократить количество обращений, а значит, и расходы

Решение для онлайн-торговли

Веб-версия обновлена для более наглядной демонстрации ключевых показателей по бизнесу. В мобильную версию сервиса добавлены новые экраны с аналитикой, ABC-анализом и торговыми остатками. Появилась возможность получения и отображения данных по одной из крупнейших электронных площадок. Запущена функциональность создания генеративного сайта-визитки в веб-версии

Решение для розничной торговли

Решение пополнилось аналитикой возвратов и поступлений, а также изменением за последние два месяца выручки и среднего чека в разрезе адресов, по которым предприниматель ведет свой бизнес. Все эти показатели помогают клиенту формировать стратегию развития своего дела, а для большего упрощения процесса продуманы ежемесячные сообщения-триггеры. Они подсвечивают пользователю, на что важно обратить внимание: например, на изменение выручки, динамику среднего чека, распределение постоянных и разовых покупателей, сравнение показателей с конкурентами и отраслью

Предлагаем удобные транзакционные сервисы

Новым клиентам Сбер предложил стимулирующие акции — снижение комиссии по эквайрингу до 0,3% при оплате по биометрии и до 1% при оплате банковской картой, при этом низкая ставка действует в месяц подключения и еще полных пять месяцев при обороте по эквайрингу до 300 тыс. рублей в течение каждого месяца действия акции.

Сбер улучшил условия по бизнес-картам, увеличив беспроцентный период до 120 дней (ранее пользоваться деньгами Банка и не платить проценты компания могла 100 дней). Льготный период ежемесячно возобновляется. Минимальный одобряемый лимит по кредитной бизнес-карте составляет 50 тыс. рублей, максимальный — 1 млн рублей.

Ежегодно в бизнесе появляются новые направления, которые диктуют необходимость адаптироваться под их специфику и адресность. Одним из таких направлений стали онлайн-продажи на маркетплейсах. В мае 2024 года для клиентов, которые осуществляют продажи на маркетплейсах, Сбер создал пакет услуг «Только для селлеров» с удобными функциями по переводу средств, полученных на маркетплейсах

КЛЮЧЕВЫЕ НАГРАДЫ

CDO/CDTO Awards

- Отраслевое решение для онлайн-торговли — лидер в номинации «Digital-решение года»
- «Лучшая банковская программа для МСП — 2024» в рамках национальной премии в области предпринимательской деятельности «Золотой Меркурий»
- Премия «Любимый малый бизнес», учрежденная Сбером, — лидер спецноминации «За развитие нефинансовых сервисов для бизнеса»

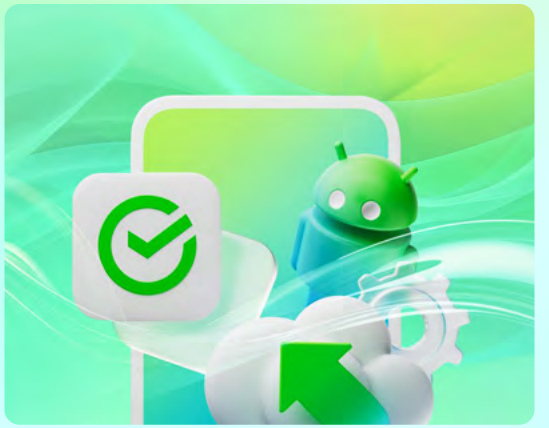
Digital Leaders 2024

- Отраслевое решение для онлайн-торговли в интернет-банке СберБизнес — лидер в номинации «Решение года»

Loyalty Awards Russia 2024

- Программа лояльности для предпринимателей «СберБизнес Спасибо» — лидер в номинации «Лучшая программа лояльности в сегменте B2B»
- Премия для предпринимателей от Сбера «Любимый малый бизнес» — лидер в номинации «Старт года»
- Реферальная программа «Все в плюсе» — лидер в номинации «Лучший проект по формированию эмоциональной связи между брендом компании и клиентом»





Сервисы для корпоративных клиентов в физической сети Сбера

В 2024 году поток корпоративных клиентов, которые посетили физические офисы Банка для оформления банковских продуктов и небанковских сервисов, увеличился на 1%. Клиентопоток регистрирующих бизнес вырос на 5,6%, открывающих расчетный счет — на 13%. Такой рост обусловлен расширением доступности услуг для корпоративных клиентов в более чем 150 новых операционных офисах: в сети по Республике Крым, в новых регионах Российской Федерации (ЛНР, ДНР). Положительный эффект принесли и проведенные маркетинговые активности.

С 2024 года в 5 тыс. офисов при открытии счета для бизнеса Сбер бесплатно выдает новым корпоративным клиентам сертифицированный ключевой носитель (токен) для записи электронной подписи (ЭП) Федеральной налоговой службы (ФНС), подходящий для работы со всеми информационными системами, требующими применения квалифицированной электронной подписи. ЭП ФНС, выданная Сбером, закрывает все потребности предпринимателей — отчетность, закупки, электронный документооборот и прочие. Всего за год Банк выдал 440 тыс. ЭП ФНС, из них 175 тыс. — клиентам других банков, половина из которых открыли счета для бизнеса в Сбере.

В ноябре 2024 года у представителей бизнеса и предпринимателей появилась возможность спланировать визит в офис Сбера. Теперь они, как и частные клиенты Банка, могут заранее записаться в удобный офис на определенное время в приложении СберБанк Онлайн и получить приоритетное обслуживание в первом же освободившемся окне в офисе Банка. Услуга доступна более чем в 5 тыс. отделений Сбера в крупных городах и небольших населенных пунктах страны.



СберБизнес

Сбер кастомизирует интернет-банк СберБизнес под каждого пользователя, развивает функциональность и совершенствует пользовательский опыт.

Показатель активных месячных пользователей цифровых каналов для бизнеса в 2024 году продолжил демонстрировать уверенный рост.

2,9 млн MAU (+2% г/г)
(веб- и мобильная версия) СберБизнес

51% (+2 п. п. г/г)
пользователей мобильного приложения — mobile only-аудитория

46% (+3 п. п. г/г)
DAU/MAU мобильного приложения

Аудитория мобильного приложения СберБизнес продолжила расти в соответствии с заданным в 2023 году вектором роста. К концу года мобильным приложением ежемесячно пользовались 1,3 млн пользователей (MAU, +3% г/г). Рост отношения DAU/MAU до 42% также указывает на растущую активность взаимодействия клиентов с приложением.

Первая половина 2024 года была посвящена завершению выполнения задач, приоритетных для Банка в части миграции функциональности цифрового банка для бизнеса на целевые платформы. К этой цели Сбер шел не один год, и в конце июня состоялся перенос 100% транзакционной нагрузки. Таким образом, перед всеми командами, разрабатывающими сервисы на платформе СберБизнес, открываются возможности для независимого, безопасного и быстрого вывода новых клиентских продуктов и сервисов.

В течение всего 2024 года Сбер улучшал существующую функциональность платформы СберБизнес в ответ на запросы клиентов, полученные из всех возможных источников обратной связи. Нововведения СберБизнеса 2024 года:

- в начале 2024 года Сбер реализовал в мобильном приложении функционал подписания и отправки платежей за счет кредитных средств, а также быстрое пополнение единого налогового счета. Теперь пользователи могут оперативно увидеть причины блокировки и принять соответствующие меры. Эта доработка также поможет сократить количество обращений в контактный центр;
- особое внимание разработчики мобильного приложения СберБизнес уделили вопросам безопасности пользователей. Так, в СберБизнес на платформе Android стала доступна полезная функция проверки входящих звонков на предмет мошенничества. ИТ-специалисты переработали антивирусные механизмы, которые в том числе влияли на скорость загрузки данных, а для предотвращения подделки приложения злоумышленниками внедрили дополнительную защиту от его подмены в момент установки обновления;
- с 2024 года клиентам СберБизнес доступны моментальные платежи СБП по QR-коду от предпринимателя-плательщика предпринимателю-получателю. Платежи проводятся в круглосуточном режиме, а средства поступают на счет мгновенно;
- в целях увеличения скорости и повышения удобства работы клиента в интернет-банке Сбер выполнил редизайн раздела «Платежи и переводы». Клиентам доступны список документов и возможность фильтрации счета списания в случае большого количества счетов. Пользователи видят историю изменений платежа и могут работать с шаблонами платежных документов, не переходя в другой раздел. Сбер также создал новый раздел «Запросы на оплату» для хранения всей информации о подлежащих оплате документах в одном месте и быстрого доступа к ней;
- в начале года цифровой банк стал удобнее для пользователей с упрощенным режимом налогообложения. Уведомления от ФНС доступны на ее веб-сайте на специальной вкладке в разделе «Налоги и бухгалтерия» без необходимости входа в личный кабинет. Отчеты в ФНС о выплате заработной платы сотрудникам больше не нужно заполнять вручную — все персональные данные сотрудников загружаются автоматически. Обновленный дизайн главной страницы автоматизированной упрощенной системы налогообложения (АУСН) в мобильном приложении позволяет максимально упростить погашение задолженности и уплату налога АУСН;
- в четвертом квартале запущен подборщик бухгалтерского продукта, который подсказывает клиенту, какой из существующих бухгалтерских продуктов в магазине СберБизнес подходит ему больше всего;
- веб-версия СберБизнес способна теперь работать в режиме разделения экрана, благодаря чему пользователь может одновременно выполнять операции в системе и взаимодействовать с технической поддержкой в чате, пользоваться разделом «Помощь» и виртуальными турами по системе;

- вход в СберБизнес стал удобнее и быстрее. В веб-версии появился долгожданный способ аутентификации по QR-коду с помощью мобильного приложения. Пользователю стало доступно персонализированное приветствие с учетом времени суток. Логин запоминается по умолчанию после входа, а на странице входа появились дополнительные точки входа в чат;
- в веб- и мобильной версиях интернет-банкинга запущен сервис «Формирование актов». Сформировать и отправить акт контрагенту стало возможно менее чем за одну минуту;
- добавлена персонализация контента СберБизнес путем исследования особенностей восприятия контента различными пользовательскими сегментами. Совместно с Лабораторией нейронаук и поведения человека были определены ярко выраженные группы пользователей интернет-банка, по-разному воспринимающие одну и ту же информацию, и сформированы рекомендации по коммуникации с данными группами.

Для повышения конверсии и вовлеченности пользователей в контент СберБизнес Сбер готовит таргетированные предложения для клиентов. С сайтов новостных агрегаторов с помощью ИИ отбираются наиболее релевантные новости для клиентов (изменения регулятора, особенности отрасли, региональная специфика и т. д.). Далее тексты и иллюстрации этих новостей адаптируются с помощью GigaChat под каждый пользовательский сегмент/группу. Так формируются уникальные тексты и визуалы для сторис[1]. Подготовленные таким образом сторис таргетируются на клиентов интернет-банка СберБизнес в соответствии с их принадлежностью к определенной группе, категории или сегменту.

КЛЮЧЕВЫЕ НАГРАДЫ

Международная премия в области визуальных коммуникаций, архитектуры, промышленного и продуктового дизайна Best for Life

Интернет-банк СберБизнес — победитель в блоке Digital Design, номинация «Проект года», категория «UXUI-дизайн»

Приложение СберБизнес — победитель в блоке Digital Design, номинация «Проект года», категория «Мобильное приложение»

[1] Фото или короткое вертикальное видео, публикуемые в интернет-профиле на определенное время.

Крупнейший, крупный и средний бизнес

Через несколько дней после нападения на Курскую область к одному из клиентских менеджеров отделения обратилась компания с просьбой о срочной помощи. Из-за эвакуации из приграничья они лишились доступа к необходимым для работы ресурсам — компьютерам, документам и системе 1С. Без этих инструментов работать стало невозможно.

Основной задачей руководства компании стала выплата материальной помощи сотрудникам, оставшимся без средств к существованию. Однако отсутствие необходимых устройств и доступа к рабочим системам усложнило процесс.

Всем в Банке без лишних слов было понятно, насколько важно максимально быстро оказать помощь клиенту. Сотрудники Банка звонили на горячую линию, клиенту выдали новый токен, восстановили доступ, помогли осуществить выплату материальной помощи людям, которые крайне в ней нуждались. В результате слаженной и оперативной работы сотрудники предприятия получили деньги, у них появилась возможность заплатить за съемное жилье, купить жизненно важные лекарства, продукты и одежду для своих детей.

Елена Тетерина,
главный клиентский менеджер,
Центрально-Черноземный банк

Кредитование

Сбер нацелен на достижение клиентами успеха и содействует в реализации проектов, имеющих стратегическое значение в масштабах страны. Несмотря на сложную конъюнктуру рынка, Банк продолжил помогать крупнейшим клиентам в реализации проектов по созданию новых производств и модернизации действующих. Портфель в данном сегменте вырос более чем на 19% и составил свыше половины корпоративного кредитного портфеля. Особо стоит отметить отрасли: нефтегазовую, металлургию, транспорта и логистики, показавшие двузначный рост и объем инвестиций в которые вырос на 2,5 трлн рублей.

Выявляя потенциальные риски для отдельных клиентов (процентные, валютные, товарные), мы структурировали кредиты оптимальным для всех сторон образом, а также включали в структуру сделок продукты для хеджирования рисков.

Банк перешел на новый уровень развития сотрудничества с золотодобывающими компаниями: в условиях высоких ставок мы смогли предложить финансирование, привязанное к стоимости золота, что, с одной стороны, существенно снизило процентную нагрузку клиента, а с другой — позволило Банку более эффективно использовать имеющуюся ликвидность в золоте. По итогам 2024 года портфель золотых займов превысил 200 млрд рублей, увеличившись за 12 месяцев в 18 раз. Одна из реализованных сделок займа на 11 тонн золота стала крупнейшей в мире.

Продолжаем развивать синдицированное кредитование. Объем участия Сбера в реализации проектов, одобренных в 2024 году в энергетике, инфраструктуре, транспорте и других отраслях, составил более 1 трлн рублей.

Банк выступает организатором привлечения внебюджетного финансирования в крупнейший инфраструктурный проект Российской Федерации — строительство первой высокоскоростной железнодорожной магистрали из Москвы в Санкт-Петербург. Новая выделенная железная дорога протяженностью 679 километров и новый отечественный высокоскоростной поезд позволят преодолевать расстояние между двумя столицами за 2 часа 15 минут. Общий объем внебюджетного финансирования превышает 1,7 трлн рублей, задействованы средства крупнейших банков и пенсионных фондов России.

Онлайн-кредитование бизнеса

Сбер продолжает развивать быстрое и удобное кредитование для корпоративных клиентов. Банк реализует «Цифровой кредитный процесс» — инновационный процесс на принципах взаимодействия самоорганизующихся сервисов с уникальной автоматической системой принятия решений, в основе которой лежат ИИ-модели. Цель Сбера — предоставлять

автоматически одобренные кредитные продукты клиентам крупнейшего, крупного и среднего бизнеса с учетом их индивидуальных особенностей. Воспользоваться предложением клиент может в личном кабинете интернет-банка СберБизнес, в том числе и в мобильном приложении.

92%

решений по сделкам оборотного кредитования для корпоративных клиентов крупнейшего, крупного и среднего бизнеса принимается с использованием ИИ-моделей

КЛЮЧЕВЫЕ НАГРАДЫ

Реализована первая в России сделка ЦФА с залогом в виде активов реального мира, которая отмечена премией FINAWARD 2024

Награда «Лучшие ESG-проекты России» в номинации «Индустриализация, инновации и инфраструктура. Лучшие цифровые решения для снижения влияния на окружающую среду» за мобильное приложение «Аспект» для осмотров залога

Награда за мобильное приложение «Аспект» в рамках премии ECO BEST AWARD 2024 в номинации «Лучший проект по снижению выбросов вредных веществ в атмосферу»

Финансирование строительства жилья с использованием эскроу-счетов

Комплексное развитие территорий — новый тренд в секторе жилья. Здесь, безусловно, важна не только бизнес-составляющая, но и социальный аспект. Развивая данный механизм и содействуя финансированию масштабных проектов, Сбер становится участником создания комфортной среды для жизни людей. При этом Банк активно участвует в разработке законодательных инициатив и внесении поправок в Градостроительный кодекс Российской Федерации. На текущий момент в Сбере одобрено более 180 проектов с общим лимитом кредитования 2,7 трлн рублей.

Сбер продолжил развивать технологию автоматического принятия решений для проектного финансирования застройщиков. Клиенты могут подать заявку в личном кабинете интернет-банка и за один день получить кредитное предложение. Если предложение устраивает клиента, то для дальнейшего принятия решения потребуется три — шесть дней. В ситуации, когда клиент выразил намерение скорректировать кредитное предложение Сбера, к отработке проекта подключается сотрудник Банка. Такой подход на 20% сокращает общий срок прохождения сделки по кредитованию девелоперского проекта.

Сектор жилой недвижимости продолжает оставаться одним из драйверов роста экономики. На сегодняшний день при непосредственном участии Сбера строится 64 млн м^2 жилья, что позволит обеспечить новыми квартирами почти 1 млн семей.

Мезонинное и акционерное финансирование, инвестбанкинг

Использование мезонинного и акционерного финансирования обеспечивает клиентам финансовую и управленческую стабильность и позволяет развивать бизнес более быстрыми темпами, в том числе за счет сделок слияний и поглощений.

За 2024 год Сберу удалось нарастить портфель мезонинного и акционерного финансирования на 62%.

Сбер успешно закрыл 191 сделку мезонинного и акционерного финансирования объемом 867 млрд рублей, осуществил 146 выходов из инвестиций объемом более 400 млрд рублей.

Банк сохранил свои лидерские позиции на рынках капитала — первое место на рынке акционерного капитала (ECM) и первое место на долговом рынке (DCM). Команда Сбера приняла участие в 65% ECM-размещений на российском рынке объемом 83 млрд рублей и в 60% рыночных DCM-размещений объемом 1,8 трлн рублей.

В целях более эффективного взаимодействия с клиентами в регионах Сбер создал сеть региональных директоров по инвестиционной деятельности в десяти городах. Региональное присутствие инвестиционных специалистов позволяет вести стратегический диалог с клиентами по инвестиционной повестке на уровне бенефициаров и топ-менеджмента компаний, способствующий реализации бизнес-целей клиентов.

Нефинансовые проекты

Сегодня Сбер помогает нам не только закрывать потребности в банковских продуктах, но и проходить цифровую трансформацию. Совместно мы реализуем проекты по развитию программы лояльности и клиентского сервиса, персонализации обслуживания, модернизации розничной сети и интернет-аптеки, созданию отказоустойчивой масштабируемой ИТ-инфраструктуры. Данные проекты поддерживают наши стратегические инициативы и уже сейчас помогают добиваться значимых бизнес-результатов.

Александр Курилов,
финансовый директор,
член Совета директоров,
Аптечная сеть 36,6

Для наших клиентов важны цифровые инструменты, делающие бизнес-процессы более эффективными, прозрачными и безопасными. Поэтому мы стремимся сами их разрабатывать в рамках своей экосистемы сервисов для транспортной логистики и заключать взаимовыгодные партнерства с лидерами ИТ-индустрии. Благодаря интеграции нашей платформы с продуктами Сбера клиенты биржи получат целый ряд новых удобных инструментов.

Святослав Вильде,
основатель и генеральный
директор биржи
грузоперевозок ATI.SU

Технологии Сбера и его партнеров позволяют выстраивать высокоэффективную инфраструктуру для бизнеса. Работа онлайн-сервисов и собственного интернет-магазина плотно связана с инструментами облачных сервисов компании — партнера Сбера. Мы отмечаем высокую производительность и надежность платформы, поэтому из года в год остаемся клиентами компании.

Игорь Журавлев,
основатель ресторанов
«Кофемания»

На протяжении 11 лет мы активно внедряем инновации и совершенствуем технологии. Поэтому стратегию выбрали однозначную — идти с лидерами. В этом году запустили совместный проект со Сбером по цифровой трансформации. Мы уверены в экспертах нашего давнего партнера и нацелены на эффективный результат.

Анастасия Маслеха,
директор ГК ТОЧНО

Сегодня мы смотрим на Сбербанк уже не только как на финансового партнера, но и как на партнера в цифровой трансформации. Мы открыли для себя большое количество новых горизонтов в разных областях цифровизации — процессах у нас на кухне, отношениях с нашими клиентами, отношениях с нашими сотрудниками, с курьерами, которые с нами работают.

Дмитрий Соловьев,
DODO Brands и ДОДО
пицца Евразия

Успех клиента, будь то бизнес или отдельный человек, — это и успех Сбера. Наряду с продуктовым предложением финансовых и нефинансовых сервисов под потребности клиентов Сбер фокусируется на помощи в развитии клиентов.

Совместно со СберУниверситетом запущены **новые программы обучения**, поддерживающие цифровую трансформацию компаний, личностный рост и развитие преемников в бизнесе, выход на новые рынки. Более 200 руководителей корпоративных клиентов прошли обучение на условиях софинансирования по специально разработанным программам:

- «Преемники»: комплексный подход к подготовке будущего бизнес-преемника;
- Digital Strategy Smart: погружение в тренды инновационной экономики, цифровые технологии и компетенции лидера цифровой трансформации бизнеса.

Сбер развивает поддержку **цифровой трансформации бизнеса** клиентов. На сегодняшний день существует единая методология прохождения цифровой трансформации, которая учитывает опыт, накопленный Банком и ИТ-партнерами, для достижения стратегических целей клиентов. Каждый проект реализуется в совместной команде Сбера, клиента и ИТ-партнеров и координируется менеджером по цифровой трансформации от Сбера.

Более 250 ИТ-партнеров, вендоров и интеграторов обладают экспертизой по 21 виду функциональных областей и принимают участие в реализации проектов цифровой трансформации корпоративных клиентов — от разработки веб- и мобильных приложений, внедрения CRM-, SRM-, ERP-систем до разработки и внедрения искусственного интеллекта, роботов и использования дополненной реальности. Фокусными технологиями являются искусственный интеллект, финансовые технологии и облачная инфраструктура.

Проведенное исследование показало, что больше половины опрошенных корпоративных клиентов Сбера отмечают, что Банк проактивно помогает в проведении цифровой трансформации и является отраслевым экспертом в области ведения их бизнеса, и на сегодняшний день признают это важным конкурентным преимуществом при выборе банка для обслуживания.

~1,8 тыс. (1,7 г/г)

клиентов разных индустрий проходят цифровую трансформацию со Сбером, достигая успеха и выводя свой бизнес на новый уровень

>500

очных участников III ежегодной конференции по цифровой трансформации бизнеса SberPro Tech (>2 млн медиаохват)

НАГРАДЫ

Digital Leaders — Фонд «Время Инноваций» DTaaS — «Глобальный прорыв в цифровизации бизнеса» в категории «Сервисы и решения для бизнеса»

Digital Leaders — Фонд «Время Инноваций» СберПро» — «Проект года» в категории «Медиа»

ПРИМЕРЫ СОЗДАНИЯ ЦИФРОВЫХ РЕШЕНИЙ С КЛИЕНТАМИ

Сбер выпустил первое на рынке мультиролевое решение для отелей и апартаментов — платформу для автоматизации коммуникаций между арендатором, управляющей компанией и собственником апартаментов с интеграцией различных способов оплаты.

Применение ИИ в решениях клиента для повышения операционной эффективности: Сбер внедрил GigaChat в работу службы поддержки крупного российского интегратора, что позволяет ему обрабатывать 600 тыс. запросов от 4 тыс. клиентов. При этом скорость обработки запроса выросла втрое для 50% пользователей, а скорость подготовки ответа — в среднем на одну треть.

Сбер укрепил свою роль как **ведущего технологического партнера крупнейших корпораций**, за год нарастив объем портфеля сделок по технологическим продуктам в три раза.

Технологии стали ключевым трансформирующим элементом бизнес-моделей в ответ на новые вызовы рынка. Сбер опробовал новую стратегию, которая фокусируется не только на укреплении технологической зрелости, но и на повышении операционной эффективности, а также на раскрытии бизнес-потенциала клиентов.

В рамках первого фокуса — «операционная эффективность» — Сбер сосредоточил внимание на автоматизации и совершенствовании операционных процессов для повышения производительности и снижения рисков клиентов.

Совместные R&D-проекты стали настоящим прорывом — разработаны решения, которым нет аналогов на рынке

К их числу относятся: решение, позволяющее обеспечить продовольственный суверенитет за счет контроля урожайности в теплицах; решение для выявления скрытых коррозий в трубопроводах; решение для автоматического контроля качества сборки транспорта на конвейере.

«Бизнес-потенциал» стал еще одним важным направлением работы. Сбер помог клиентам выявить новые возможности для роста, развивая уникальные продукты на основе больших данных и прогнозируя тенденции рынка. Для одной из стран СНГ Сбер провел deep-dive по аналитическим продуктам и поделился опытом по использованию инструментов, раскрывающих бизнес-потенциал, помогающих в оценке капиталоемкости дополнительного туристического потока при реализации новых проектов по развитию туризма.
Для классического девелопера жилой недвижимости Группа провела исследование, выявила новую нишу, комплементарную основному направлению деятельности клиента, и разработала стратегию по развитию логистического направления бизнеса. Запущен совместный центр компетенций на базе клиента, включающий сотрудников компании Группы для развития логистических in-house компетенций у девелопера.

Третьим фокусом стало развитие «технологической зрелости». В 2024 году особой популярностью пользовались продукты для выстраивания прочной ИТ-инфраструктуры и развития отраслевых технологических решений с использованием искусственного интеллекта. Сбер не только решает актуальные задачи клиентов (например, вопросы импортозамещения), но и закладывает основу для технологического лидерства, инвестируя в средства GenAI[1]. Около половины крупнейших клиентов сотрудничают со Сбером в части GenAI и внедряют ИИ-продукты.



[1] GenAI — это генеративный искусственный интеллект, тип нейронных сетей, которые используются для создания новых данных на основе полученной при обучении информации. Такие нейросети могут создавать изображения, тексты, аудио и видео и другие типы контента.

Сотрудничество с государством

Сбер является ведущим партнером в области цифровой трансформации и внедрения искусственного интеллекта для госсектора.

На текущий момент Сбер сотрудничает с 81 субъектом Российской Федерации в области развития и применения цифровых технологий на базе искусственного интеллекта в целях социально-экономического развития. Сбер внедрил продукты на основе искусственного интеллекта в здравоохранении — технологии анализа снимков компьютерной томографии, записи на прием к врачу и перевода его голоса в протокол приема; для сферы ЖКХ — создаваемые модели машинного обучения для повышения эффективности тарифов. Сбер также предлагает инструменты прогнозирования в закупочной деятельности и совершенствует системы безопасности с помощью компьютерного зрения.

81 регион (+26 регионов г/г)
проходит цифровую трансформацию со Сбером

Сбер является лидером рынка финансирования проектов государственно-частного партнерства и активно участвует в его развитии, помогая создавать социально значимые объекты в сферах ЖКХ, транспорта, медицины, образования, спорта. Портфель финансирования проектов государственно-частного партнерства составил 194 млрд рублей.

В 2024 году Сбер участвовал в обновлении парка общественного транспорта в городах Мурманск, Новокузнецк, Самара, Елабуга, Казань, Новосибирск, Саранск и в Республике Тыва. Заключенные лизинговые договоры на сумму около 20 млрд рублей обеспечат обновление 311 бортов наземного транспорта и 15 вагонов метро.

Сбер является ключевым кредитором государственной программы «Развитие образования» по строительству школ по концессии. В 2024 году введены в эксплуатацию 44 школы на 38 тыс. мест, построенные при финансовом участии Сбера. Еще по 12 проектам открыто новое финансирование.

С момента старта реформы обращения с отходами Сбер выступает партнером государства по самым разным направлениям — от финансирования создания инфраструктуры до предоставления собственных цифровых продуктов и ИИ-решений для отрасли обращения с твердыми коммунальными отходами (ТКО) и активного экопросвещения. Сбер уже направил 88 млрд рублей на создание инфраструктуры ТКО в 13 регионах России.

С 2024 года все новые сделки по ТКО в Сбере реализуются только при участии и поддержке государства в виде грантов для регионов с недостаточной бюджетной обеспеченностью и выпуска «зеленых» облигаций. Банк выкупил десять выпусков облигаций на общую сумму 14 млрд рублей для создания инфраструктуры в четырех регионах, а также одобрил финансирование еще на 28 млрд рублей в шести регионах. Общий совместный план проектов на 2024–2026 годы составляет 169 млрд рублей в 32 регионах России.

Глобальные рынки

Сбер предлагает новые продукты, создавая новые возможности для приумножения сбережений и обеспечения финансовой стабильности клиентов.

Банк остается эмитентом № 1 на рынке структурных инвестиционных продуктов, которые сегодня стали доступны квалифицированным инвесторам на Московской бирже, получившим, кроме того, доступ и к кредитным структурным облигациям с переоценкой в золоте. Расширяя линейку инвестиционных решений, Сбер впервые секьюритизировал потребительские кредиты на сумму 11,9 млрд рублей.

SberCIB Terminal стал главным инструментом управления ликвидностью для корпоративных клиентов — каждый четвертый российский банк размещает средства через данный торговый терминал. В 2024 году Сбер запустил секцию межбанковской конверсии в SberCIB Terminal. Помимо терминала, появилась возможность размещать свободные средства через сделку репо в режиме онлайн на платформе СберБизнес.

Благодаря Сберу в России стало возможным хеджирование кредитного риска — Банк заключил первый кредитно-дефолтный своп, регулируемый российским правом. Сделка состоялась благодаря масштабной работе по созданию внутрироссийской инфраструктуры и перезапуску локального рынка кредитных производных инструментов.

Первым в России Сбер захеджировал и валютный риск при покупке индийской рупии. Теперь корпоративные клиенты Банка имеют возможность зафиксировать курс покупки индийской рупии на будущее, что значительно снижает риски финансовых потерь при колебаниях валютных курсов. При этом они сохраняют за собой право купить валюту на рынке, если рыночный курс окажется более привлекательным, чем фиксированный.

11,9 млрд руб.
Сумма впервые секьюритизированных потребительских кредитов

>170 банков
пользуются SberCIB Terminal

КЛЮЧЕВЫЕ НАГРАДЫ

Решения Сбера для рынка процентных и валютных производных финансовых инструментов получили премию Fintech Awards Russia в номинации Best Risk Management Service/Platform

SberCIB Terminal — победитель премии Wowbiz в номинации «Результат года»

Торговое финансирование

Сбер позволяет бизнесу осуществлять безопасные расчеты, получать отсрочку платежа, финансировать поставки, в том числе через продукты эскроу и аккредитив. Свыше 245 тыс. клиентов — физических лиц и 40 тыс. клиентов — юридических лиц использовали аккредитивы для безопасных расчетов.

Сбер сохранил лидирующие позиции на рынке.

50%
доля рынка эксроу

61%
доля рынка аккредитивов

3,5 трлн руб.
+16% г/г
остаток на счетах эскроу

Для подрядчиков, занятых в сфере строительства частных домов, доступен новый продукт «Эскроу в ИЖС», который помогает защитить деньги заказчика на стадии строительства и гарантирует подрядчику оплату по завершении строительства дома; заключено более 3,5 тыс. договоров на сумму более 23 млрд рублей.

Сбер помогает государству в обеспечении прозрачных выплат субсидий для поддержки граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию. Для этого в 2024 году Банк подписал 17 соглашений с различными государственными организациями в регионах. В целом в рамках госпрограмм россияне получили через аккредитивы Банка более 33 млрд рублей.



Новые технологии

Блокчейн

Рынок цифровых финансовых активов (ЦФА) в России активно растет. За два года его существования объем выпущенных обязательств в ЦФА составил 0,5 трлн рублей. Сегодня на рынке преобладают краткосрочные долговые ЦФА. Постепенно перечень токенизированных активов расширяется. Например, торговля золотом представляет собой крупнейший токенизированный рынок объемом 1 млрд долларов США, где основными токенами являются Pax Gold (PAXG) и Tether Gold (XAUT). Существуют токены на нефть, металлы, хлопок, кукурузу, кофе, углеродные выбросы, недвижимость и др. Учитывая все эти обстоятельства, Сбер продолжит вносить свой вклад в развитие нового рынка и поиск ниш, где токенизация будет востребована и поможет повысить эффективность в привлечении средств для клиента.

73 млрд руб.
объем выпусков ЦФА на платформе Сбера

Расширяется линейка смарт-контрактов для выпусков ЦФА

- Третьи лица получили возможность реализовывать выпуски ЦФА с купонным доходом в привязке к ключевой ставке Банка России, а также индексные ЦФА для финансирования в привязке к стоимости базового актива
- Создан новый продукт ЦФА «Фиксированный доход», приобрести который могут компании и частные лица. Сбер как эмитент данного продукта ожидает, что он будет востребован в трансграничных и залоговых сделках
- Реализован выпуск ЦФА на индекс московской недвижимости Домклик: квалифицированные инвесторы могут инвестировать в инструмент, привязанный к средней стоимости жилой недвижимости в Москве
- Выпущены ЦФА Сбера с привязкой к стоимости золота, индексу корзины подборки облигаций, подборки «Топ российских акций», ЦФА на бензин, на дизельное топливо

КЛЮЧЕВЫЕ НАГРАДЫ

3-е место в премии FINAWARD 2024 за первый кредит через ЦФА под залог реальных активов в номинации «Продукт или размещение ЦФА»

Национальная премия в области цифровых финансовых активов: победитель в номинации «Сделка года в области ЦФА» (ЦФА на индекс Домклик)

Международная премия им. П. А. Столыпина. «ЦФА-сделка» за проект ЦФА на индекс цифрового квадратного метра

Награда премии Digital Leaders 2024: ЦФА на индекс недвижимости Домклик одержал победу в номинации «Новая цифровая идея года»

Investment Leaders. «Проект года» ЦФА на индекс цифрового квадратного метра (категория «Инвестиции в финтех»)

Finance Innovation Awards Russia 2024 – ЦФА на индекс квадратного метра — номинация «Проект года с использованием блокчейн-технологий»

OpenAPI

После объединения в 2023 году сервисов прямой интеграции SberBusinessAPI и Sber API Сбер сконцентрировал свои усилия на проработке архитектуры целевого технологического стека и повышении стабильности канала.

С июня 2024 года Сбер отменил комиссию за использование Sber API, что обеспечило значительный прирост клиентской базы канала. К концу года наблюдалось увеличение базы относительно 2023 года почти вдвое.

1,8 тыс.
1,8 г/г
количество клиентов Sber API сегодня

На базе технологии Sber API летом 2024 года Сбер и несколько крупнейших банков приступили к тестированию технологии открытых API. В рамках этого пилотного проекта клиенты банков получили возможность видеть балансы своих карт в мобильных приложениях указанных банков.

Новые технологии в области работы с данными

Помимо традиционных направлений внедрения искусственного интеллекта, Сбер успешно реализует новую практику — использование больших языковых моделей. В частности, сервис GigaChat используется для создания ИИ-помощников сотрудников, извлечения фактов из документов, а также для персонализации предложений клиентам в разных цифровых поверхностях.

Одно из фокусных направлений Сбера — применение генеративного искусственного интеллекта в создании ИИ-помощников для сотрудников. Помощник обеспечивает сотрудников по работе с крупными клиентами любого уровня актуальной и емкой новостной картиной по крупнейшим клиентам, краткими и удобными аналитическими обзорами по отраслевым и макроэкономическим показателям. Кроме того, ИИ-помощник в режиме диалога всегда расскажет о наиболее релевантных продуктовых предложениях и ответит на большинство вопросов из сферы экономики и финансов. Вместе с тем функциональные возможности ИИ-помощника банкира активно пополняются навыками, построенными на работе с объемными документами по технологии RAG (Retrieval Augmented Generation). Данный инструмент помогает максимально быстро найти лучшее решение для клиентов.

КЛЮЧЕВЫЕ НАГРАДЫ

Премия FINNEXT: ML-модель Look-A-Like победила в номинации «Решение года для коммуникаций с клиентами»

- Look-A-Like — модель подбора предложений продуктов клиентам, которая предлагает им именно то, в чем они действительно нуждаются. Кроме того, такая модель способствует ускоренному тиражу пилотных продуктов на рынок

Нефинансовые сервисы

Сбер активно развивает свои нефинансовые продукты и сервисы для юридических лиц. Среди них:

- **платформа для управления интернет-торговлей**, которая позволяет предпринимателям легко запускать онлайн-бизнес и управлять им, вести торговлю через интернет-магазины, маркетплейсы, социальные сети и другие витрины;
- **агрегатор курьерских служб** (запущен в 2024 году), предназначенный для централизованного управления посылками и оптимизации работы с курьерскими службами. Теперь не нужно обращаться в разные службы доставки, следить за условиями и географией каждой из них, платить по разным документам и в разное время. Один договор дает доступ ко всем подключенным службам доставки. За отчетный год 344 интернет-магазина воспользовались сервисом и с помощью агрегатора отправили совокупно 62 тыс. посылок. В сервис интегрировано шесть курьерских служб;
- **сервис «Бухгалтерия для ИП»** (дополнен рядом новых опций в 2024 году). В частности, в отчетном году появился функционал с возможностью уменьшения налога на начисленные взносы. Клиент, таким образом, получает в свое распоряжение более гибкий инструмент управления налоговой нагрузкой на протяжении всего года в соответствии с законодательством. Пользователи самостоятельно выбирают, в каком квартале и на какую сумму снизить налоговую нагрузку, кроме того, разработан функционал для клиентов на патентной системе налогообложения и продавцов для автоматизации взаимодействия с маркетплейсами. Благодаря нововведениям учет операций на площадках стал гораздо проще и быстрее;
- высокотехнологичные услуги **аутсорсинга бизнес-процессов**, которые Сбер предоставляет для компаний любых отраслей: аутсорсинг учетных функций, финансовый, юридический, налоговый консалтинг, подготовка отчетности по стандартам РСБУ в России;
- активно развивается **геосервис** для жителей городов, геоплатформа для бизнеса и государства, а также соответствующий набор инструментов для разработчиков. Ежемесячно около 76 млн (+10% к 2023 году) пользователей запускают геосервис для решения своих задач;
- сервис бронирования мест проживания. В 2024 году покрытие отелями составило 76 тыс. объектов размещения, что в четыре раза выше показателя прошлого года. Количество бронирований за 2024 год в три раза превысило аналогичный показатель 2023 года, а GMV — в четыре. В сервисе появилась возможность бронировать отели для путешествий по всему миру;
- помимо разработки и внедрения готовых SaaS-решений под брендами SberCRM и СберТаргет, специалисты Сбера оказывают **ИТ-консалтинговые услуги по вопросам комплексной автоматизации процессов**, цифровых технологий и систем, цифровой трансформации, в том числе поддержку внедрения и сопровождение изменений. В SberCRM, один из самых популярных продуктов, добавлено новое отраслевое решение — «Самозанятые». Теперь представители самого быстрорастущего сегмента могут пользоваться CRM для привлечения клиентов и работы с ними. Решение интегрировано с приложением Сбербанк Онлайн; реализован модуль «Тендеры» для поиска тендеров и работы с ними, который бесплатно доступен клиентам СберБизнеса;
- цифровая платформа для электронного документооборота (в 2024 году дополнена новой услугой). В сервисе **«Отчетность в государственные органы»** запущен социальный электронный документооборот — пользователи могут получать требования Социального фонда России и работать с пособиями и электронными больничными листами в рамках проактивной схемы выплат. Новый функционал представляет особую ценность для врачей и бухгалтеров, обеспечивая экономию времени на оформлении и доставке документов.

Корпоративное страхование

Развитие продаж продуктов корпоративного страхования в 2024 году проходило в обстановке продолжающейся макроэкономической трансформации российской экономики и адаптации бизнеса к новым условиям развития. Однако, несмотря на присутствие некоторых элементов неопределенности во внешней среде, все задачи в области продаж и развития цифрового корпоративного страхования были успешно выполнены.

Цифровая трансформация бизнеса является необходимым условием развития любого бизнеса, и, чтобы быть успешным, страхование тоже должно стать цифровым. Созданная нами линейка цифровых продуктов корпоративного страхования удовлетворяет потребностям самых взыскательных наших клиентов.

Денис Кузавлев,
старший управляющий директор — директор центра «Корпоративное страхование» ПАО Сбербанк

Платформа СберБизнес для страхования

В 2024 году Сбербанк продолжил развивать продуктовую линейку и интеграцию продуктов в свои цифровые каналы, включая платформу СберБизнес. Это позволило реализовать полный цикл онлайн-продаж — от заключения договора страхования, оплаты полиса и его пролонгации до подачи документов и урегулирования убытков.

Раздел «Страхование» на платформе СберБизнес пополнился следующими услугами:

- клиентам крупного и среднего бизнеса предложен сервис отправки документов по страхованию залогового имущества в Банк для проверки на соответствие требованиям. Автоматизированы все этапы — уведомление клиента о необходимости предоставления документов, формирование документов в состав кредитного досье, выставление задачи на проверку, организация рабочего пространства для проверяющего сотрудника и сохранение результатов проверки. Все это сократило клиентам время ожидания окончания проверки документов с нескольких недель до двух дней;
- индивидуальным предпринимателям и клиентам малого и микробизнеса в мобильной версии СберБизнес стал доступен продукт страхования «Личная защита+», позволяющий снижать ставку по кредиту.

Личная защита

В 2024 году Сбер существенно модифицировал продукты «Личная защита+» и «Личная защита онлайн», предусматривающие увеличение максимального размера ответственности страховщика до 50 млн рублей. Модификация проходила в два этапа, что позволило качественно оценить риски и расширить возможности для клиентов малого и микробизнеса по страхованию рисков их бизнеса. В отчетном году страховая сумма по продукту увеличилась в десять раз. Это рекордная страховая сумма по всем продуктам страхования Группы Сбер, на которую может застраховаться клиент.

Стоит отметить, что это самый высокий безандеррайтинговый лимит среди продуктов страхования жизни предпринимателей на рынке, не требующий проведения оценки финансовых и медицинских рисков со стороны страховщика, что позволяет оформить продукт онлайн за считаные минуты без заполнения каких-либо документов.

Продукт «Личная защита» также позволяет предпринимателю сделать свой бизнес более устойчивым, улучшить взаимодействие со сторонами, заинтересованными в его результатах, в том числе проинформировать о страховании рисков свою семью, занятых в бизнесе сотрудников и бизнес-партнеров. **Эти возможности позволили признать продукт «Личная защита» ESG-продуктом Сбербанка.**

«Защита 360» для малого и микробизнеса

Сбер в отчетном году модернизировал свой флагманский продукт — конструктор комплексного корпоративного страхования рисков клиентов малого и микробизнеса и индивидуальных предпринимателей «Защита 360».

Продукт состоит из блоков, которые позволяют страховать имущество, финансы, здоровье сотрудников и гражданскую ответственность, а также возмещать расходы на юристов с целью оспорить акт налоговой проверки. Он полностью реализован в цифровой среде и позволяет клиентам в онлайн-режиме страховать риски своего бизнеса в одном полисе. В каждом блоке клиенты могут устанавливать необходимый им размер страхового покрытия и подключать дополнительные опции, самостоятельно выбирая блоки, которые подходят профилю именно их бизнеса.

С 2024 года страховой продукт «Защита 360» интегрирован в автоматизированную цифровую платформу СберБизнес. Для продвижения продукта сети клиентских менеджеров Банк использовал технологии искусственного интеллекта и интерактивные CLM-презентации, учитывающие особенности восприятия информации различными психотипами клиентов.

За 2024 год средний чек за комплексную программу страхования для малого и микробизнеса увеличился вдвое. Наиболее активно полисы приобретают предприниматели в Краснодарском крае, Москве и Санкт-Петербурге, в отраслях — представители оптовой и розничной торговли, сельского хозяйства, строительных фирм и компаний, занимающихся грузоперевозками. Более одной трети застрахованных по комплексной программе в Санкт-Петербурге и Ленинградской области приходится на торговые организации, а каждый шестой полис — на строительную компанию.

Ценность для предпринимателей, лежащая в основе продукта «Защита 360», и произведенные улучшения позволили признать его ESG-продуктом Сбера

НАГРАДЫ

Проект «Интерактивная CLM-презентация продаж продуктов корпоративного страхования, основанная на психотипах клиентов» — победитель премии Digital Leaders 2024 в номинации «SMART решение года» в категории «Страхование»

Проект «Геймификация продаж продуктов корпоративного страхования» стал победителем премии CCGuru Awards «Хрустальная гарнитура 2024» в номинации «Лучший клиентский опыт цифрового взаимодействия»

«Защита бизнеса 360» для крупного и среднего бизнеса

В 2024 году Сбер масштабировал свою программу страхования «Защита 360» на компании крупного и среднего бизнеса. Клиенты могут теперь оформить новый продукт «Защита бизнеса 360» онлайн без осмотра и сбора документов с лимитом страхового покрытия до 100 млн рублей. Продукт включен в состав комплексного продуктового предложения клиентам Банка, и в его рамках можно застраховать имущество, персонал без ограничений по численности, общегражданскую и экологическую ответственность, при этом можно оформить защиту от киберрисков и перерыва в предпринимательской деятельности. Полис, кроме того, может включать в себя как все блоки, так и их комбинацию в зависимости от потребностей конкретной компании.

Уже за первые месяцы продаж сотни клиентов оценили удобство продукта для покупки и получили надежную страховую защиту своего бизнеса на миллиарды рублей. Важно отметить, что решения, заложенные в реализацию продукта «Защита бизнеса 360», позволили ему получить статус ESG-продукта Сбера.

НАГРАДЫ

Проект «Цифровая трансформация страхования рисков клиентов крупного и среднего бизнеса», основанный на запуске продаж продукта «Защита бизнеса 360», — победитель премии Digital Leaders 2024 в номинации «Трансформация года» в категории «Страхование» и премии «Время инноваций 2024» в номинации «Продукт года» в категории «Бизнес и сервис»

Защита товара

В отчетном году Сбер запустил пилотные онлайн-продажи нового продукта страхования рисков продавцов маркетплейсов «Защита товара». Продукт защищает их от убытков в результате порчи товара во время перевозки, хранения или выдачи покупателю, а также от необходимости уплаты неустоек маркетплейсам. Гибкие условия продукта позволяют застраховать риски на один год или один месяц, что отвечает интересам клиента, например, в случае разовой продажи товара или его отдельной партии.

Продукт можно приобрести онлайн на цифровой платформе СберБизнес. Он показал свою востребованность: в рамках пилотного проекта Сбер уже произвел выплаты по первым заявленным клиентами страховым случаям.

Киберриски

В отчетном году СберСтрахование расширило продуктовую линейку страховой защиты от киберрисков, предложив клиентам две новые программы: «Pro Кибер Optima» — для тех, кому нужна комплексная защита, и «Точка в кубе» — для тех, кто хочет защитить свой бизнес от конкретных киберугроз. Для оформления любой из программ компаниям не надо проходить дорогостоящий кибераудит или предоставлять какие-либо документы. Оформить страховые полисы можно на сайте СберСтрахование в разделе «Киберстрахование».

Страховой полис **«Pro Кибер Optima»** — коробочный продукт с пятью вариантами покрытия. Страховая сумма по нему составляет от 1 до 20 млн рублей. В рамках полиса бизнес можно защитить от списания средств со счета, последствий DDOS-атаки, взлома информационных систем и ресурсов. По нему также можно застраховать гражданскую ответственность перед третьими лицами и перерыв в хозяйственной деятельности.

Страховая сумма по продукту **«Точка в кубе»** составляет от 1 до 50 млн рублей. Его преимущество заключается в том, что предприниматель может настроить конфигурацию защиты — выбрать активы, события, которые будут считаться страховым случаем, а также виды ущерба. В рамках программы предприятие может застраховать оборудование, программное обеспечение, персональные и другие данные, денежные средства, риск перерыва в работе и непредвиденных расходов. В полис также входит страхование гражданской ответственности и ответственности за загрязнение окружающей среды.



КАСКО B2B

В линейке моторных видов страхования для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей разработан продукт «КАСКО Лизинг». Это позволило автоматизировать процесс оформления договора, учесть специфику требований лизинговых компаний по условиям страхования. Функциональность андеррайтинга предоставляет пользователю возможность онлайн-согласования меньшего тарифа или нетиповых условий страхования. Продукт доступен партнерам через интеграцию по API[1].

[1] API — программный интерфейс приложения (англ. application programming interface).

Добровольное медицинское страхование

НОВЫЕ ПРОГРАММЫ ДЛЯ ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ

Формула здоровья
- Программа, нацеленная на превентивную заботу о собственном здоровье. Включает фитнес, йогу, комплексные чекапы перед занятиями спортом, дни здоровья и иные опции

Профессиональная медицина
- Программа для клиентов, которые в силу законодательных требований обязаны проводить регулярные профессиональные медицинские осмотры для определенной категории сотрудников

ДМС для бизнеса
- Коробочная программа для сегмента малого и микробизнеса. Клиентам доступны два варианта наполнения: поликлиника и стоматология либо поликлиника, стоматология и стационар. В программе применяется гибкий подход к формированию предложения-конструктора под клиента

ФармСтрахование
- Новая страховая медицинская программа для бизнеса, которая позволит разделить с сотрудниками траты на лекарства. Полис даст возможность вернуть часть расходов на препараты и витамины, назначенные врачом.

Оформить фармстрахование компании могут даже в том случае, если у них в штате всего один сотрудник. Кроме того, программу можно расширить на родственников. Полис действует на всей территории Российской Федерации, приобрести его можно как в рамках пакета ДМС, так и отдельно.

Чтобы получить выплату, застрахованный должен получить у врача медицинское заключение или рецепт на покупку лекарств. Подойдут как физические документы, с печатью медицинской организации, так и назначения, подписанные электронной цифровой подписью, если прием проводился онлайн. После покупки надо загрузить чек и медицинские документы в чат-бот PharmIQ. Деньги поступят прямо на карту. Максимальный лимит возмещения составляет 50 тыс. рублей в год

Урегулирование убытков

Сбер внедрил сервис для проведения автоматизированной медико-экономической экспертизы счетов лечебно-профилактических учреждений по ДМС. Данный сервис разработан с использованием AI/ML-моделей и позволяет оптимизировать процессы урегулирования убытков и организации медицинской помощи застрахованным по ДМС. Это позволяет выявить отклонения от единых стандартов обслуживания в клиниках вследствие некачественного назначения услуг.

Медицинский контактный центр

За 2024 год медицинский контактный центр СберСтрахования обработал 338 тыс. обращений клиентов, что на 163% больше, чем за аналогичный период прошлого года.

Страховой брокер

В 2024 году независимый страховой посредник Сбербанка отметил свой десятилетний юбилей. За эти годы компания нарастила свое присутствие на рынке страховых брокеров до 30%, а также существенно расширила региональную сеть: сегодня брокер представлен в 66 городах, а его клиентская база насчитывает более 32 тыс. юридических лиц.

За 2024 год Страховой брокер заключил свыше 75 тыс. договоров страхования с совокупным объемом ответственности более 315 трлн рублей. Страховые решения и сервисы создаются с учетом реальных потребностей клиентов, что является основой человекоцентричного подхода Сбера.

В феврале 2024 года был представлен совместный продукт брокера и СберСтрахования жизни — коллективное страхование от несчастных случаев «Благополучие команды». Программа является уникальным страховым решением для случаев онкологических и критических заболеваний. «Благополучие команды» позволяет застраховать весь коллектив, при этом количество страховых случаев рассчитано на основе риска их возникновения. «Благополучие команды» гарантирует сотруднику финансовую компенсацию, которая покрывает расходы на лечение, медикаменты или личные нужды. Уже более 150 корпоративных клиентов пользуются этим продуктом, под защитой находятся свыше 13 тыс. человек.

Еще одним важным направлением деятельности Страхового брокера является урегулирование убытков. В отчетном году Страховой брокер принял активное участие в урегулировании ключевых убытков в России, возникших из-за пожаров. Общая сумма выплаченных страховых возмещений по ним составила около 10 млрд рублей. Высокий уровень экспертизы сотрудников компании обеспечивает клиентам страховое возмещение в максимальном объеме реального ущерба и в кратчайшие сроки.

«

Мы создаем каждый наш продукт, ориентируясь на реальные потребности клиентов, следуя принципам человекоцентричности. В 2024 году наша компания продолжила активно внедрять цифровые технологии в продукты и услуги с акцентом на использовании решений на базе искусственного интеллекта.

Олег Касин,
врио генерального директора ООО «Страховой брокер Сбербанка»

ИСТОРИИ КЛИЕНТОВ СБЕРА

Столкнувшись с серьезным заболеванием — раком легкого, клиентка решила воспользоваться продуктом «Благополучие команды». Процесс подачи заявления оказался максимально удобным: все необходимые документы были предоставлены онлайн, без необходимости посещать офис лично. Это значительно упростило задачу для клиентки, позволив сэкономить время и силы.

Специалисты СберСтрахования жизни изучили представленные медицинские заключения и другие документы, подтверждающие диагноз. Благодаря четкой работе сотрудников и эффективной системе обработки запросов уже спустя несколько дней было принято решение о выплате компенсации. Сумма составила внушительные 8 млн рублей, что стало важным подспорьем в борьбе с болезнью.

Процесс от подачи заявки до получения выплаты занял шесть рабочих дней. Такой оперативный подход позволил женщине сосредоточиться на своем здоровье и начать лечение без лишних финансовых забот

Кассово-инкассаторские услуги

Сбер — основа стабильности наличного денежного обращения в России.

В 2024 году Сбер оставался лидером на рынке наличного денежного обращения, поддерживая качественный и непрерывный сервис, развивая действующие и предлагая клиентам новые продукты. 303 кассово-инкассаторских центра, расположенных во всех субъектах Российской Федерации, ежедневно обеспечивают налично-денежное обращение более 46 тыс. устройств самообслуживания, 10 тыс. внутренних структурных подразделений (ВСП), более 300 тыс. объектов корпоративных клиентов и кредитных организаций.

После ухода крупного игрока с рынка инкассации серьезные изменения произошли на региональном уровне: оставшиеся на рынке перевозчики столкнулись с наплывом клиентов и значительной нагрузкой на имеющуюся инфраструктуру. Дефицит ресурса действующих операторов инкассации и, как следствие, резкое повышение цен на их услуги спровоцировали массовый переход клиентов на обслуживание в Сбер. Доля новых объектов клиентов, принятых на обслуживание в 2024 году, составила более 40% от всей клиентской базы на начало года. Увеличение количества обслуживаемых объектов было достигнуто без нарушений непрерывности бизнеса клиентов и без снижения качества оказания услуг клиентам. Приняв на обслуживание пришедшие объекты клиентов, Сбер доказал свою способность поддерживать стабильность рынка налично-денежного обращения в стране.

В 2024 году Банк продолжил активное развитие новых продуктов и сервисов для кредитных организаций, направленных на улучшение клиентского опыта и позволяющих упростить работу с сетью устройств самообслуживания коммерческих банков. Применение RFID-меток[1] для кассет банкоматов снижает операционные риски. Сервис по ремонту и учету кассет позволяет клиентам оптимизировать расходы на самостоятельную организацию ремонта и профилактику кассет, обеспечить рост уровня технической доступности сети банкоматов и повысить качество обслуживания.

Для корпоративных клиентов Сбер продолжает расширять и совершенствовать услуги приема и онлайн-зачисления выручки с применением автоматических депозитных машин (АДМ): новые модели оборудования, обеспечивающие возможность использования одной машины несколькими клиентами, подключение любого АДМ, купленного клиентом, к сервисам Банка. Парк устройств вырос за 2024 год на 76% и составил более 1,6 тыс. машин.

В 2024 году Сбер открыл кассово-инкассаторские центры в городах Симферополь, Макеевка и Луганск для развития наличного денежного оборота, открыл 60 ВСП, запустил 600 устройств самообслуживания и организовал предоставление кассово-инкассаторских услуг для клиентов. Новые территории в максимально короткие сроки были обеспечены необходимым количеством мобильных банковских офисов для стабильного и качественного обслуживания населения всем спектром банковских услуг в ДНР и ЛНР, а также в Херсонской и Запорожской областях.

Продолжается развитие программы по хранению денежной наличности, принадлежащей Банку России. По итогам 2024 года уже более 102 кассово-инкассаторских центров участвуют в программе, что составляет 34% от их общего количества. Участие в программе обеспечило готовность Банка к аномальным скачкам спроса на всей территории Российской Федерации, поддержание наличного денежного обращения в отдаленных регионах. В перспективе трех – пяти лет периметр программы будет распространен практически на все кассово-инкассаторские центры, включая крупные города — центры субъектов Российской Федерации. В фокусе тиражирования программы находится взаимодействие с Банком России по актуальным вопросам наличного денежного обращения, а также привлечение в Сбер на обслуживание клиентов в локациях закрытия учреждений Банка России.

Неотъемлемая часть лидерства Сбера на рынке инкассации — квалифицированный и мотивированный персонал. В условиях кадрового дефицита на рынке труда Сбер проводит мероприятия, направленные на сокращение текучести кадров, повышение престижа и популяризацию профессии инкассатора для внешней аудитории: выпущены видеоролики, проведены Дни инкассации в павильоне Сбера на выставке «Россия».

[1] RFID — метод автоматической бесконтактной идентификации объектов через радиосигнал. RFID–метки чаще всего используются для инвентаризации товаров.

Сеть продаж в 2024 году

11,2 тыс.
офисов Сбера

15,2 млн MAU[1] ВСП[2]

46,1 тыс.
устройств самообслуживания

93,7%
удовлетворенность клиентов качеством обслуживания в сети

Сбер развивает новые нефинансовые сервисы

5,7 млн
посылки

442 тыс. документов
копирование и печать

12,4 млн раз
установка СберБанк Онлайн

2,8 млн чашек
кофе в Сбере

>5 тыс.
партнеров реализовывали в 2024 году розничные продукты Сбера

Сбер открыл три отделения исламского финансирования в Уфе, Грозном и Махачкале

Выездной сервис доступен
в **233 городах страны**

Внедрение ИИ в сети Сбера:

>51 млрд руб.
эффект от использования ИИ-моделей в сети Сбера

37%
доля сценариев продаж в сети, реализуемая с помощью с GigaChat

Во время диалога с клиентом сотрудники используют ИИ-помощник на базе GigaChat, который дает подсказки в режиме реального времени;

Благодаря новой рекомендательной системе клиенты получают в офисах только релевантные некоммерческие сервисные предложения;

При посещении отделения Сбера ИИ-модель по возможности подбирает сотрудника персонально под клиента.

[1] MAU — месячная активная аудитория в цифровых каналах (англ. monthly active users).
[2] ВСП — внутренние структурные подразделения.

Сеть продаж

GRI 3-3

Физическая сеть Сбера

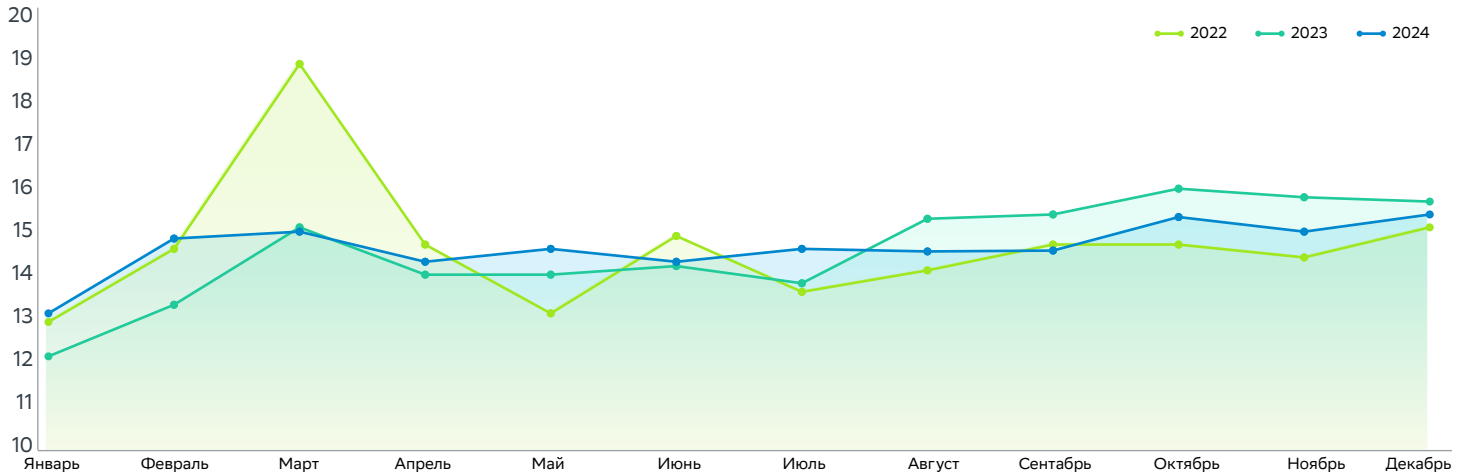
Филиальная сеть Сбера составляет 11,2 тыс. офисов и является крупнейшей в Российской Федерации

В 2024 году количество офисов в городах снизилось на 1,8% за счет объединения офисов с низким клиентопотоком с учетом сохранения финансовой доступности услуг для населения. Количество офисов Сбера в сельской сети при согласовании с Банком России снизилось на 5%, при этом Сбер организовал альтернативные формы обслуживания — устройства самообслуживания, мобильный банковский офис, банковский платежный агент. Закрытие офисов Банк осуществлял в случае невозможности подбора помещения или персонала в течение шести месяцев, а также на приграничных территориях.

В среднем 14,4 млн человек ежемесячно приходили в офисы, чтобы решить свои вопросы вместе со Сбером. Это на 0,5% больше, чем в 2023 году.

Драйвером роста посещаемости офисов стало развитие нефинансовых сервисов в офисах Сбера. По этим поводам посещают офисы Сбера более 1 млн человек в месяц — либо установить приложение СберБанк Онлайн на смартфон, либо сделать копию или распечатать документы, либо отправить или получить посылку, либо, наконец, просто выпить кофе. В ряде регионов в отделениях Сбера можно приобрести транспортные карты «Тройка», сим-карты, авиа- и железнодорожные билеты, оформить налоговый вычет, воспользоваться сервисом безопасной купли-продажи автомобиля и другими услугами. Кроме стандартных банковских услуг, в обновленных отделениях Сбера клиентам предлагалось оформить банковские карты с индивидуальным дизайном, созданным с помощью нейросети Kandinsky, в рамках проводимых выставок и форумов.

Количество уникальных клиентов в отделениях Сбера (MAU), млн клиентов



Чтобы клиентам было проще находить офисы и продукты в них, а также партнеров Сбера и экосистемы, в 2024 году шло активное развитие сервис-карт объектов в СберБанк Онлайн. Из наиболее важных изменений — добавлена навигация до объектов по улицам и в зданиях, внедрена демонстрация курсов наличного обмена валюты в офисах, повышено удобство пользования интерфейсом и поиском, включая отображение новых сервисов в офисах — теперь в том числе можно быстро найти открытые на текущий момент времени офисы.

В 2024 году Сбер не только продолжил работу по обновлению своих офисов в соответствии с брендом Сбера, но и открыл три новых офиса с исламским банкингом в Уфе, Грозном и Махачкале.

В июне 2024 года на новых территориях открылись офисы и появились первые устройства самообслуживания Сбера. На конец 2024 года Сбер на территории ДНР, ЛНР, Запорожской и Херсонской областей — это:

53 офиса

23 полноформатных — для розничных и корпоративных клиентов

10 на площадках партнеров (МФЦ и операторы связи)

20 мобильных офисов с установленными в них устройствами самообслуживания (ДНР и ЛНР)

367 устройств самообслуживания

181 тыс. посетителей с момента открытия отделений

140 тыс. выданных карт

Сбер открыл офисы и установил свои устройства самообслуживания в Крыму еще в 2023 году. На конец 2024 года Сбер в Крыму — это:

22 офиса для розничных и корпоративных клиентов

>60 тыс. открытых вкладов

210 современных устройств самообслуживания

>5,2 тыс. заявок на ипотеку

399 тыс. посетителей офисов за год

>24,9 тыс. счетов, открытых предпринимателями

>273 тыс. выданных карт

>28 млрд руб. выданных кредитов бизнесу

Устройства самообслуживания

Сеть устройств самообслуживания Сбера является лидером на рынке по предоставляемому спектру способов идентификации клиентов: есть возможность обслуживания с помощью карты, NFC[1], QR-кода и биометрии. За год скорость идентификации клиентов по биометрическим данным увеличилась втрое.

В 2024 году в сети банкоматов Сбера время проведения операций клиентов сократилось на 5%, что позволило уменьшить очереди, улучшить NPS и CSI[2] сети, а также получить дополнительный доход за счет увеличения оборота по взносу и выдаче по банковским картам, эмитированным другими банками.

Приоритетом для Банка является поддержание высокого уровня технической доступности сети устройств самообслуживания. В соответствии с Указом Президента Российской Федерации Сбер реализовал все инициативы по отказу банкоматной сети от иностранного программного обеспечения в рамках ЗОКИИ — значимых объектов критической информационной инфраструктуры.

Техническая доступность сети устройств самообслуживания поддерживается на уровне

> 96%

Для удобства клиентов в приложении СберБанк Онлайн функционирует сервис навигации клиента до устройства самообслуживания внутри помещений. В устройствах самообслуживания добавлен выбор номинала купюр, что позволяет клиенту за одну операцию снятия наличных получить желаемый номинал. Сеть устройств самообслуживания Сбера часто используют не только держатели карт Сбера, но и держатели карт сторонних банков, при этом их число растет. В результате за год оборот по взносу и выдаче по банковским картам, эмитированным другими банками, удвоился.

В рамках ESG-повестки Банк отказывается от бумажных чеков в сети устройств самообслуживания Сбера — к концу 2024 года доля операций без использования бумажных чеков достигла 90%. К 2026 году Банк планирует на 100% отказаться от использования бумажных чеков в сети устройств самообслуживания.



[1] NFC (Near Field Communication, связь ближнего действия) — технология беспроводной связи, обеспечивающая обмен данными между устройствами, находящимися на расстоянии до 10 см.
[2] CSI — индекс удовлетворенности потребителей (англ. customer satisfaction index).

Модель продаж и обслуживания в отделениях Сбера

В 2024 году в рамках перехода к человекоцентричности продолжилось развитие сервисных предложений для клиентов — бесплатных сервисов, которые позволяют им приобрести новый навык, экономить, получать привилегии, делать их жизнь более безопасной и комфортной.

Примеры таких сервисов: кредитный потенциал — можно узнать в мобильном приложении СберБанк Онлайн, СберСпасибо — проверить подключение программы и узнать о выборе категорий, график работы ВСП — увидеть на карте в мобильном приложении СберБанк Онлайн, сервисное предложение «Дом» — совершить платежи в онлайн-режиме, без визита в ВСП.

К концу года ежемесячное число клиентов, успешно активировавших сервисные предложения, выросло **с 2 до 18%** и составило

>1,3 млн человек

Для повышения качества обслуживания и улучшения клиентского пути три года назад Сбер начал внедрять в работу своих отделений универсальную роль сотрудника, которая помогает решить все вопросы клиента в режиме одного окна. По итогам 2024 года количество офисов с такими менеджерами составило 1 020

Внедрение GigaChat в технологию продаж и обслуживания канала ВСП

В середине 2024 года Сбер внедрил умного помощника GigaHelp — вопросно-ответную систему на основе GigaChat — в технологию обслуживания канала ВСП. Инструмент помогает сотрудникам отвечать на сложные вопросы клиентов, снимать возражения, сравнивать банковские продукты с предложениями конкурентов. В инструмент интегрировано 29 продуктов. Число активных пользователей за год составило 12,9 тыс. продающих сотрудников, а общее количество запросов достигло 950 тыс.

Умный помощник GigaHelp представляет собой первый этап реализации Co-pilot’a для сотрудника, направленного на создание гибких сценариев взаимодействия с клиентами в отделениях Банка на основе анализа диалога сотрудника и клиента. С ноября 2024 года запущена опытная эксплуатация в Лин[1]-ВСП системы консультаций клиентов по продукту «Ипотечное кредитование», включающей в себя не только подбор лучшей ипотечной программы, но и подходящего объекта недвижимости под запросы клиента, а также последующие шаги, сервисы и продукты Сбера для его приобретения.

12,9 тыс.
активных пользователей умного помощника GigaHelp за год

950 тыс.
общее количество запросов

[1] Лин (от англицизма «Lean-технологии») — бережливые технологии, с использованием которых бизнес-процессы очищаются от неэффективных затрат финансов, потерь времени и ресурса сотрудников.

Продажи вне отделений Сбера

Сбер продолжает развивать продажи своих продуктов вне офисов Банка менеджерами выездного сервиса и через партнерскую сеть.

В 2024 году широкий спектр услуг выездного сервиса для физических и юридических лиц стал доступен в 233 населенных пунктах Российской Федерации, в том числе на территории ЛНР, ДНР и Республики Крым. В начале года такое многообразие видов доставки было доступно лишь в двух городах федерального значения, доставка же в остальных населенных пунктах была представлена минимальным набором услуг.

Я получил детскую карту Сбербанка для своего ребенка и остался очень доволен этим сервисом. Карту оформил в мобильном приложении. Ребенок смог самостоятельно выбрать дизайн карты. Процесс получения карты был быстрым и удобным. Порадовало, что не пришлось идти в офис Банка.

Клиент Банка

С мая 2024 года стартовал сервис заказа через сайт Банка и доставки день в день дебетовой и кредитных карт пользователям, не являющимся клиентами Сбера. В результате отпала необходимость посещения отделения Банка, чтобы стать его клиентом. В 2024 году сервисом заказа доставки через сайт воспользовались более 57 тыс. человек.

Расширяются и временны́е рамки доставки карт. Если ранее клиенты могли получить карту только до 18:00, то сегодня получить дебетовую и кредитную карты, заказанные в мобильном приложении СберБанк Онлайн или на сайте, можно и в интервале с 18:00 до 21:00. Сбер запустил пилотный проект по вечерней доставке в 29 городах России.

С августа 2024 года Банк начал доставку детских карт. Родителям теперь не нужно посещать офис Сбера для получения дебетовой карты на имя своего ребенка. Менеджер выездного сервиса привезет карту в удобные клиенту время и место.

Сбер также продолжает развивать продажи своих продуктов через партнеров (физические и юридические лица, присоединившиеся к партнерской программе по продаже розничных продуктов Сбера через специальную платформу).

2,8 тыс. партнеров

присоединились к продажам розничных продуктов в 2024 году

Партнерская программа доступна во всех регионах Российской Федерации, включая Республику Крым и новые регионы. В 2024 году к продажам розничных продуктов присоединились 2,8 тыс. партнеров в различных сферах деятельности: розничные торговые сети, агентства недвижимости, миграционные центры, вузы и ссузы, стоматологические и медицинские центры и другие.

Перечень продуктов для партнерской программы продолжает развиваться. На сегодняшний день к продаже через партнеров доступны 34 продукта (банковские, страховые, продукты компаний экосистемы). Ключевые из них: дебетовая карта, страховка, аккредитивы, потребительское кредитование, образовательный кредит и другие.

Новые форматы в сети Сбера

На четырех площадках тестируется «Сбер у дома» — новый формат взаимодействия с клиентами в офлайн-режиме. Формат подразумевает нахождение рядом с клиентом в важные для него моменты жизни, используя финансовое благополучие как повод для визита в отделение.

Во втором и третьем кварталах 2024 года Сбер провел свыше 100 мероприятий, на которых были выявлены новые способы продвижения продуктов и услуг через популярные среди аудитории темы: образование и карьерное развитие, развлечения и отдых, актуальные для возрастной группы 18–44 года (более 70% участников). Сбер провел тесты более 15 сервисов решения жизненных ситуаций в рамках различных тематик (образование, защита, налоги, карьера, недвижимость, авто) для дальнейшего формирования комплексных сценариев благосостояния в 2025 году.

Также не стоит забывать, что самые юные клиенты Сбера — дети. Они воспринимают офис как открытое пространство: заходят попить воды, зарядить телефон, сделать уроки или подождать родителей, если нет ключей от дома.

Работа с социальной инженерией в сети Сбера

С целью предотвращения случаев мошенничества в офисах Банка в зоне ожидания клиентов размещена листовка с информацией по защите от мошенников, на ЖК-мониторах и устройствах самообслуживания представлен видеоролик по информированию клиентов о методах социальной инженерии.

Сотрудники офисов Банка совместно со службами кибербезопасности за 12 месяцев 2024 года сохранили

>13 млрд руб.

на счетах клиентов в рамках предупреждения мошенничества

Зарплатные проекты

В 2024 году Сбер значительно продвинулся в направлении внедрения ИИ-моделей в процессы по зарплатным проектам. Так, модель на базе GigaChat помогает сотруднику Банка сформировать краткую сводку о компании для подготовки к встрече с лицом, принимающим решение. Специально созданный «Конструктор презентаций» позволяет создать презентационный материал для клиента.

Технологическое лидерство в 2024 году

ИТ для Сбера

Вендорозамещение и миграция

Завершен отказ от **6** крупных вендоров

и **22** вендорских продуктов

>90% всех СУБД[1] — производство Сбера

Надежность и производственный процесс

3,6 млн изменений в год (+49% г/г)

21% снижение доли инцидентов

>20 тыс. пользователей GigaCode[2]

>25% скорости разработки благодаря GigaCode

Данные

207 ПБ[3] объем Фабрики данных

>31 тыс. пользователей Фабрики данных

400 ПБ хранения данных оптимизировано

Инфраструктура

87% доля инфраструктуры в облаке Банка

>10 тыс. серверов собственного дизайна поставлены в Банк

ИТ для рынка

Platform V

>60 инструментов и компонентов в Реестре российского программного обеспечения

Совокупная стоимость владения ряда компонентов Platform V кратно ниже мировых аналогов

70 тыс. регистраций нового сервиса GitVerse[5]

Ассистент Салют и умные устройства

1,9 млн устройств продано в 2024 году

Новые устройства

- **SberBoom** Home и Mini 2
- SberBox 2
- **Телевизоры Sber Line S** на базе технологии miniLED
- **Умное кольцо Sber**

LLM GigaChat

7 млн пользователей

170 млн совокупное количество запросов к сервису

GigaChat MAX — самая мощная модель в России и одна из сильнейших моделей в мире, по данным независимого бенчмарка MERA

Гостех[6]

>10 тыс. услуг оказано госзаказчику

R&D

>500 патентов в портфеле Сбера

289 статей опубликовали сотрудники Сбера, AIRI[4] и Центров искусственного интеллекта, сотрудничающих со Сбером

Команда

IT Bootcamp[7]: обучено **>30 тыс. клиентов**

Открыт крупнейший технохаб в Санкт-Петербурге: **35 тыс. м²** и **2,6 тыс. сотрудников**

1 СУБД — система управления базами данных.
2 GigaCode — это инструмент на базе ИИ для повышения скорости программирования, улучшения качества кода и производительности разработчиков.
3 Петаба́йт — единица измерения количества информации, равная 10^{15} байт.
4 Институт искусственного интеллекта (AIRI).
5 GitVerse — платформа для совместной разработки и хостинга кода Сбера.
6 Единая цифровая платформа для создания государственных информационных систем и цифровых сервисов.
7 IT Bootcamp Сбера — это центр адаптации для новых ИТ-сотрудников.

Технологическое лидерство

GRI 3-3

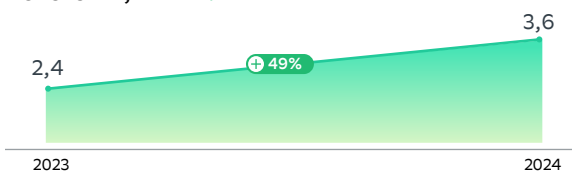
ИТ для Сбера

Надежность

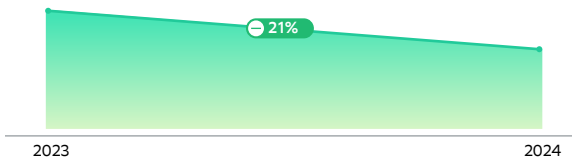
На фоне **роста транзакционной нагрузки, количества изменений и ухода вендоров** Сберу удалось **удержать рост** количества инцидентов с существенным влиянием на клиентский сервис.

Снижается влияние технологических изменений на инциденты.

Изменения, млн шт.



Доля инцидентов с существенным влиянием на клиентский сервис, шт. на 100 тыс. изменений



Стратегический фокус Сбера

Системное управление надежностью ИТ-услуг для снижения влияния на клиентский сервис. Для непрерывного повышения надежности при росте транзакционной нагрузки Сбер:

1 **Проактивно работает над снижением числа инцидентов с существенным влиянием на клиентский сервис**

- Устранение отклонений до начала влияния на клиента

99% инцидентов устранено проактивно в 2024 году

2 **Использует ИИ-модели и автоматизацию для повышения качества релизов**

- Автоматическая оценка риска возникновения инцидентов после внедрения
- Исключение человеческого фактора при проведении изменений

>80% точность ИИ-модели

100+ тыс. внедрений автономно

2,7+ млн технологических изменений проведено полностью автоматически

3 **Использует ИИ-модели для увеличения частоты изменений с низким риском**

- Автоматическая оценка риска возникновения инцидентов после внедрения

>87% точность ИИ-модели

4 **Реализует защиту клиентской операции на уровне процесса**

- Обеспечение гарантированного завершения клиентской операции в случае сбоя

Производственный процесс

Для сокращения времени разработчиков на создание и совершенствование продуктов используется GigaCode.



1. **Автозавершение кода.** ИИ генерирует наиболее вероятные продолжения строки по мере того, как вы набираете код.
2. **Генерация кода целой функции.** GigaCode способен разработать код целой функции или другого блока исходя из контекста окружающего кода.
3. **Генерация кода по комментариям.** Формирование блоков кода на основе комментариев на естественном языке.

+25%
к скорости разработки

20 тыс.
пользователей

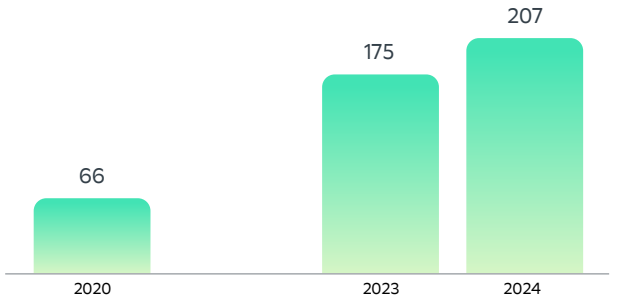
За прошедший год ИИ-ассистент разработчика GigaCode стал значительно умнее — с его помощью помощью уже создается

40% кода разработчика

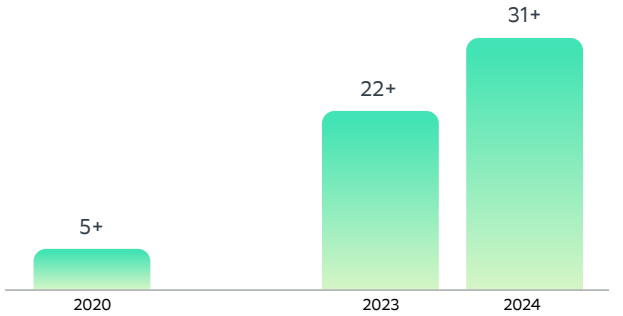
Данные

Количество пользователей и объем данных на собственной SberData[1] Platform растет.

Объем Фабрики данных, ПБ



Пользователи Фабрики данных, тыс. человек



Переход на собственные решения

ORACLE teradata[2]

100%
пользователей отключено

CLOUDERA[3]

>40
стойко-мест в ЦОДе[4] высвобождается

SberData PLATFORM



[1] SberData — собственное решение хранилищ данных Сбера.
[2] Oracle и Teradata — производители систем управления базами данных, которые предлагают решения для хранения, обработки и анализа данных.
[3] Cloudera — производитель гибридной платформы данных для управления всем жизненным циклом данных.
[4] Центр обработки данных — помещение, где находится серверное и сетевое оборудование для решения ИТ-задач.

Оптимизация хранения данных

Information Lifecycle Management (ILM) охватывает весь жизненный цикл работы с данными и оптимизирует использование ресурсов хранения и доступа к ним с минимальными затратами.

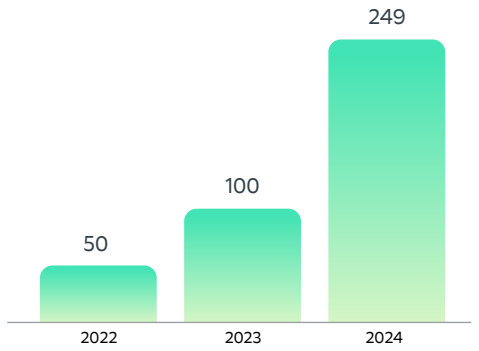
2022–2023 годы
оптимизация объема дискового пространства с ILM

2024 год
оптимизация в АС: проведение регулярных мероприятий

400 ПБ
оптимизировано



Данных оптимизировано, ПБ



Инфраструктура

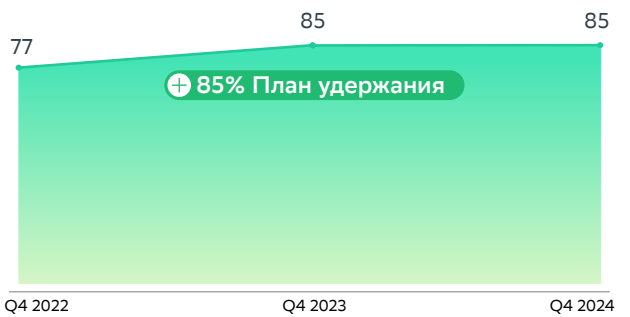
Сбер поставил и ввел в эксплуатацию серверы собственного дизайна, которые станут основой аппаратного обеспечения в Банке.

~10 тыс.
серверов поставлено в Банк

- Адаптированы под работу с естественным охлаждением в ЦОД
- Серверы внесены в единый реестр радиоэлектронной продукции Министерства промышленности и торговли Российской Федерации



Растет доля облака в инфраструктуре, %



Миграция нецелевых АС

Завершение перевода
18 АС на платформу

Сбер завершил миграцию
5 крупнейших АС В 2024 году

- ЕКС[1]
- СББОЛ
- ЕРИБ
- WAY4
- Филиал Сбербанк

72 АС
переведены на целевые решения в рамках параллельной миграции

Миграция обеспечила прохождение High Season 2023/2024 и выполнение Указа № 166 в АС ЗОКИИ[2]

[1] Сохраняются обратные потоки данных для построения отчетности.
[2] Значимые объекты критической информационной инфраструктуры.

Вендорозамещение

Продолжается работа по замещению иностранных вендоров, баз данных и серверов.

Полностью завершен отказ
от **6** зарубежных вендоров

Завершен отказ
от **22** вендорских продуктов

Полное завершение отказа от иностранного оборудования

RISC[1]-сервера[2] | IBM DataPower | ORACLE Exadata

90%
всех СУБД — производства Сбера

Platform V Pangolin | DataGrid SPD | Hadoop Greenplum

78%
объема серверных ОС SberLinux OS Server[3].
Самая распространенная операционная система в Сбере

Импортозамещенный процессинг Сбера

Успешный переход на **собственную импортозамещенную платформу процессинга**.

Собственная платформа процессинга
- 100% транзакционной нагрузки перенесено
- Более 200 млн карт бесшовно переведено

Архитектура нового процессинга:
- 60 уникальных микросервисов
- 17 тыс. ядер (без учета георезерва)

Ключевые эффекты:
- 99,99% надежности
- 30%-ная экономия по сравнению с WAY4

Новые способности

Бесшовная смена тарифных планов

Динамическая тарификация

Сбер — второй в мире по количеству транзакций среди крупнейших эквайеров мира.

47,03 млрд транзакций

[1] RISC — архитектурный подход к проектированию процессоров.
[2] На 99%.
[3] SberLinux OS — операционная система, разработанная в Сбере.

Технологическая платформа Platform V

Для Банка

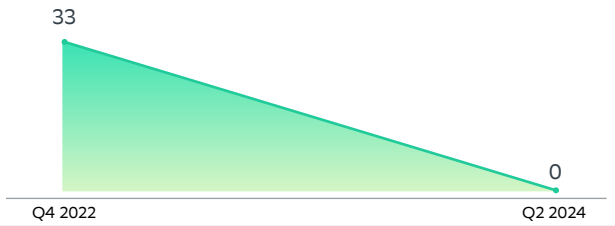
IBM DataPower → Platform V Sowa

Сбер полностью перешел на использование в шлюзах безопасности отечественного продукта Platform V SOWA. Решением обеспечены более **300** АС Сбера и более **500** проектов Группы. Всего развернуто свыше **12 тыс.** инсталляций Platform V Sowa. До **28** раз ниже совокупная стоимость владения в сравнении с зарубежными программно-аппаратными комплексами

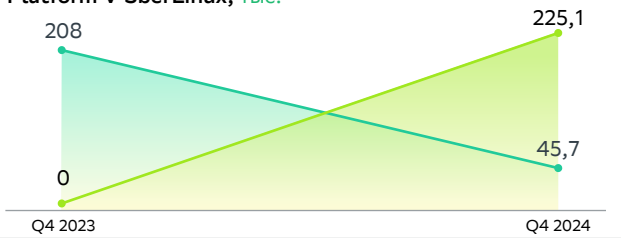
Red Hat Enterprise Linux → SberLinux OS Server

Количество серверов на собственной серверной операционной системе Platform V SberLinux превысило количество серверов на Red Hat Enterprise Linux

Отказ от IBM DataPower, количество серверов



Отказ от RedHat Linux и рост количества серверов на Platform V SberLinux, тыс.



Корпоративная сервисная шина → Platform V Sowa

↓ **x4** T2M[1] одной интеграции

↑ **x2** операций в секунду

Для рынка

Platform V для замены зарубежного ПО в российских компаниях.

- **Более 60 инструментов и компонентов** Platform V в реестре российского программного обеспечения. Подписание коммерческих контрактов с клиентами
- Запуск **партнерской программы** для расширения продаж Platform V.

[1] Период времени от момента зарождения идеи продукта до его выхода на рынок.

ИТ для рынка

Сервис GitVerse

Успешный запуск GitVerse. Сервис позволяет разработчикам создавать проекты с открытым и закрытым кодами.

1. С помощью GitVerse разработчики **смогут собрать проект, протестировать его**, развернуть на стендах и провести проверку кода.
2. Сервис поможет **автоматизировать разработку проектов**, хранить код, создавать и удалять репозитории, назначать задачи, добавлять комментарии.
3. Через GitVerse **можно будет подключить AI-помощника разработчика GigaCode**, ускоряющего написание кода и работу с ним.

>30
языков программирования

70 тыс.
разработчиков воспользовались инструментом

Выпуск GIGA IDE
Собственная интегрированная среда разработки Сбера.

Giga IDE позволяет вести разработку на популярных языках программирования, обеспечивает совместимость с востребованными плагинами, а также привычный пользовательский опыт.

>70
инструментов для разработки, тестирования и администрирования

Нейросетевая мультимодальная модель GigaChat

7,5 млн
пользователей

170 млн
запросов к сервису

Новые модели

Сбер представил **большое обновление GigaChat** — модели GigaChat Pro и GigaChat Lite стали умнее и мощнее по всем основным метрикам для решения задач всех пользователей. Специалисты Сбера обновили обучающие датасеты в таких областях, как экономика, право и медицина. Также модели прошли **обучение на базе знаний реальных экспертов**, в том числе редакторов и художников, благодаря чему улучшился навык создания изображений с помощью Kandinsky[1].

В октябре 2024 года Сбер запустил следующую версию нейросети GigaChat — **GigaChat MAX**. Новая версия ИИ-сервиса **стала более удобной в использовании, расширила функционал и базу знаний**. Сегодня это полноценный персональный помощник, собеседник, соавтор и консультант.

Новые возможности

Теперь в качестве запроса **пользователь может отправить иллюстрацию**, чтобы GigaChat использовал ее как дополнительный контекст. Модель определит, сколько людей на фото, во что они одеты, даст совет по стилю одежды и др.

Также модель научилась **распознавать печатный и рукописный тексты, формулы, графики, таблицы и анализировать данные**, которые в них содержатся. В 60 случаях из 100 российский чат-бот Сбера GigaChat MAX лучше, чем GPT-4. Несмотря на то, что на русском языке модель работает более совершенно, она воспринимает вопросы на английском и дает детальные ответы на русском. Улучшились и другие навыки модели: **сокращение текстов, ответы на открытые вопросы, генерация идей, выделение смысловых частей текста, блоки кода и формул для науки**. Модель научилась **генерировать видео**. В личном кабинете GigaChat для бизнеса появился новый раздел — Playground. Он позволит командам без навыков программирования экспериментировать с настройками моделей, подбирать промпты под конкретную бизнес-задачу и быстро проверять гипотезы.

Профессиональные области

GigaChat сдал экзамен на врача. Нейросеть прошла шестилетний курс обучения всего за шесть месяцев. Вторым этапом стала сдача **GigaChat государственного аккредитационного экзамена на врача**, что является обязательным для ведения врачебной практики после получения медицинского образования. Экзамен принимал Сеченовский университет. Совместно с вузами, сформировавшими консорциум «Развитие личностного потенциала в образовании», **GigaChat** успешно **сдал экзамен** по теоретической части модуля учебных дисциплин **«Персонализированное образование»**.

[1] Kandinsky («Канди́нский») — нейронная сеть для генерации изображений и видео по текстовому описанию.

GigaChat для бизнеса

>9 тыс.

внешних клиентов, включая крупный корпоративный бизнес, используют GigaChat через API для решения своих бизнес-задач

Кейсы использования

Группа компаний ЦРТ разработала несколько AI-помощников на основе GigaChat API

- Поисковый AI-помощник моментально находит нужную информацию в базе знаний компании
- Ассистент финансиста-аналитика помогает проводить финансовый анализ и анализ отклонения маржинального дохода
- Помощник инженера-диагноста упрощает диагностику оборудования и устранение неполадок, AI-ассистент оператора контакт-центра повышает качество обслуживания клиентов

Directum

Российский разработчик программных продуктов и сервисов для управления цифровыми процессами и документами использовал GigaChat API, программный интерфейс доступа к нейросетевой модели GigaChat, чтобы расширить возможности пользователей системы Directum RX Intelligence при работе с документами.

Мой офис

Российский производитель офисного ПО завершил тестирование функциональности на базе GigaChat API в мобильном приложении «МойОфис Документы».

Решение позволило расширить возможности работы с текстовым контентом. Например, пользователям стали доступны функции оперативного анализа и генерации данных.

ИИ помогает составлять вопросы и тезисы на основе заданной информации, менять тональность сообщений, сокращать абзацы, выделять главные мысли и многое другое.

Сбер внедряет GigaChat и в собственные бизнес-процессы. Благодаря его применению на рабочих местах контактного центра удалось существенно сократить время на обслуживание клиентов, равное времени работы более 150 сотрудников центра.



Умные устройства

1,9 млн
умных устройств продано в 2024 году

>2,5 млн
активных устройств

Старт продаж новых умных устройств

- **Сбер расширил линейку умных колонок, представив новые модели SberBoom Home и SberBoom Mini 2.** Оба устройства получили улучшенное качество звука, благодаря технологии Magnetic Sound, и оснащены новым ИИ-помощником на базе GigaChat, который разговаривает и понимает, как человек, помогает по дому и в жизни
- **Выпущена детская умная колонка SberBoom Mini** с изображением главных героев мультсериала «Простоквашино»
- **Умная ТВ-приставка SberBox 2**
- **Телевизоры Sber Line S на технологии miniLED**
- **Первое в России умное кольцо.** ИИ анализирует показатели здоровья и дает советы по сну, стрессу и нагрузкам



В Санкт-Петербурге открыт иммерсивный шоурум Умного дома Sber

В этом пространстве каждый желающий сможет не просто приобрести или опробовать умные устройства Sber в работе, но и получить идеальный опыт взаимодействия с Умным домом через футуристический технoперформанс.

Новые продукты в линейке устройств Умного дома Sber

- Новый **режим «Адаптивный свет»** в линейке умных осветительных приборов Sber
- Запуск терморегулятора для радиатора отопления
- Сбер заключил партнерское соглашение о выпуске умных выключателей и розеток



SaluteJazz

Бизнесу стал доступен обновленный SaluteJazz 2.0 — ИИ-платформа коммуникаций, интегрированная с GigaChat API. ИТ-специалисты Сбера улучшили качество изображения, увеличили скорость работы и сократили время подключения к звонку.

Сбер представил линейку корпоративных устройств для бизнес-коммуникаций, включая интерактивные панели, профессиональные экраны и комплекты оборудования для видео-конференц-связи, полностью поддерживающие ИИ-платформу коммуникаций SaluteJazz.

1 млн
уникальных внешних пользователей SaluteJazz



ГосТех

Цифровая платформа Сбера для «ГосТех»

Полностью импортозамещенная и аттестованная мульти-тенантная мультивендорная облачная платформа «ГосТех» в промышленной эксплуатации.

Шесть площадок в **четырех** ЦОДах. Обеспечение работы **>90** госсервисов. **Выполнение** плана Правительства России по миграции сервисов на «ГосТех».



Ежедневно на единую цифровую платформу «ГосТех» потребляется:

- **>43** тыс. vCPU[1]
- **>108** ТБ vRAM[2]
- **>5,7** ПБ дисков
- **39** ФОИВ[3] и **15** субъектов Российской Федерации на ЕЦП «ГосТех»
- **>10** тыс. услуг оказано госзаказчику

Запуск в ПРОМ[4] сервиса ГИС «Мои Субсидии» (Татарстан).

Аттестация ГИС ОМС[5], крупнейшей на платформе «ГосТех»: подтверждение готовности ГИС к эксплуатации в соответствии с установленными стандартами.

Утверждение и реализация дорожной карты развития «ГосТех 2.0» на 2025–2026 годы.

Сбер готов предоставить государству все необходимое для обеспечения объемов потребления ИИ на платформе «ГосТех».

- Роботизация процессов с ИИ-ассистентом (экономия до **80%** времени)
- **ИИ-сервисы** по подписке без расходов на R&D
- **Анализ трендов** и прогнозирование в отраслях

1 vCPU (виртуальный центральный процессор) — эмуляция физического процессора, предоставляемая виртуальной машине в облачной инфраструктуре или виртуализированной среде.
2 vRAM (виртуальная оперативная память) — виртуальная память, которая используется в виртуальных машинах для расширения доступной физической памяти.
3 Федеральный орган исполнительной власти.
4 Процесс, который подтверждает, что информационная система готова к использованию в производственной среде.
5 ГИС ОМС — государственная информационная система обязательного медицинского страхования.

Сбер — точка притяжения ИТ-специалистов

В Сбере работает **~40 тыс.** ИТ–специалистов, обладающих экспертизой в ключевых технологических направлениях: Cloud AI&ML, Data и др.

Запущено новое направление по работе с вузами

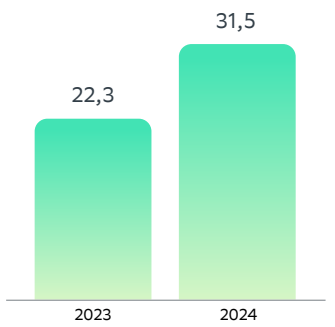
BootcampLabs

~3 тыс.

студентов решают практические задачи на импортозамещенных продуктах Сбера

- Виртуальные лабораторные работы
- Студенты из семи вузов
- Задачи встроены в образовательные треки вузов

Количество обученных на IT Bootcamp (накопительно), тыс.



Привлечение и удержание лучших кадров

Развитие технохабов в Екатеринбурге и Казани

- **2+ тыс. человек** работают в хабах
- **3,5+ тыс. ИТ-специалистов** посетили профессиональные мероприятия Сбера, которые проводились в хабах

Открытие крупнейшего технохаба в Санкт-Петербурге

- **35 тыс. м²** — площадь хаба
- **2,6 тыс.** рабочих мест







Исследования и инновации

Патенты

>500

патентов в патентном портфеле Сбера

Научные статьи

289 статей

опубликовали Сбер, AIRI и Центры искусственного интеллекта, сотрудничающие со Сбером, в том числе из них:

76

в ведущих мировых журналах уровня Q1[1]

109

на топовых конференциях (ранг A*/A[2])

Центры ИИ

8

центров в ведущих вузах России работают при индустриальном партнерстве Сбера

Технологии и запуски

Сбер успешно протестировал технологическую возможность учета ЦФА в публичном блокчейне, трансформации ЦФА в токен для сети Ethereum и сохранения права обладателя и устойчивой связи с информационной системой.

Сбер запустил AI-сервис GigaCheck, позволяющий распознавать, кем был написан текст — человеком или искусственным интеллектом.

Центр робототехники запустил автоматизированный склад для компании JNB.

ПРЕМИИ И НАГРАДЫ

Команда Сбера победила в престижном международном соревновании Kaggle AutoML Grand Prix по созданию моделей машинного обучения, используя open-source библиотеку Сбера LightAutoML

Сбер занял первое место в рейтинге инновационности банков SK Fintech Hub

Сотрудники Лаборатории искусственного интеллекта заняли второе место в решении задач по моделям оттока Data Fusion Contest 2024

Блокчейн-платформа ComUnity Сбера получила премию FinTech Awards Russia в номинации Best Use of Blockchain in FinTech

Премия Generation Innovation Award, победа в номинации «Инновационная компания года» в категории «Банки»

[1] Первый квартиль, обозначает самые престижные и влиятельные издания в своей области.
[2] Наивысшие ранги конференций по компьютерным наукам.

Искусственный интеллект в 2024 году

Клиенты

450 млрд руб.
финансовый эффект от применения ИИ в 2024 году

1,3 трлн руб.
финансовый эффект от применения ИИ в 2020–2024 годах

47%
среднегодовой рост эффекта от ИИ в 2020–2024 годах

>2,5 тыс.
исследователей данных, аналитиков данных, дата-инженеров и ML-инженеров, работающих в Сбере

>1,8 тыс.
ИИ-моделей внедрено в процессы Банка

Модели генеративного ИИ

GigaChat
сервис, способный поддерживать диалог с пользователем, создавать тексты, писать код и рисовать картинки

Финансовый эффект от применения GigaChat

10 млрд руб.

7,5 млн
уникальных пользователей

9 тыс.
внешних клиентов

GigaChat Max
новая версия модели GigaChat, обладающая более глубокими знаниями

OmniFusion 1.1
мультимодальная модель с улучшенной точностью

Kandinsky 3.1
модель для генерации, смешивания и редактирования изображений

15+ млн
пользователей

500+ млн
генераций

x10
скорость генерации в версии Flash

Kandinsky Video 1.1
модель для генерации видео по текстовому описанию

Kandinsky 4.0
нейросеть нового поколения для создания реалистичных видеороликов по текстовому описанию или стартовому кадру, а также аудиосопровождения для сгенерированного видеоролика

Государство и международное развитие
В 2024 году Сбер продолжал укреплять статус национального центра компетенций по ИИ: являлся партнером 12 исследовательских центров, принял участие в обучении 5,2 тыс. специалистов, возглавлял рабочую группу по цифровой экономике БРИКС, а также в рамках Альянса по ИИ принял участие в запуске работы Международного альянса в сфере ИИ

Развитие ИИ-сообщества

AI Journey 2024
международная серия мероприятий, которая включает конференции, конкурсы и научные публикации

В 2024 году конференция в Москве собрала миллионы просмотров, а в конкурсах приняли участие школьники из

65 стран

171 млн
просмотров конференции AIJ 2024

более чем из

190 стран

150
участников AIJ Contest

Исследовательская деятельность

Сбер развивает ИИ в партнерстве с вузами и AIRI[1], публикуя исследования и создавая прикладные решения для бизнеса, медицины, образования, спорта и общества

185
статей на знаковых конференциях уровня A/A* или публикаций в научных журналах категории Q1 в 2024 году R&D-специалистов в области ИИ

350+ человек
совместно со Сбером и AIRI создают центр разработки, который сфокусируется на поиске лекарственных молекул с помощью ИИ

ИИ для общества

Сбер развивает ИИ для образовательных и социальных целей

3,5 млн
школьников прошли «Урок цифры»

7,5 тыс.
заявок поступило на Национальную технологическую олимпиаду по профилю «Искусственный интеллект»

На Сахалине в рамках программы «ИИ Сахалин» внедрены проекты по раннему выявлению онкологических заболеваний, снижению риска ДТП и созданию произведений искусства с помощью ИИ

[1] Институт искусственного интеллекта (AIRI).

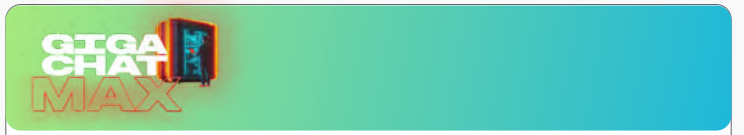
Развитие искусственного интеллекта

Модели генеративного ИИ

Для достижения цели ИИ-стратегии 2026 по движению к сильному искусственному интеллекту ключевую роль играет непрерывное развитие моделей генеративного искусственного интеллекта.

GIGA CHAT

Сервис, способный поддерживать диалог с пользователем, создавать тексты, музыку, писать код, рисовать картинки, распознавать объекты на изображениях. Нейросетевая модель применяется не только физическими лицами, но и крупными промышленными предприятиями, компаниями малого и среднего бизнеса, использующими GigaChat через API для решения своих бизнес-задач



Новая версия модели GigaChat, обладающая более глубокими знаниями. В частности, значительно выросло качество ответов модели на вопросы в области биологии, физики и химии. Модель лучше запоминает контекст в многошаговых диалогах, позволяя увеличить объем текста в рамках сеанса до 15%. Помимо этого, добавлена возможность использования картинки в качестве дополнительного контекста: модель может распознать на картинке рукописный и печатный тексты, формулы, таблицы и графики

Применение GigaChat внутри Сбера

- Операционная поддержка клиентских менеджеров: ИИ-помощник обращается к базе знаний и моментально подсказывает особенности обслуживания корпоративных клиентов. В результате снижается количество ошибок и нагрузка на службу поддержки, повышается качество обслуживания
- Генеративный контент: применение ИИ-моделей для генерации персонализированного контента (например, СМС и почтовые рассылки). Помощник позволяет подготовить персонализированную коммуникацию для каждого сегмента клиентов
- Генерация объявлений на Домклик: ИИ помогает создать пользователю подробное продающее объявление, которое расскажет о преимуществах объекта недвижимости, привлечет к нему внимание и поможет найти покупателя
- GigaCode: ИИ-ассистент разработчика, ускоряющий процесс написания кода посредством предложения наиболее вероятных и релевантных вариантов

Kandinsky 3.1

Модель для генерации, смешивания и редактирования изображений, которая понимает запросы более чем на 100 языках, в том числе на русском и на английском



Kandinsky Video 1.1

Модель для генерации видео по текстовому описанию. Модель генерирует видеоряд продолжительностью до шести секунд с частотой 32 кадра в секунду



Kandinsky 4.0

Нейросеть нового поколения для создания реалистичных видеороликов по текстовому описанию или стартовому кадру, а также аудиосопровождения для сгенерированного видеоролика. Модель генерирует видеоряд продолжительностью до 12 секунд в разрешении HD (1280 × 720), а также позволяет создавать видео с разным соотношением сторон под любые пользовательские и продуктовые потребности. Версия Flash генерирует видеоряд по любому текстовому описанию всего за 15 секунд

С помощью Kandinsky осуществлен проект «Возрожденная коллекция»

Kandinsky возродил образы картин, написанных Малевичем, Репиным, Кандинским и другими великими художниками и пропавших из Сталинградской картинной галереи и Воронежского областного художественного музея им. И. Н. Крамского во время Великой Отечественной войны. Выставка была проведена в онлайн- и офлайн-форматах.

Государственный музей изобразительных искусств им. А. С. Пушкина представил совместный проект со Сбером «От слепка до пикселя. Искусство через призму данных» — частью проекта стало исследование возможностей использования генеративной нейросети Kandinsky в работе искусствоведа. Специалисты Пушкинского музея совместно с промпт-инженерами работали с картиной Лукаса Кранаха Старшего «Мадонна с Младенцем под яблоней», стремясь найти ответы на вопросы о будущем культурного наследия

OmniFusion 1.1

Мультимодальная (способная воспринимать разные типы данных) модель, совместно разработанная Сбером и AIRI.

Модель позволяет работать с двумя типами данных (текст и изображения) и отвечать на вопросы по картинкам. Обновленная архитектура модели позволяет улучшить точность ответов в задачах, требующих работы с мелкими деталями, включающими, например, распознавание документов и формул в тексте

Исследовательская деятельность в сфере ИИ

Сбер активно занимается исследовательской деятельностью, выстраивая цепочку ценностей — от фундаментальных исследований до широкого использования прикладных технологий искусственного интеллекта в бизнес-задачах.

В рамках исследовательской деятельности Сбер:

- участвует в создании и развитии центров искусственного интеллекта в партнерстве с ведущими вузами (НИУ ВШЭ, Сколтех, МФТИ и др.);
- развивает собственную лабораторию искусственного интеллекта;
- проводит совместные исследования с AIRI.



Для бизнеса

Сбер вносит значительный вклад в развитие технологий рекомендательных систем. В частности, на международной научной конференции по рекомендательным системам RecSys'24 Сбер с научным партнером — AIRI —показал впечатляющие результаты: российской стороной было представлено семь статей, шесть из которых написаны исследователями Группы Сбер. Одна из технологий, получивших признание мирового сообщества, — библиотека рекомендаций RePlay — разработана совместно с бизнесом и широко используется в Сбере и экосистеме.

Для медицины

В лаборатории искусственного интеллекта Сбера разработан прототип мультимодального медицинского ассистента GigaDoc, позволяющий выполнять бесконтактную оценку ряда ключевых биомаркеров человека.

Сбер и AIRI создают центр разработки, который сфокусируется на поиске лекарственных молекул с помощью ИИ. Основная цель создания центра — обеспечить продуктивное долголетие и улучшить качество жизни людей, трансформируя процесс разработки лекарственных препаратов с помощью искусственного интеллекта за счет сокращения стоимости разработки и ускорения исследований.

AIRI совместно с разработчиком решений для медицины с использованием технологий ИИ разработал AI-помощника на базе GigaChat, который на основе симптомов рекомендует обращение к профильному специалисту. Решение доступно в мобильном приложении компании Сбера, предоставляющей цифровые медицинские сервисы.

Для общества

В рамках сотрудничества с Дальневосточным центром ИИ в Дальневосточном федеральном университете лабораторией искусственного интеллекта Сбера разработана модель для предсказания тропических штормов по спутниковым снимкам, которая внедрена в автоматическую систему мониторинга тропических циклонов. В настоящее время технология пилотируется совместно с Приморским МЧС для предупреждения наводнений и штормов в Приморье.



Для науки

Сбер учредил центр «ИИ для науки». Целью центра является создание ИИ-инструмента, который кратно усилит исследователей не только внутри Сбера, но и во всей стране. Это поможет отечественным ученым чаще совершать открытия и прорывы — как в фундаментальной, так и в прикладной науке.

Для образования

В лаборатории искусственного интеллекта разработан ряд технологий, позволяющих в режиме реального времени по видео оценивать эмоциональные реакции человека и генерировать ответы в текстовых диалогах на основе больших языковых моделей.

На основе этих технологий лаборатория искусственного интеллекта совместно с компанией Группы Сбер, которая создает и внедряет цифровые решения на основе персонализированной модели образования, запустила цифровой сервис «Ассистент преподавателя». В его основе лежит технология анализа аудиозаписи урока. Сервис позволяет преподавателю проанализировать свои социальные и методологические приемы для улучшения учебного процесса и взаимодействия с учениками.

В настоящее время продукт тиражирован в девяти регионах Российской Федерации и имеет более 2 тыс. активных пользователей.

Для спорта

Сбер совместно с AIRI и одним из ведущих футбольных клубов создали ИИ-модель для оценки потенциала футболистов. Модель способна автоматически собирать данные об игре на основе спортивных трансляций и оценивать индивидуальные и командные действия игроков. Также ИИ-ассистент позволит совету директоров принимать решения при отборе игроков, а тренерам — вносить корректировки в стратегию по ходу матча.

Разработка подобного решения позволит благоприятно повлиять на развитие спортивной индустрии и выявление молодых талантов уже на детско-юношеском уровне.

Развитие ИИ-сообщества

AI Journey 2024

AI Journey («Путешествие в мир искусственного интеллекта», AIJ) — это серия мероприятий, посвященная развитию индустрии искусственного интеллекта на международном уровне: ключевое событие года — конференция AI Journey в Москве, региональные и международные выступления, конкурс для юных исследователей AI Challenge и соревнование для опытных ИИ-экспертов AIJ Contest, отбор научных статей AIJ Science Journal.

Конференция AI Journey 2024

Итоговая конференция AI Journey ежегодно становится самым ожидаемым событием — здесь собираются ведущие представители мирового научного и бизнес-сообщества для обсуждения последних прорывов в сфере искусственного интеллекта и планов на будущее.

В 2024 году конференция прошла уже в девятый раз в Москве. Впервые Сбер провел конференцию в пространстве своей штаб-квартиры на Кутузовском проспекте. Международные и российские гости конференции высоко оценили технологичность и дизайн площадки.

Основным фокусом конференции стало использование искусственного интеллекта как помощника во всех сферах жизни человека. 200 международных экспертов из БРИКС и других стран рассказали о прикладных ИИ-практиках и кейсах, а также о будущих ИИ-разработках для науки, бизнеса и общества. Эксперты уделили большое внимание молодежной аудитории в рамках отдельного трека AIJ Junior.

ESG остается одной из ключевых тем для AI Journey. В 2024 году она была представлена свежим выпуском подкаста, выступлениями авторитетных мировых спикеров на темы устойчивого развития, профессий будущего и роли ИИ в повседневной работе врачей, экологов, педагогов и других специалистов. Также ESG-политика нашла отражение в адаптации сайта конференции для незрячих людей, а выступления основной дискуссии на главной сцене переводились на русский жестовый язык (РЖЯ) в режиме реального времени.

Региональные и международные треки AIJ

Итоговую конференцию традиционно предваряет серия региональных лекций для повышения осведомленности сообщества о технологиях ИИ. Выступления российских и международных спикеров прошли в 11 городах России от Калининграда до Южно-Сахалинска.

Также трек AI Journey был интегрирован в ряд ведущих международных форумов по ИИ.

Международный конкурс AIJ для школьников

Перспективы и темпы развития высоких технологий зависят от юного поколения: будущих ученых, исследователей, экспертов в области искусственного интеллекта. Конкурс AI Challenge проводится Сбером и Альянсом в сфере ИИ. Авторами заданий выступили Сбер, Т-Банк и другие технологические компании страны из разных отраслей.

По итогам 2024 года конкурс привлек школьников из 65 стран, которые предложили 14 тыс. решений реальных бизнес-кейсов от ведущих технологических компаний страны.

В 2024 году участникам стал доступен новый трек, в котором они смогли попробовать свои силы в прикладном использовании генеративных нейросетей в пяти разных модальностях (аудио, видео, текст, картинка, 3D).

Соревнование AIJ Contest для ИИ-экспертов

Более 4,8 тыс. решений было предложено по четырем задачам конкурса:

- **Emotional FusionBrain 4.0** — создание мультимодальной модели для работы с видео, аудио и текстом. Решения победителей будут использованы для развития нейросети Сбера Kandinsky и создания датасетов для обучения генеративных моделей;
- **Multiagent AI** — создание агентов, способных к оптимальному поведению в условиях социальных дилемм и динамичной среды взаимодействия. Агенты должны были работать вместе в среде, где присутствуют элементы конкуренции и кооперации;
- **Embodied AI** — разработка системы управления роботом-помощником на основе языковых инструкций и визуальной информации. Цель Embodied AI — создание роботов, способных выполнять сложные команды, которые требуют взаимодействия с окружающей средой и пользователем, а также общения с ними на естественном языке;
- **E-com AI Assistant** — разработка ИИ-ассистента на основе нейросетевой модели GigaChat, который в ходе диалога с пользователем сможет выявлять его потребности и рекомендовать наиболее релевантные для него товары для покупки на маркетплейсе. Лучшие из предложенных методов лягут в основу развития рекомендательных сервисов и специализированных ИИ-агентов, способных решать задачи конкретной компании или сферы деятельности — от ретейла до крупных промышленных предприятий.

Научный сборник AIJ Science Journal

На конкурсный отбор для публикации в специальном выпуске научного журнала РАН «Доклады Российской академии наук. Математика, информатика, процессы управления» поступило свыше 230 заявок от ИИ-исследователей из 11 стран. Помимо России в отборе участвовали ученые из БРИКС и других стран. Материалы прошли рецензирование у ведущих профильных экспертов, а комиссия отобрала 30 статей для публикации в издании.

Авторы лучшей статьи получили награду на AI Journey

ИИ для общества

Взаимодействие со школами и вузами

Для школьников Сбер организует различные мероприятия в зависимости от возраста и интересов детей. Сбер участвует в ежегодной всероссийской акции «Урок цифры», которая проводится с 2018 года в сфере ИТ в поддержку федерального проекта «Кадры для цифровой экономики». Кроме того, сотрудники Сбера провели более 1 тыс. открытых уроков в различных регионах России.

Профиль «Искусственный интеллект» Национальной технологической олимпиады реализуется Академией искусственного интеллекта при поддержке Сбера и предоставляет школьникам старших классов уникальные преимущества при поступлении в ведущие вузы страны. В 2024 году профиль стал самым популярным среди 30+ профилей олимпиады.

Академия искусственного интеллекта ежегодно проводит марафоны, которые помогают школьникам быстро освоить ключевые навыки в сфере ИИ и подготовиться к практическим задачам. В 2024 году в этих мероприятиях приняли участие более 5 тыс. человек. Темы марафонов охватывали создание первой нейросети с нуля и полный курс подготовки к ЕГЭ по информатике.

Сбер сотрудничает с вузами в целях популяризации и развития прикладных навыков студентов и школьников по направлению AI for Social Good. 40 команд студентов участвуют в проектном практикуме, вовлекаясь в решение проблем общества с использованием искусственного интеллекта.

Сбер и Яндекс совместно с ведущими университетами при поддержке Минэкономразвития и Минобрнауки запустили первую в России программу бакалавриата для ИИ-суперталантов — AI360 (подготовка лучших исследователей генеративного искусственного интеллекта).

AIRI совместно с Центральным университетом и Московским техническим университетом связи и информатики (МТУСИ) создал лаборатории для проведения научных исследований, реализации образовательных программ, научного руководства студентами и аспирантами.

Остров технологий для человека

Сбер совместно с правительством Сахалинской области реализует программу трансформации региона «ИИ Сахалин», также известную как «Остров технологий».

Цель данного проекта — трансформация Сахалинской области в один из лидирующих регионов России в области применения искусственного интеллекта в управлении. В рамках программы планируется внедрение и создание инновационных решений, нацеленных на развитие инфраструктуры и повышение качества жизни местных жителей.

Подробнее про взаимодействие Сбера с вузами см. в разделе **«Социальная ответственность и поддержка регионов»**

Текущие проекты

- **Раннее выявление онкозаболеваний** — выделение пациентов из группы риска и помощь врачу для определения заболевания на ранней стадии. Проект реализуется лабораторией искусственного интеллекта Сбера совместно с экосистемным интегратором передовых решений с использованием технологий ИИ для медицины (входит в индустрию здоровья Сбера)
- **Снижение риска ДТП** — выявление признаков неаккуратного вождения на дорогах города с помощью технологий компьютерного зрения и предупреждение водителей о повышенных рисках возникновения аварий
- **Начальная ИИ-грамотность** — образовательный курс, направленный на повышение знаний и навыков в сфере ИИ региональной команды. Более 80% сотрудников правительства Сахалинской области прошли курс обучения по основам искусственного интеллекта, больших данных и кибербезопасности
- **ИИ для создания произведений искусства** — с использованием ИИ-технологий Сбера был создан первый в России балет. Инструменты ИИ использовались комплексно: GigaChat помог уточнить сценарий и хореографию, Kandinsky — сгенерировать эскизы декораций и костюмов, а SymFormer — создать оригинальные музыкальные партии в стилистике современной классической музыки

ИИ, государство и международное развитие

Сбер — национальный центр компетенций по искусственному интеллекту

Сбер является стороной соглашения с Правительством Российской Федерации о развитии высокотехнологичного направления «Искусственный интеллект», а также центром компетенций по реализации федерального проекта «Искусственный интеллект».

По итогам 2024 года благодаря мероприятиям федерального проекта «Искусственный интеллект» в России действует 12 исследовательских центров в сфере ИИ, поддержку получили 114 компаний — разработчиков ИИ, годовой выпуск ИИ-специалистов составил 5,2 тыс. человек, 15,9 тыс. школьных педагогов прошли курсы дополнительного образования по ИИ.

Сбер помогает региональным органам власти и бизнесу во внедрении искусственного интеллекта: в 2024 году в 25 субъектах России Банк провел дизайн-сессии по ИИ-трансформации (всего за 2023–2024 годы — в 81 субъекте). По итогам проведенных во всех регионах дизайн-сессий подписаны соглашения о развитии искусственного интеллекта, разработаны дорожные карты по его внедрению, инициировано более 200 проектов по внедрению ИИ-решений совместно со Сбером. Уже в 30 регионах открыты центры ИИ-трансформации, а в пяти регионах функционируют «Центры ИИ», поддерживаемые Сбером.

15 февраля 2024 года Президент Российской Федерации В. В. Путин утвердил обновленную Национальную стратегию развития искусственного интеллекта до 2030 года. Для достижения целей Стратегии при экспертно-методологической поддержке Сбера спроектирован новый федеральный проект «Искусственный интеллект» на период реализации в 2025–2030 годах. В фокусе нового стратегического документа — повышение качества подготовки кадров в области искусственного интеллекта и стимулирование научных исследований.

Альянс в сфере ИИ

Альянс в сфере искусственного интеллекта объединил ведущие технологические компании для совместного развития их компетенций и внедрения искусственного интеллекта в практическую деятельность бизнеса, образование, регулирование и популяризацию ИИ.

В 2024 году в рамках Альянса:

- сформировано несколько отраслевых клубов с участием руководителей 90+ компаний из нескольких отраслей (сельское хозяйство, здравоохранение, строительство, транспорт, финансы)
- учрежден Научный совет, в состав которого вошли десять ведущих ученых из различных научных организаций, а также запущена открытая научная база публикаций по ИИ
- по инициативе Альянса принято постановление правительства, которое существенно упрощает экспортный контроль в отношении гражданских ИИ-разработок;
- выпущен обновленный рейтинг вузов по качеству подготовки специалистов в сфере ИИ, участниками которого стали более 200 вузов
- на AI Journey вручена национальная премия «Лидеры ИИ» для компаний, молодых ученых и регионов (всего более 300 заявок)

Этика ИИ

Кодекс этики в сфере ИИ — это единая система рекомендательных принципов и правил, предназначенных для создания среды доверенного развития ИИ-технологий в России. К концу 2024 года к Кодексу присоединились 852 организации, включая 44 федеральных органа исполнительной власти, 20 региональных органов исполнительной власти, один орган судебной власти и 42 организации из иностранных юрисдикций.

Общий рост количества подписантов в 2024 году составил 158%, а иностранных подписантов — 56% в сравнении с 2023 годом.

В 2024 году с целью развития Кодекса были созданы и подписаны Декларации о генеративном ИИ и ответственном экспорте технологий на основе ИИ, а также руководящие принципы в сфере роботов общего назначения. Эти документы призваны укрепить и развить специальные принципы, на которых основывается работа в области ИИ. К документу присоединились ключевые компании и вузы в сфере генеративного искусственного интеллекта (Сбер, одна из крупнейших компаний в сфере информационных технологий, телекоммуникационная компания и т. п).

Также экспертным сообществом, сформированным из подписантов Кодекса этики в сфере ИИ, издана и представлена на AIJ «Белая книга этики в сфере ИИ» — подробный и тщательно структурированный обзор самых острых этических вопросов, возникающих на пути развития искусственного интеллекта.

Регулирование ИИ

Сбер уделяет значительное внимание развитию и повышению зрелости регулирования искусственного интеллекта.

В связи с увеличением регуляторной активности в части генеративного ИИ, усилением международного сотрудничества по вопросам регулирования ИИ, а также с включением вопросов законодательного регулирования в сфере ИИ в повестку БРИКС под председательством России в 2024 году Сбер выпустил третье, обновленное издание «Глобальный атлас регулирования искусственного интеллекта. Вектор на международное сотрудничество», в котором расширено количество исследуемых юрисдикций (43 зарубежные юрисдикции, включая страны БРИКС+ и страны СНГ).

Международное сотрудничество

Сбер способствует развитию искусственного интеллекта не только в России, но и за ее пределами, делится опытом и знаниями с БРИКС и странами СНГ.

В 2024 году:

- Проведена стратегическая сессия по ИИ для Республики Узбекистан. По итогам мероприятия был определен вектор развития ИИ в Узбекистане.
- Сбер возглавил рабочую группу по цифровой экономике Делового совета БРИКС, что позволило сфокусировать активности группы на искусственном интеллекте в год председательства России в БРИКС и установить контакты с зарубежными коллегами из ведущих технологических компаний стран БРИКС.
- В рамках главной дискуссии конференции AI Journey с участием Президента Российской Федерации состоялся запуск работы Международного альянса в сфере ИИ с участием национальных ассоциаций стран БРИКС и других стран мира (НИУ ВШЭ, Сколтех и др.). Альянс представляет собой неформальное отраслевое сообщество для обмена мнениями, знаниями и опытом, а также укрепления сотрудничества в области технологий искусственного интеллекта. Членами Альянса стали представители Азербайджана, Беларуси, Бразилии, Индии, Индонезии, Ирана, Китая, Кубы, Марокко, России, Сербии, Чили, Эфиопии, ЮАР. При участии Первого заместителя Председателя Правительства Российской Федерации Д. Н. Чернышенко состоялось первое заседание Альянса. Члены Альянса обсудили ключевые направления развития технологий искусственного интеллекта в своих странах и представили предложения для будущего сотрудничества. По итогам мероприятия приняты решения о том, что в 2025 году:
  - взаимодействие в рамках Альянса будет строиться вокруг трех основных направлений: научного сотрудничества, образования, а также этики и регулирования технологий искусственного интеллекта;
  - российский Альянс в сфере ИИ будет администрировать секретариат Альянса;
  - генеральным секретарем Альянса избран представитель Сбера.

ПОБЕДЫ В МЕЖДУНАРОДНЫХ КОНКУРСАХ

Ученые из лаборатории ИИ победили в Международном ИИ-чемпионате Kaggle AutoML Grand Prix, обойдя команды корпораций Кремниевой долины (Amazon и H2O). Для победы команда использовала инструмент лаборатории ИИ, доступный всему научному сообществу, — библиотеку LightAutoML, которая в том числе внедрена в системы Сбера для альтернативного моделирования и распространения лучших практик внутри Банка

Проекты лаборатории ИИ стали лауреатами Международного ESG-конкурса «Зеленая Евразия 2024», который помогает выявлять эффективные практики климатической митигации и адаптации. Эти решения были представлены на Климатическом саммите ООН в г. Баку



03

Финансовая результативность

127 Финансовая результативность

Финансовая результативность

Динамика основных показателей Сбера по МСФО за три года

GRI 3-3

Показатели отчета о прибылях и убытках, млрд руб.

	2024	2023	Изменение	2022
Операционный доход до резервов и изменения справедливой стоимости кредитного портфеля вследствие изменения кредитного качества	3 506,1	3 165,0	10,8%	1 902,9
Расходы от создания резервов под кредитные убытки по долговым финансовым активам	(442,8)	(235,4)	88,1%	(450,5)
Операционные доходы	3 097,2	2 909,1	6,5%	1 312,4
Расходы на содержание персонала и административные расходы	(1 062,6)	(924,4)	15,0%	(726,5)
Прибыль до налогообложения	2 034,6	1 984,7	2,5%	585,9
Чистая прибыль	**1 580,3**	**1 508,6**	**4,8%**	**287,8**

Показатели отчета о финансовом положении, млрд руб.

	31 декабря 2024 года	31 декабря 2023 года	Изменение	31 декабря 2022 года
Кредиты и авансы клиентам, нетто	43 842	37 558	16,7%	29 373
Итого активов	**60 855**	**52 307**	**16,3%**	**41 862**
Средства физических лиц и корпоративных клиентов	44 623	36 694	21,6%	29 876
Итого обязательств	**53 682**	**45 723**	**17,4%**	**36 086**
Итого собственных средств	**7 174**	**6 584**	**9,0%**	**5 777**

Показатели на акцию, рублей на акцию

	2024	2023	Изменение	2022
Базовая и разводненная прибыль на обыкновенную акцию	72,03	69,10	4,2%	13,20
Чистые активы на обыкновенную акцию	335,21	307,68	8,9%	269,94

Финансовые показатели

Показатели рентабельности, %

	2024	2023	Изменение, %	2022
Рентабельность среднегодовых активов (ROA)	2,8	3,2	-0,4 п. п.	0,7
Рентабельность капитала (ROE)	24,0	25,3	-1,3 п. п.	5,2
Чистая процентная маржа (чистые процентные доходы к средневзвешенным активам, приносящим процентные доходы)	5,9	6,0	-0,1 п. п.	5,3
Операционные расходы к операционному доходу до резервов (CIR)	30,3	29,2	1,1 п. п.	38,2
Отношение кредитов и авансов клиентам после вычета резервов под кредитные убытки к средствам физических лиц и корпоративных клиентов	98,3	102,4	-4,1 п. п.	98,3

Коэффициенты достаточности капитала, %

	31 декабря 2024 года	31 декабря 2023 года	Изменение, %	31 декабря 2022 года
Коэффициент достаточности базового капитала первого уровня (Базель 3,5 / Базель 3)	12,1	13,2	-1,1 п. п.	14,7
Коэффициент достаточности общего капитала (капитал первого и второго уровня) (Базель 3,5 / Базель 3)	12,8	14,0	-1,2 п. п.	15,6
Отношение собственных средств к активам	11,8	12,6	-0,8 п. п.	13,8

Показатели качества активов, %

	31 декабря 2024 года	31 декабря 2023 года	Изменение, %	31 декабря 2022 года
Доля неработающих кредитов в кредитном портфеле	2,5	2,2	0,3 п. п.	2,6
Доля кредитов Стадии 3 и POCI[1] в кредитном портфеле по амортизированной стоимости	3,7	3,4	0,3 п. п.	3,9
Отношение резервов под кредитные убытки по кредитам и авансам клиентам к кредитному портфелю по амортизированной стоимости до резервов	4,7	4,8	-0,1 п. п.	5,6

Анализ отчета о прибылях и убытках

Общие тенденции

Чистая прибыль Группы по МСФО в 2024 году составила 1 580,3 млрд рублей, показав рост на 4,8% по сравнению с результатом 2023 года. Операционный доход до резервов по долговым финансовым активам и обязательствам кредитного характера, а также до влияния изменения справедливой стоимости кредитного портфеля вследствие изменения кредитного качества в 2024 году увеличился на 10,8%, до 3 506,1 млрд рублей. Основной причиной положительной динамики стал рост чистого процентного дохода и чистого комиссионного дохода. В 2024 году расходы от создания резервов под кредитные убытки по долговым финансовым активам выросли на 88,1%, до 442,8 млрд рублей против 235,4 млрд рублей в 2023 году. Расходы на содержание персонала и административные расходы увеличились за год на 15,0% по сравнению с предыдущим годом и составили суммарно 1 062,6 млрд рублей в 2024 году.

За 2024 год чистые процентные доходы Группы приба-вили 17,0% и достигли 2 999,6 млрд рублей. Процентные доходы Группы за тот же период выросли на 66,6%, до 7 504,3 млрд рублей. В первую очередь эти изменения вызваны ростом объемов работающих активов, а также повышением процентных ставок в банковской системе и экономике в целом. Рост объемов розничного кредитного портфеля составил 12,7% в 2024 году при одновременном увеличении его доходности с 12,6% в 2023 году до 16,0% в 2024 году. Доходность портфеля корпоративных клиентов повысилась еще быстрее, на 4,5 п. п., до 13,9% в 2024 году, а рост объемов этого портфеля составил 19,0% в 2024 году.

	2024	2023	Изменение
Прибыль за год	1 580,3	1 508,6	4,8%
Операционный доход до резервов под ожидаемые кредитные убытки, включая резервы по обязательствам кредитного характера, и до изменения справедливой стоимости кредитного портфеля вследствие изменения кредитного качества	3 506,1	3 165,0	10,8%
Расходы на содержание персонала и административные расходы	-1 062,6	-924,4	15,0%
Расходы от создания резервов под кредитные убытки по долговым финансовым активам	-442,8	-235,4	88,1%

Чистый процентный доход, млрд руб.

	2024	2023	Изменение
Чистые процентные доходы	2 999,6	2 564,6	17,0%
Процентные доходы	7 504,3	4 505,2	66,6%
Процентные расходы (включая расходы на страхование)	-4 504,7	-1 940,6	x2,3

[1] POCI — приобретенные или выданные обесцененные активы.

Процентные расходы, включая расходы на страхование вкладов, увеличились за 2024 год в 2,3 раза, до 4 504,7 млрд рублей. Их динамика объясняется как ростом объемов средств физических лиц и корпоративных клиентов, так и увеличением стоимости привлечения клиентских средств. Так, годовая стоимость привлеченных средств физических лиц выросла с 3,7% в 2023 году до 7,7% в 2024 году. Годовая стоимость привлеченных средств корпоративных клиентов увеличилась с 5,7% в 2023 году до 11,1% в 2024 году. Процентные расходы по средствам физических лиц, которые являются ключевым источником финансирования Группы, продолжают составлять основную часть процентных расходов.

Чистая процентная маржа стабильно остается на высоком уровне, составив 5,9% за 2024 год (за 2023 год маржа составляла 6,0%). Данная тенденция обусловлена увеличением доходности работающих активов с 12,1% в четвертом квартале 2023 года до 16,5% в четвертом квартале 2024 года, при этом стоимость заемных средств выросла с 6,9% в четвертом квартале 2023 года до 12,0% в четвертом квартале 2024 года. В части работающих активов наибольшее увеличение доходности наблюдалось по портфелю кредитов физическим лицам. Так, доходность портфеля физическим лицам повысилась с 14,1% в четвертом квартале 2023 года до 17,4% в четвертом квартале 2024 года.

Стоимость средств клиентов, %

	2024				2023			
	1 кв.	2 кв.	3 кв.	4 кв.	1 кв.	2 кв.	3 кв.	4 кв.
Средства физических лиц	6,0	6,9	8,0	9,4	3,4	3,4	3,6	4,4
Средства корпоративных клиентов	10,0	9,8	10,3	14,0	3,9	4,1	5,5	8,7

Доходность кредитов, %

	2024				2023			
	1 кв.	2 кв.	3 кв.	4 кв.	1 кв.	2 кв.	3 кв.	4 кв.
Доходность кредитов корпоративным клиентам	12,2	12,7	13,8	16,4	8,3	8,4	9,2	11,3
Доходность кредитов физическим лицам	14,9	15,2	16,2	17,4	11,7	12,0	12,4	14,1
Доходность совокупных кредитов	13,3	13,8	14,8	16,8	9,6	9,8	10,4	12,4

Чистая процентная маржа, %

2024				2023			
1 кв.	2 кв.	3 кв.	4 кв.	1 кв.	2 кв.	3 кв.	4 кв.
5,9	5,8	5,9	6,0	5,8	5,8	6,0	6,3

Доходность работающих активов и стоимость платных пассивов

	2024				2023
	1 кв.	2 кв.	3 кв.	4 кв.	4 кв.
Доходность активов, приносящих процентный доход	13,0	13,5	14,6	16,5	12,1
Стоимость заемных средств	8,2	8,8	10,0	12,0	6,9

Комиссионные доходы и расходы

В 2024 году комиссионные доходы Группы увеличились на 9,1%, достигнув 1 172,1 млрд рублей, благодаря росту главной составляющей — операций с банковскими картами — на 50,5 млрд рублей (8,7%), до 629,0 млрд рублей. Доля таких операций в комиссионных доходах составила 53,7% в 2024 году против 53,8% на конец 2023 года. Существенный вклад в рост комиссионных доходов внесли также комиссии по расчетно-кассовому обслуживанию (+10,5%, до 362,0 млрд рублей) и комиссии по документарным операциям (+22,2%, до 61,6 млрд рублей). Чистый комиссионный доход Сбера увеличился на 10,3% — до 842,9 млрд рублей.

Комиссионные доходы и расходы, млрд руб.

	2024	2023	Изменение	
			млрд руб.	%
Операции с банковскими картами	629,0	578,5	50,5	8,7%
Расчетно-кассовое обслуживание	362,0	327,7	34,3	10,5%
Комиссии по документарным операциям	61,6	50,4	11,2	22,2%
Операции клиентов с иностранной валютой и драгоценными металлами	54,0	50,8	3,2	6,3%
Комиссии по брокерским операциям с ценными бумагами и товарами, по депозитарному обслуживанию, комиссии, связанные с инвестиционным бизнесом (включая комиссии за синдицирование)	9,0	8,6	0,4	4,7%
Прочее	56,5	58,7	(2,2)	-3,7%
Комиссионные доходы	**1 172,1**	**1 074,7**	**97,4**	**9,1%**
Комиссионные расходы по операциям с банковскими картами	(299,6)	(289,3)	(10,3)	3,6%
Прочие комиссионные расходы	(29,6)	(21,5)	(8,1)	37,7%
Комиссионные расходы	**(329,2)**	**(310,8)**	**(18,4)**	**5,9%**
Чистые комиссионные доходы	**842,9**	**763,9**	**79,0**	**10,3%**

Прочие чистые операционные доходы/расходы

Прочие чистые операционные расходы (за вычетом изменения справедливой стоимости кредитного портфеля вследствие изменения кредитного качества и резервов по обязательствам кредитного характера), которые включают чистые доходы/расходы от операций с ценными бумагами, производными финансовыми инструментами, иностранной валютой, чистый результат от страховой деятельности, чистый результат от непрофильных видов деятельности, а также отчисления в прочие резервы, составили в 2024 году 336,4 млрд рублей против прочего чистого операционного расхода в размере 163,5 млрд рублей в 2023 году. В основном результат 2024 года обусловлен отрицательной переоценкой справедливой стоимости финансовых инструментов.

Расходы от создания резерва под кредитные убытки по портфелю кредитов

Совокупные расходы от создания резерва под кредитные убытки и переоценка кредитов, оцениваемых по справедливой стоимости, выросли на 55,8% — с 265,0 млрд рублей за 2023 год до 413,0 млрд рублей за 2024 год.

Значение стоимости кредитного риска по кредитному портфелю совокупно по амортизированной стоимости и справедливой стоимости повысилось на 22 б. п. — с 76 б. п. в 2023 году до 98 б. п. в 2024 году.

Расходы от создания резерва под кредитные убытки по портфелю кредитов и стоимость кредитного риска

Расходы от создания резервов под кредитные убытки по портфелю кредитов по амортизированной стоимости, млрд руб.

2024				2023			
1 кв.	2 кв.	3 кв.	4 кв.	1 кв.	2 кв.	3 кв.	4 кв.
46,8	128,7	112,9	160,1	83	83	32,3	50,3

Стоимость кредитного риска по кредитам по амортизированной стоимости, б. п.

2024				2023			
1 кв.	2 кв.	3 кв.	4 кв.	1 кв.	2 кв.	3 кв.	4 кв.
50	133	110	150	110	103	37	54

Переоценка кредитов по справедливой стоимости вследствие изменения кредитного качества, млрд руб.

2024				2023			
1 кв.	2 кв.	3 кв.	4 кв.	1 кв.	2 кв.	3 кв.	4 кв.
6,5	-30,3	13	-24,7	1,2	19,7	15,7	-20,2

Совокупная стоимость кредитного риска, включая переоценку кредитов по справедливой стоимости, б. п.

2024				2023			
1 кв.	2 кв.	3 кв.	4 кв.	1 кв.	2 кв.	3 кв.	4 кв.
54	97	116	119	108	123	53	31

Расходы на содержание персонала и административные расходы

Группа увеличила расходы на содержание персонала и административные расходы в 2024 году на 15,0%, до 1 062,6 млрд рублей. Одним из важнейших драйверов было повышение заработной платы сотрудников во второй половине 2024 года, при этом рост бизнеса и инфляционное влияние также потребовали увеличения затрат. Расходы на содержание персонала — основной компонент операционных расходов — выросли на 16,9% в 2024 году, до 668,9 млрд рублей. Отношение операционных расходов к операционным доходам до вычета резервов под кредитные убытки составило 30,3% за 2024 год, увеличившись на 1,1 п. п. за год.

			Изменение	
млрд руб.	**2024**	**2023**	**млрд руб.**	**%**
Расходы на содержание персонала	668,9	572,2	96,7	16,9%
Амортизация основных средств	94,0	101,2	(7,2)	-7,1%
Амортизация нематериальных активов	81,9	64,9	17,0	26,2%
Расходы, связанные с ремонтом и содержанием основных средств	51,1	37,6	13,5	35,9%
Реклама и маркетинг	43,2	28,2	15,0	53,2%
Расходы на информационные услуги	30,5	14,9	15,6	104,7%
Административные расходы	27,9	33,0	(5,1)	-15,5%
Расходы на консалтинг и аудит	25,3	15,1	10,2	67,5%
Расходы по краткосрочной аренде, аренде малоценных активов и связанные с переменными платежами по аренде	9,0	4,6	4,4	95,7%
Налоги, за исключением налога на прибыль	7,1	30,0	(22,9)	-76,3%
Прочее	23,7	22,7	1,0	4,4%
Итого расходов на содержание персонала и административных расходов	**1 062,6**	**924,4**	**138,2**	**15,0%**

Анализ структуры активов

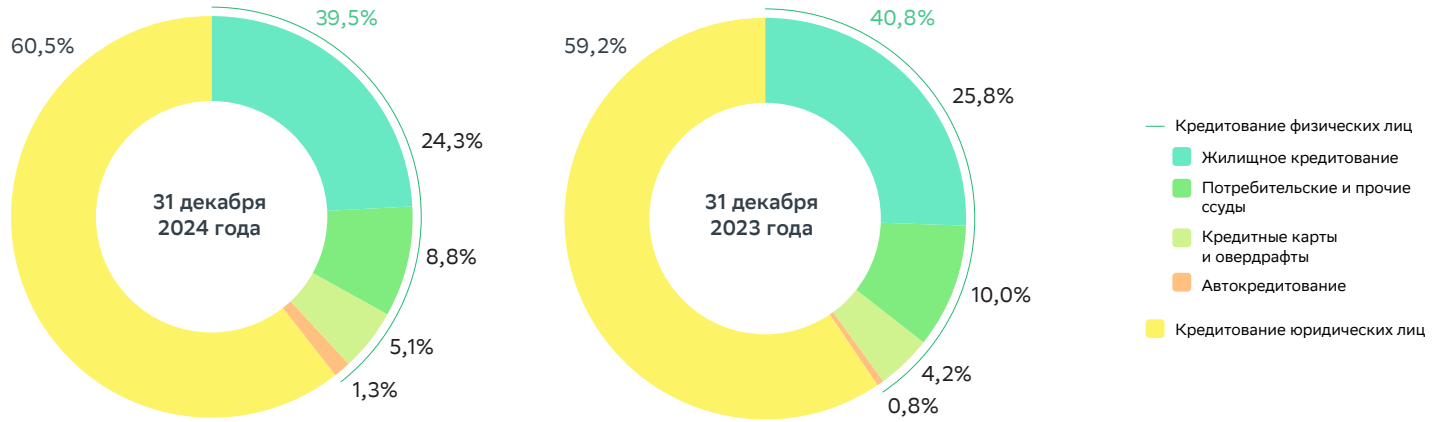
Общие тенденции

Активы Группы увеличились на 16,3% в 2024 году и составили 60,9 трлн рублей на конец года против 52,3 трлн рублей на 31 декабря 2023 года. Доля самой большой категории — кредитов и авансов клиентам — в отчетном году повысилась с 71,8 до 72,0% совокупных активов. Кредитный портфель рос темпами, сопоставимыми с активами в целом (+16,4% за 2024 год); на 31 декабря 2024 года совокупный кредитный портфель Группы до вычета резерва под кредитные убытки достиг 45,9 трлн рублей. Доля ликвидных активов, в число которых входят денежные средства, средства в банках, портфель ценных бумаг, включая портфель ценных бумаг, заложенных по сделкам репо, составила 21,9%.

Структура активов

	31 декабря 2024 года	31 декабря 2023 года
Кредиты и авансы клиентам	72,0%	71,8%
Ликвидные активы	21,9%	22,2%
Прочие активы	6,1%	6,0%

Структура кредитов



Кредиты и авансы клиентам

Кредиты юридическим лицам до вычета резервов под кредитные убытки (совокупно по амортизированной и справедливой стоимости) выросли на 19,0%, до 27,7 трлн рублей, в 2024 году. Их доля в общем кредитном портфеле в 2024 году повысилась на 1,3 п. п. по сравнению с 2023 годом и составила 60,5% (2023 год: 59,2%).

Портфель кредитов, выданных физическим лицам, вырос в 2024 году на 12,7%, до 18,1 трлн рублей. Доля таких кредитов в кредитном портфеле снизилась с 40,8% в 2023 году до 39,5% в 2024 году. Снижение доли, как и замедление темпов роста розничного портфеля в четвертом квартале 2024 года, стало результатом давления высоких процентных ставок и регуляторных требований. При этом доля Сбера на рынке розничного кредитования остается высокой — 47,0%. Портфель ипотечных кредитов Группы увеличился за год на 9,6%, до 11,2 трлн рублей. Рост потребительского кредитования за 2024 год составил 2,0%. В остальных сегментах розничного кредитования в отчетном году также наблюдалась положительная динамика: например, портфель кредитных карт и овердрафтов вырос за 2024 год на 43,4%, автокредитов — на 83,2%.

Кредиты по амортизированной и справедливой стоимости

	31 декабря 2024 года		31 декабря 2023 года	
	млрд руб.	%	млрд руб.	%
Коммерческое кредитование юридических лиц	16 369,7	35,7%	14 205,3	36,1%
Проектное финансирование юридических лиц	11 366,5	24,8%	9 100,6	23,1%
Жилищное кредитование физических лиц	11 153,5	24,3%	10 175,3	25,8%
Потребительские и прочие ссуды физическим лицам	4 017,9	8,8%	3 937,6	10,0%
Кредитные карты и овердрафты	2 342,2	5,1%	1 633,7	4,2%
Автокредитование физических лиц	602,2	1,3%	328,8	0,8%
Итого кредитов и авансов клиентам до вычета резерва под обесценение кредитного портфеля	**45 852,0**	**100,0%**	**39 381,3**	**100,0%**

Кредиты по амортизированной стоимости

	31 декабря 2024 года		31 декабря 2023 года	
	млрд руб.	%	млрд руб.	%
Коммерческое кредитование юридических лиц	15 813,3	36,7%	14 083,8	37,3%
Проектное финансирование юридических лиц	9 003,5	21,0%	7 579,9	20,1%
Жилищное кредитование физических лиц	11 153,5	26,0%	10 175,3	27,0%
Потребительские и прочие ссуды физическим лицам	4 016,7	9,4%	3 937,1	10,4%
Кредитные карты и овердрафты	2 342,2	5,5%	1 633,7	4,3%
Автокредитование физических лиц	602,2	1,4%	328,8	0,9%
Итого кредитов и авансов клиентам по амортизированной стоимости до вычета резерва под обесценение кредитного портфеля	**42 931,4**	**100,0%**	**37 738,6**	**100,0%**

Кредиты по справедливой стоимости

	31 декабря 2024 года		31 декабря 2023 года	
	млрд руб.	%	млрд руб.	%
Коммерческое кредитование юридических лиц	556,4	19,1%	121,5	7,4%
Проектное финансирование юридических лиц	2 363,0	80,9%	1 520,7	92,6%
Потребительские и прочие ссуды физическим лицам	1,2	0,0%	0,5	0,0%
Итого кредитов и авансов клиентам по справедливой стоимости	**2 920,6**	**100,0%**	**1 642,7**	**100,0%**

Качество кредитного портфеля

Качество кредитного портфеля Сбера остается стабильным. К концу 2024 года доля NPL90+ (неработающих кредитов с просроченными платежами по процентам и (или) основному долгу более чем на 90 дней) в совокупном кредитном портфеле Группы повысилась на 0,3 п. п, до 2,5%. Доля обесцененных кредитов (кредитов Стадии 3 и POCI) в кредитном портфеле по амортизированной стоимости увеличилась за 2024 год на 0,3 п. п., до 3,7%. Отношение совокупных резервов, созданных под кредитные убытки, к кредитам Стадии 3 и POCI составило 125,1% на конец 2024 года (142,2% на конец 2023 года).

Портфель ценных бумаг

В 2024 году портфель ценных бумаг Группы, включая ценные бумаги, заложенные по сделкам репо, вырос на 4,5% и составил 8,5 трлн рублей. Портфель ценных бумаг Группы на 96,9% представлен долговыми инструментами, которые показывают качественный риск-профиль, и в основном используется для управления ликвидностью. Облигации федерального займа (ОФЗ) продолжают занимать крупнейшую долю в портфеле ценных бумаг Группы — 69,4% от общего портфеля на конец 2024 года. Доля корпоративных облигаций в структуре портфеля несколько снизилась — с 16,4% на конец 2023 года до 15,2% по итогам 2024 года.

Структура портфеля ценных бумаг

	31 декабря 2024 года		31 декабря 2023 года	
	млрд руб.	%	млрд руб.	%
Облигации федерального займа Российской Федерации (ОФЗ)	5 863,2	69,4%	5 459,0	67,5%
Корпоративные облигации	1 282,0	15,2%	1 329,9	16,4%
Иностранные государственные и муниципальные облигации	61,6	0,7%	88,1	1,1%
Еврооблигации Российской Федерации	197,2	2,3%	196,6	2,4%
Российские муниципальные и субфедеральные облигации	126,2	1,5%	189,7	2,3%
Ипотечные ценные бумаги	657,4	7,8%	579,6	7,3%
Векселя	0,5	0,0%	0,6	0,0%
Итого долговых ценных бумаг	**8 188,1**	**96,9%**	**7 843,5**	**97,0%**
Корпоративные акции и прочие долевые инструменты	255,6	3,0%	235,5	2,9%
Паи инвестиционных фондов	8,3	0,1%	8,3	0,1%
Итого ценных бумаг	**8 452,0**	**100,0%**	**8 087,3**	**100,0%**

Анализ структуры обязательств и собственных средств

Общие тенденции

Совокупные обязательства Группы за 2024 год увеличились на 17,4%, до 53,7 трлн рублей. В структуре обязательств основной объем приходится на средства физических лиц и корпоративных клиентов, составивших на конец 2024 года 44,6 трлн рублей, или 83,1% обязательств.

Средства клиентов

Средства физических лиц остаются основным источником финансирования Группы, на них приходится наибольшая доля всех обязательств — 51,8% по итогам 2024 года по сравнению с 50,1% годом ранее. Общая сумма средств физических лиц выросла за 2024 год на 21,5%, до 27,8 трлн рублей. На фоне повышения процентных ставок и введения выгодных для клиентов условий привлечения средств срочные депозиты физических лиц выросли на 34,8%. Доля срочных депозитов в общем объеме средств физических лиц в 2024 году повысилась с 52,2 до 57,9%. В целом доля Сбера на рынке вкладов физических лиц составила 42,3% на конец 2024 года.

Тенденции на рынке ставок также обеспечили значительный рост срочных депозитов корпоративных клиентов — на 30,5% в 2024 году. В целом средства корпоративных клиентов выросли на 21,8%, до 16,8 трлн рублей, их доля в общей структуре обязательств Группы также повысилась — с 30,2 до 31,3%.

Структура средств клиентов

	31 декабря 2024 года		31 декабря 2023 года	
	млрд руб.	%	млрд руб.	%
Средства физических лиц				
Текущие счета / счета до востребования	11 719,0	26,3%	10 955,8	29,9%
Срочные вклады и сделки прямого репо	16 102,6	36,1%	11 948,6	32,5%
Итого средств физических лиц	**27 821,6**	**62,3%**	**22 904,4**	**62,4%**
Средства корпоративных клиентов				
Текущие/расчетные счета	3 200,9	7,2%	3 363,6	9,2%
Срочные депозиты и сделки прямого репо	13 600,2	30,5%	10 425,6	28,4%
Итого средств корпоративных клиентов	**16 801,1**	**37,7%**	**13 789,2**	**37,6%**
Итого	**44 622,7**	**100,0%**	**36 693,6**	**100,0%**

Собственные средства

Собственные средства Группы увеличились за 2024 год на 9,0% и составили 7,2 трлн рублей. Основной вклад в их рост внесла прибыль Сбера по итогам 2024 года.

Достаточность капитала

Достаточность капитала Сбера в 2024 году несколько снизилась, но по-прежнему с запасом перекрывает минимальный уровень, установленный Базельским комитетом. По итогам 2024 года коэффициент достаточности базового капитала первого уровня, рассчитанный в соответствии с требованиями Базель 3,5, снизился на 1,1 п. п. и составил 12,1%. Коэффициент достаточности общего капитала, рассчитанный в соответствии с требованиями Базель 3,5, на конец 2024 года составил 12,8%, снизившись на 1,2 п. п. по сравнению с показателем на 31 декабря 2023 года, при этом его значение заметно превышает минимальный уровень, установленный Базельским комитетом (8%). Сокращение коэффициента достаточности общего капитала было вызвано двумя факторами: значительной суммой дивидендов, выплаченных Банком по итогам деятельности за 2023 год и опережающим ростом активов Группы, взвешенных с учетом риска, по сравнению с ростом общего капитала. Активы Группы, взвешенные с учетом риска, за год прибавили 14,4% и составили 53,0 трлн рублей, основными причинами их динамики были рост кредитного портфеля и ужесточение макронадбавок. Плотность активов, взвешенных с учетом риска, за 2024 год составила 84,2%, снизившись на 0,9 п. п. за год.

Собственные средства, млрд руб.

	31 декабря 2024 года	31 декабря 2023 года
Уставный капитал и эмиссионный доход	320,3	320,3
Бессрочный субординированный займ	150,0	150,0
Собственные акции, выкупленные у акционеров	(34,1)	(39,0)
Прочие фонды	(442,0)	(195,9)
Нераспределенная прибыль	7 181,5	6 348,6
Итого собственных средств, принадлежащих акционерам Банка	**7 175,7**	**6 584,0**
Неконтрольная доля участия	(2,2)	0,4
Итого собственных средств	**7 173,5**	**6 584,4**

Достаточность капитала

	31 декабря 2024 года	31 декабря 2023 года
Коэффициент достаточности базового капитала первого уровня (базовый капитал первого уровня к активам, взвешенным с учетом риска), %	12,1	13,2
Коэффициент достаточности капитала первого уровня (капитал первого уровня к активам, взвешенным с учетом риска), %	12,4	13,5
Коэффициент достаточности общего капитала (общий капитал к активам, взвешенным с учетом риска), %	12,8	14,0

Отчетные сегменты

Представление сегментной отчетности Группы формируется на основных бизнес-блоках, которые имеют обособленные направления клиентского бизнеса, собственные стратегии развития, обособленные процедуры управления, а также результаты которых регулярно рассматриваются руководством для принятия управленческих решений.

Группа определила следующие отчетные сегменты.

Сегмент B2B (бизнес для бизнеса) ориентирован на предоставление банковских продуктов и услуг юридическим лицам (крупнейшие клиенты, крупный, средний и малый бизнес, органы государственной власти, финансовые организации). Включает следующие основные продукты/услуги и направления деятельности:

- продукты по предоставлению финансирования клиентам — юридическим лицам (кредитование, торговое и экспортное финансирование, межбанковское и овердрафтное кредитование, сделки репо, лизинговые продукты, прочие инструменты финансирования);
- операции с производными финансовыми инструментами, валютой, драгоценными металлами, биржевыми товарами и ценными бумагами;
- операции и работа с проблемными активами (урегулирование и взыскание задолженности, в том числе задолженности клиентов — физических лиц);
- услуги по привлечению финансирования на рынках долгового и долевого капитала и депозитарные услуги;
- документарные операции: гарантии, аккредитивы;
- депозитные и корпоративные структурные продукты;
- расчетно-кассовое обслуживание корпоративных клиентов;
- валютный контроль;
- продукты корпоративного страхования;
- прочие комиссионные услуги (например, услуги по инкассации).

Сегмент B2C (бизнес для потребителя) ориентирован на предоставление продуктов и услуг конечным потребителям — физическим лицам и включает следующие основные продукты/услуги и направления деятельности:

- продукты по предоставлению финансирования клиентам — физическим лицам (потребительские кредиты, кредитные карты и овердрафты, ипотечные кредиты, кредиты на покупку автомобиля);
- услуги по выпуску и обслуживанию банковских карт;
- депозитные продукты;
- внутренние и международные платежи и переводы физических лиц;
- продукты по предоставлению финансирования клиентам — физическим лицам при работе на финансовых рынках (сделки репо, маржинальное кредитование, займы ценными бумагами);
- пенсионное обеспечение;
- инвестиционное и накопительное страхование жизни;
- рисковое страхование;
- прочие комиссионные услуги.

Сегмент **«Прочие»** включает в себя ряд непрофильных активов и нераспределенных статей.

Доля в операционном доходе Группы

B2B		B2C	
%	Изменение	%	Изменение
60,3%	6,5 п. п.	53,0%	13,2 п. п.

Результат сегмента

	B2B			B2C		
	млрд руб.		%, г/г	млрд руб.		%, г/г
	2024	2023		2024	2023	
Операционные доходы до резервов	2 129,6	1 738,6	22,5%	1 870,4	1 284,3	45,6%
Прибыль до налогообложения (результат сегмента	1 652,6	1 339,2	23,4%	982,5	596,5	64,7%



04

Отчет по рискам

142 Управление рисками в 2024 году
143 Отчет по рискам

Управление рисками в 2024 году

GRI 3-3

В 2024 году Сбер продолжал быстро адаптироваться к новым внешним и внутренним условиям. Своевременная и эффективная система управления рисками Сбера позволила успешно справиться с новыми вызовами и ограничениями, доказать свою устойчивость и сохранить приемлемый уровень риска.

Сбер соблюдает все регуляторные нормативы достаточности капитала, установленные Банком России, как на уровне Группы, так и на уровне Банка. Несмотря на рекордную сумму выплаченных в 2024 году дивидендов и растущую регуляторную нагрузку на капитал, коэффициент достаточности капитала банковской группы Н20.0 Сбера составил 13,3%.

На фоне роста ставок на рынке Сбер эффективно управлял процентным риском, поддерживал оптимальную структуру срочности активов и пассивов.

+0,2 п. п. г/г
1,0%
совокупная стоимость риска (кредиты по амортизированной и справедливой стоимости) за 2024 год

+0,3 п. п. г/г
3,7%
доля кредитов третьей стадии, включая изначально обесцененные кредиты

Управление ESG-рисками

- Использование интегрального инструмента оценки ESG-рисков корпоративных клиентов и проведение ESG-экспертизы крупнейших проектов при кредитовании
- Разработка и внедрение моделей прогнозирования физических климатических рисков на территории Российской Федерации
- Разработка и внедрение модели оценки экономических потерь, связанных с физическими климатическими рисками
- Проведение на портфельном уровне оценки объема климатического риска

Отчет по рискам

Стратегия управления рисками, включая ESG-риски

GRI 3-3

Основным документом, регламентирующим систему управления рисками Группы, является Стратегия управления рисками и капиталом, а также соответствующие политики. Практический опыт преодоления Сбером нескольких кризисов убедительно доказал эффективность этой системы, ее надежность и устойчивость.

Группа постоянно улучшает свои методы идентификации и управления рисками, развивая существующие инструменты (например, модели оценки рисков, стресс-тесты и сценарный анализ, инструменты принятия решений с использованием технологий искусственного интеллекта) и внедряя новые методики в ответ на изменения во внешней среде и требования регуляторов. Это включает в себя создание системы управления рисками поведения и интеграцию ESG-факторов (факторов, связанных с окружающей средой (включая связанные с климатом), обществом и корпоративным управлением) в управление рисками Группы.

Развитие системы управления рисками в 2024 году, включая ESG-риски. Адаптация процессов под изменившиеся внешние условия

Интегрированный риск-менеджмент

Система интегрированного риск-менеджмента Группы включает в себя процедуры идентификации и оценки рисков, которые проводятся ежегодно и завершаются перед началом цикла бизнес-планирования. В случае значительных изменений во внешней или внутренней среде Группы, которые могут повлиять на уровень рисков, Сбер может инициировать проведение внеплановой идентификации и оценки существенности рисков.

Для каждого вида риска Группа в целом и каждый ее участник в отдельности определяют подход к оценке требований к капиталу. Агрегация этих требований позволяет определить совокупный уровень риска и размер требований к капиталу для всех рисков. Оценку совокупного уровня риска Сбер проводит не реже одного раза в квартал.

Группа регулярно утверждает риск-аппетит, который представляет собой систему показателей, характеризующих максимальный уровень риска, приемлемый для достижения стратегических целей.

В соответствии со Стратегией управления рисками и капиталом Группы, а также Политикой по управлению достаточностью капитала цель управления достаточностью капитала — в создании возможности обеспечивать стратегический рост активов Группы и Банка при строгом соблюдении нормативных требований к достаточности капитала в нормальных и кризисных условиях.

Сбер проводит прогнозирование показателей достаточности капитала не реже одного раза в месяц на период не менее одного года. Прогнозирование учитывает актуальные предположения об изменениях, влияющих на показатели достаточности капитала, такие как рост стоимости активов, увеличение капитала, выплата дивидендов, инвестиции в дочерние организации и изменение регуляторных требований. Это позволяет заранее выявлять возможные нарушения нормативных требований и принимать управленческие решения для их предотвращения.

Группа регулярно реализует мероприятия по вовлечению персонала в систему управления рисками. Сотрудники, формально не связанные с риск-менеджментом, осознают важность своей роли и выполняют функцию первой линии. Рискориентированные установки поведения Сбер формирует через личный пример руководителей, а также посредством общебанковских коммуникаций и специальных тренингов.

Сбер использует следующие инструменты для управления достаточностью капитала на уровне Банка и Группы:

- бизнес–планирование
- планирование дивидендов и капитализации дочерних организаций
- система лимитов для показателей достаточности капитала
- план по управлению достаточностью капитала, в том числе в кризисных ситуациях
- система индикаторов раннего предупреждения о снижении достаточности капитала
- стресс-тестирования достаточности капитала
- прогнозирование показателей достаточности капитала

В 2024 году в фокусе развития системы управления рисками Группы Сбер находились:

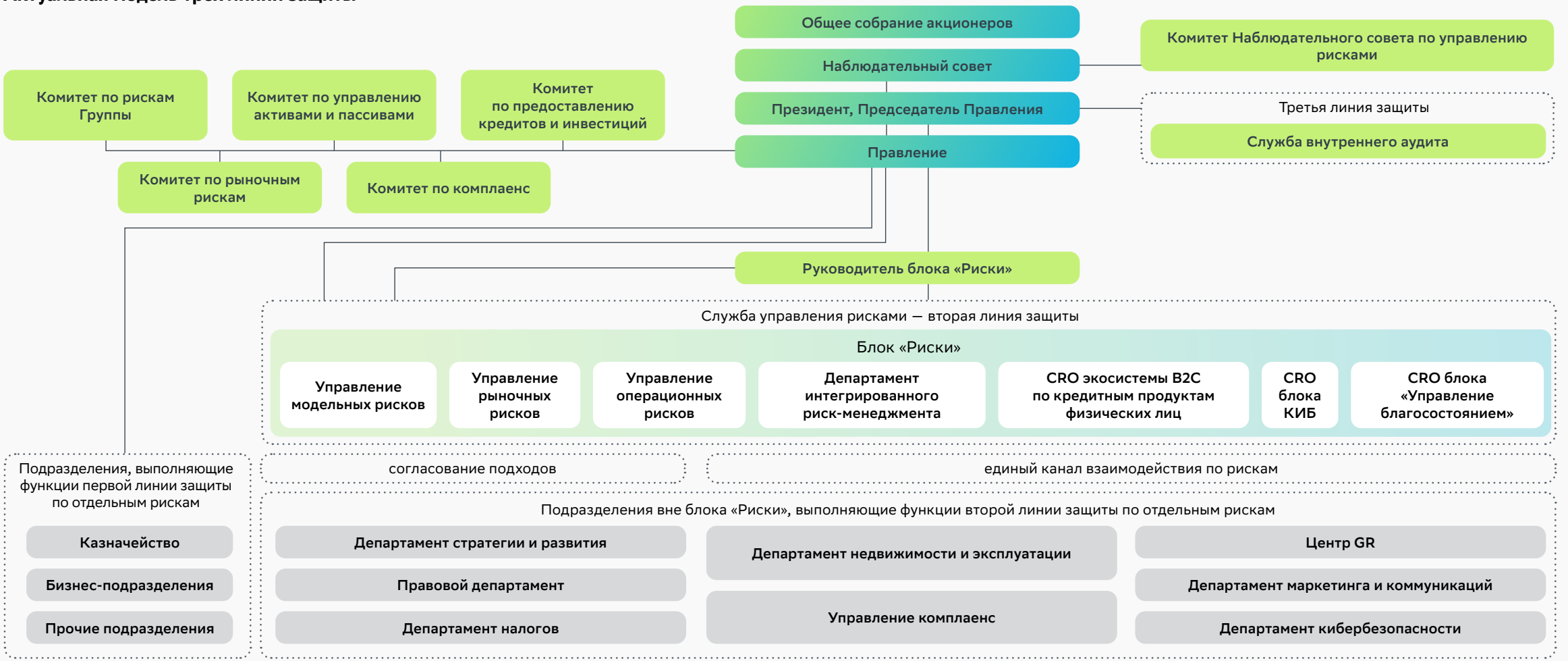
- совершенствование систем управления рисками для компаний Группы Сбер на основе базовых принципов риск-менеджмента Группы
- совершенствование методологии, автоматизация и ускорение расчетов для инструментов стресс-тестирования и сценарного анализа
- повышение точности прогнозной оценки эффектов от реализации физических климатических рисков
- развитие инструментов оценки ESG-практик и подверженности рискам, связанным с ESG-факторами

В 2025 году Сбер намерен сфокусировать свои усилия и внимание на управлении процентным риском и достаточностью капитала, совершенствовании инструментов прогнозирования и развитии инструментов, моделей и подходов к оценке рисков.

Актуальная модель управления рисками и внутреннего контроля

Сбер реализует свою систему управления рисками и внутреннего контроля на основе модели трех линий защиты.

Актуальная модель трех линий защиты



Функции линий защиты

01 Первая линия защиты

Управление уровнем риска в рамках установленных ограничений

- Идентификация рисков
- Выявление и первичная оценка рисков при совершении операций и заключении сделок, в том числе при выпуске новых продуктов и (или) выходе на новые рынки
- Обеспечение соответствия принимаемого риска установленным лимитам и ограничениям
- Разработка и реализация мер, необходимых для соблюдения установленных ограничений

02 Вторая линия защиты

Независимая оценка и контроль

- Идентификация и оценка существенности рисков
- Предоставление экспертизы в рамках своих компетенций в части идентификации рисков, возникающих при выпуске новых продуктов и (или) выходе на новые рынки
- Разработка методологии управления рисками и их оценки
- Разработка моделей оценки рисков
- Оценка агрегированного (совокупного) фактического уровня рисков
- Прогнозирование и мониторинг уровня рисков
- Разработка системы ограничений уровня рисков
- Контроль соответствия фактического и прогнозного уровней риска установленным ограничениям на риск, разработка и проведение процедур эскалации и контроль за реализацией мер по устранению нарушений
- Организация/проведение процедур стресс-тестирования
- Формирование отчетности по рискам

03 Третья линия защиты

- Проведение оценки эффективности системы управления рисками и капиталом, в том числе проверка эффективности методологии оценки рисков и процедур управления рисками
- Контроль устранения выявленных недостатков в системе управления рисками и капиталом

Схема полномочий и ответственности высших органов управления при управлении рисками, включая ESG-риски

Наблюдательный совет

- Утверждение Стратегии управления рисками и капиталом Группы и порядка управления наиболее значимыми рисками
- Определение стратегических целей и ориентиров Группы в области устойчивого развития
- Установление риск-аппетита и целевых уровней риска Группы и Банка
- Контроль за эффективностью системы управления рисками и капиталом
- Утверждение сценариев стресс-тестирования
- Утверждение документов, определяющих подходы к учету рисков в системе вознаграждения
- Рассмотрение отчетов по рискам

Комитет по аудиту

- Контроль за надежностью и эффективностью функционирования систем управления рисками
- Обеспечение выполнения управленческих и контрольных функций Наблюдательного совета в части функционирования системы управления рисками

Комитет по стратегическому планированию и устойчивому развитию

- Разработка рекомендаций в рамках определения стратегических целей и ориентиров Банка в области устойчивого развития, включая цели в области социальной и экологической ответственности, по вопросам обеспечения равных возможностей и разнообразия, корпоративного управления
- Подготовка рекомендаций по определению мероприятий по повышению эффективности деятельности в рамках контроля за выполнением Стратегии развития Банка, в том числе в области ESG

Комитет по технологиям

Рассмотрение вопросов, связанных с управлением рисками технологий и кибербезопасности, совместно с Комитетом по управлению рисками

Комитет по управлению рисками

- Всестороннее рассмотрение вопросов, связанных с управлением рисками, включая риски окружающей среды, социальные риски и риски корпоративного управления
- Подготовка и представление рекомендаций Наблюдательному совету по вопросам управления рисками
- Рассмотрение отчетов по рискам

Схема полномочий и ответственности высших органов управления при управлении рисками, включая ESG-риски (продолжение)

Правление

- Утверждение организационной структуры Банка
- Утверждение бизнес-плана Группы
- Образование коллегиальных рабочих органов, определение их полномочий
- Обеспечение условий для эффективной реализации политики Банка в сфере управления рисками и организация процесса управления рисками
- Рассмотрение отчетности, формируемой в рамках внутренних процедур оценки достаточности капитала, в том числе отчетов о рисках

Комитет по рискам Группы

- Обеспечение реализации Стратегии Группы в области управления рисками
- Управление совокупным уровнем рисков Группы
- Распределение функций управления рисками Группы среди коллегиальных рабочих органов и структурных подразделений Банка
- Управление рисками Группы, функции управления которыми не были распределены среди иных коллегиальных рабочих органов

Комитет по рыночным рискам

- Управление рыночным риском торговой книги и фондовым риском банковской книги, риском рыночного кредитного спреда банковской книги
- В части операций с финансовыми институтами — управление кредитным риском финансовых институтов, страновым и операционным рисками в рамках делегированных полномочий

Комитет по комплаенс

- Управление комплаенс-риском и обеспечение соответствия деятельности Банка и Группы законодательству, регулированию и лучшим практикам

Комитет по управлению активами и пассивами

- Управление риском ликвидности, процентным и валютным рисками банковской книги
- Управление структурой и достаточностью капитала Банка и Группы
- Управление структурой баланса и чистым процентным доходом Банка, в том числе принятие решений по вопросам внутреннего трансфертного ценообразования

ESG-комитет

- Управление интеграцией ESG-принципов в стратегию и процессы Банка и Группы
- Обеспечение учета ESG-факторов в процессах принятия решений

Комитет по предоставлению кредитов и инвестиций

- Управление кредитным и страновым рисками Группы

Риски, признанные существенными и материальными по итогам идентификации в 2024 году

- Кредитный риск B2B
- Кредитный риск B2C
- Страновой риск
- Транзакционный риск
- Страховой риск
- Риск ликвидности
- Рыночный риск торговой книги
- Валютный риск банковской книги
- Процентный риск банковской книги
- Риск рыночного кредитного спреда банковской книги
- Риск гарантированной доходности
- Социальный риск
- Модельный риск
- Риск кибербезопасности
- Риск технологий
- Риск аутсорсинга
- Операционный риск
- Риск нарушения непрерывности деятельности
- Правовой риск
- Комплаенс-риск
- Регуляторный риск
- Репутационный риск
- Риск изменения законодательства
- Риск поведения
- Налоговый риск
- Риск участия и вынужденной поддержки
- Риск недвижимости
- Риск достаточности капитала
- Риск окружающей среды
- Стратегический риск

Подробнее о рисках и подходах к их управлению см. в разделе **«Подход к управлению существенными рисками Группы»**

Регуляторные изменения в области управления рисками в 2024 году и их влияние на деятельность Сбера

Розничный бизнес

Сбер смог быстро и успешно адаптироваться к условиям усиления Банком России регулирования в сегментах необеспеченного и ипотечного кредитования и, как следствие, гибко скорректировал риск-стратегии выдачи кредитов. Ключевыми факторами, оказавшими влияние на эти изменения, стали применение макропруденциальных лимитов Банка России, повышение макронадбавок к коэффициентам риска и управление кредитным риском при растущих кредитных ставках. Новым вызовом для достижения бизнес-показателей стало установление целевой структуры выдачи кредитов для банков в зависимости от долговой нагрузки клиента. В ипотечном сегменте драйверами изменений стали изменения условий ипотеки по государственным льготным программам. Регуляторные изменения привели к росту плотности активов, взвешенных с учетом риска. Высокие ставки кредитования изменили рынок и портрет среднего заемщика. Помимо регуляторных изменений, ужесточение банками требований к заемщикам и корректировка риск-стратегий по уровню риска в 2024 году оказали влияние на замедление роста портфелей сегмента необеспеченного кредитования.

Пруденциальные резервы

Сбер стал первым среди системно значимых банков, который в 2024 году получил разрешение на применение подхода на основе внутренних рейтингов (ПВР-подход) для оценки кредитного риска и формирования пруденциальных резервов по кредитным требованиям розничных заемщиков в соответствии с Положением № 730-П[1]. Подход на основе внутренних рейтингов в рамках Базеля II позволяет более точно оценивать кредитные риски и уровень ожидаемых потерь по обязательствам заемщиков с помощью сложных статистических моделей, основанных на большом объеме данных с глубокой ретроспективой.

Другим важным нововведением в пруденциальном регулировании стало внедрение коэффициентов кредитной конверсии (CCF) для резервирования условных обязательств кредитного характера (гарантии, аккредитивы, неиспользованные лимиты кредитных линий) в соответствии с изменениями, внесенными Банком России в Положение № 611-П[2].

[1] Положение Банка России от 24.08.2020 № 730-П «О порядке формирования банками резервов на возможные потери с применением банковских методик управления рисками и моделей количественной оценки рисков, требований к банковским методикам управления рисками и моделям количественной оценки рисков в части определения ожидаемых кредитных потерь и осуществлении Банком России надзора за соблюдением указанного порядка».

[2] Положение Банка России от 23.10.2017 № 611-П «О порядке формирования кредитными организациями резервов на возможные потери».

Качество кредитного портфеля на конец 2024 года

Качество кредитов физическим лицам

В 2024 году Сбер продолжил поддержку клиентов, в том числе продлил льготные периоды (кредитные каникулы) по реструктурированным кредитам в рамках государственных программ реструктуризации (по Федеральному закону № 377).

По итогам 2024 года Сбер достиг прироста портфеля в размере 12,7%, до 18,1 трлн рублей. Существенный прирост портфеля составляет выдача ипотеки, которая имеет исторически хорошее качество обслуживания долга. Ипотечный портфель Сбера за 2024 года вырос в размере 9,6%, до 11,2 трлн рублей. Доля Сбера на рынке ипотеки выросла за 2024 год на 1,0 п. п., до 57,0%. Несмотря на ужесточение регулирования и рост кредитных ставок, Сбер сохранил уровень риска в портфеле на приемлемом уровне. Доля ссуд с задержкой платежа на срок свыше 90 дней в портфеле выросла на 0,7 п. п., до 3,6% по состоянию на 31 декабря 2024 года (2,9% по состоянию на 31 декабря 2023 года).

18,1 +12,7% г/г **трлн руб.**
объем розничного кредитного портфеля

Качество кредитов юридическим лицам

Рост корпоративного кредитного портфеля в 2024 году **составил 19% — до 27,7 трлн рублей.**

Рыночная доля Сбера в корпоративном кредитовании на конец 2024 года **составила 32,4%.**

Сбер увеличил кредитование в сегменте «Малый и средний бизнес» в 2024 году **на 19% — до 6,7 трлн рублей**.

Качество корпоративного портфеля Сбера остается стабильным, доля кредитов третьей стадии, включая изначально обесцененные кредиты, по амортизированной стоимости по состоянию на 31 декабря 2024 года составила 3,4%, не изменившись за 2024 год. Доля ссуд с задержкой платежа 90 дней составляет 1,8% по состоянию на 31 декабря 2024 года (1,6% по состоянию на 31 декабря 2023 года).

В 2024 году Сбер вел перестройку своих внутренних процессов кредитования и выводил на рынок новые продукты. Новый продукт Сбера — финансирование, привязанное к стоимости золота, — показал хороший отклик среди клиентов: портфель вырос в 18 раз, до 200 млрд рублей.

В измененных экономических условиях Сбер при оценке кредитного риска принимает во внимание всю релевантную информацию. Центр макроэкономических исследований Сбера регулярно актуализирует сценарии состояния экономики. Актуальные прогнозы учитываются при определении уровня кредитного риска.

27,7 +19% г/г **трлн руб.**
объем корпоративного кредитного портфеля

Управление операционным риском

В 2024 году Сбербанк продолжил работу по совершенствованию системы управления операционными рисками. Банк реализовал меры для минимизации потерь, связанных с несовершенством внутренних процессов и воздействием внешних факторов.

В 2024 году Группа Сбер приняла следующие меры по снижению операционных рисков и совершенствованию системы управления ими:

- утвердила значения аппетита к операционному риску и лимиты потерь от операционного риска для всех членов Группы;
- утвердила лимиты по поведенческим рискам;
- утвердила лимиты потерь от риска данных;
- внедрила новую автоматизированную систему управления операционными рисками для компаний Группы;
- реализовала новые алгоритмы автоматической регистрации инцидентов по цифровым трекерам с долей авторегистрации на уровне 95%;
- усовершенствовала подход к оценке зрелости системы управления операционным риском для всех участников Группы с помощью сквозного индикатора;
- утвердила функциональные меры развития системы управления операционным риском в компаниях Группы.

Риск технологий в условиях санкций в 2024 году

Модель управления риском технологий показала свою эффективность в 2024 году.

На фоне отказа от сотрудничества >80% ИТ-вендоров Банк продолжает работать в штатном режиме и постепенно отказывается от иностранных технологий, заменяя их российскими аналогами или технологиями собственного производства.

Применение проприетарного программного обеспечения для управления операционными рисками

В 2024 году Сбербанк использовал собственное автоматизированное решение для управления операционными рисками — АС «СберОРМ». Система работает на собственной платформе и полностью независима от иностранного программного обеспечения. АС «СберОРМ» обеспечивает соответствие требованиям регулятора, позволяет произвести расчет капитала и сформировать обязательную отчетность.

Мониторинг операционного риска

Для мониторинга операционного риска Группа использует систему отчетов для руководства и коллегиальных органов, задействованных в процессах управления рисками. Сбер формирует такую отчетность ежедневно, ежемесячно и ежеквартально. Данные об оценках рисков и понесенных потерях позволяют выявлять зоны концентрации рисков для разработки мер по снижению уровня риска Группы.

Развитие риск-культуры и риска поведения в 2024 году

Результаты развития системы управления риском поведения в 2024 году

- Расширение управления риском поведения на B2B и маркетинговые активности
- Создание «белой книги» правил разработки и продажи продуктов

Продолжение реализации регулярных активностей по развитию риск-культуры в 2024 году

- Коммуникации в сети по развитию риск-культуры
- Включение раздела о риск-культуре в учебные материалы по риск-менеджменту для учебных программ руководителей Группы Сбер
- Назначение и обучение риск-координаторов во всех подразделениях Банка

Цифровой кредитный процесс

В отчетном периоде цифровой кредитный процесс (ЦКП), созданный в 2023 году, получил свое развитие. Сбер полностью перевел процесс «Кредит за 7 минут» (К7М) и все продукты категории «Финансирование жилой недвижимости» (ФЖН) на эту технологию. Информация о контрагентах поддерживается благодаря непрерывному мониторингу их деятельности и окружения, включая применение индивидуального мониторинга и алгоритмов искусственного интеллекта (ИИ).

Теперь клиенты смогут экономить время, которое требовалось для принятия решения по заявке: всего пять дней в ЦКП против восемнадцати дней в стандартном процессе.

В планах у Сбера на 2025 год — дальнейшее развитие проекта ЦКП: расширение покрытия, продуктовых групп, совершенствование технологических решений и т. д.

Подход к управлению существенными рисками Группы

Наименование риска	Описание риска	Политики и комитеты по управлению рисками	Управление риском и его оценка
Кредитный риск B2B / кредитный риск B2C	Кредитный риск — риск убытков, связанных с полной или частичной потерей стоимости актива или увеличением обязательств в связи с дефолтом или ухудшением кредитного качества (миграцией) контрагента / эмитента / третьего лица по следующим инструментам (в том числе полученным в качестве обеспечения): • финансовому инструменту по сделке с контрагентом; • ценной бумаге эмитента; • производному финансовому инструменту, привязанному к кредитному событию по третьему лицу	**Политика** • Политика управления кредитными рисками Группы ПАО Сбербанк • Политика ПАО Сбербанк по работе с обеспечением по кредитным продуктам **Комитет по управлению риском** • Комитет ПАО Сбербанк по предоставлению кредитов и инвестиций • Комитет ПАО Сбербанк по рыночным рискам • Комитет ПАО Сбербанк по проблемным активам, а также иные коллегиальные рабочие органы Банка и его филиалов (ТБ[1], ГОСБ[2]) в части делегированных полномочий	**Основные методы управления кредитными рисками:** • предупреждение кредитного риска путем идентификации, анализа и оценки потенциальных рисков; • планирование уровня кредитного риска через оценку уровня ожидаемых потерь; • ограничение кредитного риска путем установления лимитов и (или) ограничений риска; • формирование резервов для покрытия возможных потерь по предоставленным кредитам; • управление обеспечением сделок; • мониторинг и контроль уровня кредитного риска. Оценка уровня риска проводится при помощи статистических моделей количественной оценки кредитного риска — PD[3], LGD[4], EAD[5]. **Оценка кредитных рисков контрагентов Группы по сделкам, несущим кредитный риск, проводится в зависимости от типов контрагентов:** • корпоративные клиенты — на основании системы кредитных рейтингов в зависимости от риск-сегмента контрагента, а также путем построения моделей прогнозных денежных потоков; • физические лица — на основании оценки платежеспособности контрагентов, экспресс-оценки, поведенческой информации и информации из внешних источников, имеющейся у Сбербанка. Для ограничения кредитного риска используется многоуровневая система лимитов, в том числе лимиты аппетита к риску Группы

[1] ТБ — территориальный банк.
[2] ГОСБ — головное отделение Сбербанка России.
[3] PD — вероятность наступления дефолта (Probability of default).
[4] LGD — потери в случае наступления дефолта (Loss given default).
[5] EAD — кредитные обязательства по договору на момент дефолта (Exposure at default).

Наименование риска	Описание риска	Политики и комитеты по управлению рисками	Управление риском и его оценка
Рыночный риск торговой книги	Рыночный риск торговой книги — риск возникновения убытков или снижения прибыли вследствие неблагоприятного изменения рыночной стоимости финансовых инструментов, товаров, иностранных валют и драгоценных металлов	**Политика** • Политика управления рыночным и кредитным рисками операций на финансовых рынках Группы ПАО Сбербанк **Комитет по управлению риском** • Комитет ПАО Сбербанк по рыночным рискам, а также иные коллегиальные рабочие органы дочерних банков в части делегированных полномочий	Основой системы управления рыночным риском является идентификация риска, его оценка и последующее ограничение до приемлемого уровня. Основной инструмент управления — установление лимитов рыночных рисков на портфельном уровне. Лимиты рыночного риска устанавливаются на четырех уровнях иерархии портфелей, начиная с агрегированного уровня и заканчивая лимитами уровня отдельных субпортфелей или стратегий. Лимиты верхнего уровня представляют собой метрики аппетита к риску Группы. Основная метрика оценки рыночного риска — стоимость под риском (Value-at-Risk, VaR). Оценку VaR Банк осуществляет методом исторического моделирования с уровнем доверительной вероятности 99% на горизонте в десять дней
Процентный и валютный риски банковской книги	Процентный риск банковской книги — риск возникновения убытков, снижения прибыли, капитала или достаточности капитала в результате неблагоприятного изменения процентных ставок по финансовым инструментам банковской книги и (или) рыночных процентных ставок, влияющих на стоимость финансовых инструментов банковской книги. Валютный риск банковской книги — риск возникновения финансовых потерь, снижения капитала или достаточности капитала в результате изменения валютных курсов и цен на драгоценные металлы по позициям банковской книги	**Политика** • Политика управления процентным и валютным рисками банковской книги Группы ПАО Сбербанк **Комитет по управлению риском** • Комитет ПАО Сбербанк по управлению активами и пассивами	Управление процентным и валютным рисками банковской книги (ПВРБК) осуществляется централизованно с учетом принципов консолидации позиций и трех линий защиты. **Основные процедуры управления ПВРБК включают:** • выявление и оценку ПВРБК; • ограничение ПВРБК путем формирования системы лимитов; • управление процентной и валютной позициями банковской книги; • стресс-тестирование ПВРБК; • контроль уровня ПВРБК и соблюдения установленных лимитов; • отчетность по ПВРБК; • валидацию моделей, используемых для количественной оценки ПВРБК; • оценку качества и эффективности (внутренний аудит) системы управления ПВРБК. **Для оценки ПВРБК в Группе преимущественно используются следующие метрики:** • изменение ЧПД[1] (ΔЧПД); • регуляторная ОВП[2]; • экономический капитал. Для ограничения ПВРБК используется многоуровневая система лимитов, в том числе лимиты аппетита к риску Группы

[1] ЧПД — чистый процентный доход.
[2] ОВП — открытая валютная позиция.

Наименование риска	Описание риска	Политики и комитеты по управлению рисками	Управление риском и его оценка
Риск ликвидности	Риск ликвидности — риск, выражающийся в неспособности финансировать свою деятельность, то есть обеспечивать рост активов и (или) выполнять обязательства по мере их наступления, либо несоблюдении требований регуляторов в отношении риска ликвидности	**Политика** • Политика управления риском ликвидности Группы ПАО Сбербанк **Комитет по управлению риском** • Комитет ПАО Сбербанк по управлению активами и пассивами	**Основные методы управления риском ликвидности:** • бизнес-планирование и разработка Плана фондирования; • система лимитов и триггер-лимитов на риск-метрики, ограничивающие риск ликвидности; • ценообразование продуктов; • трансфертное ценообразование; • согласование условий новых продуктов; • согласование крупных сделок; • поддержание буфера ликвидности; • разработка плана мероприятий по восстановлению финансовой устойчивости в условиях кризиса ликвидности. **Основные методы оценки риска ликвидности:** • расчет риск-метрик в целях контроля и измерения риска ликвидности; • прогнозирование баланса «снизу вверх»; • прогнозирование баланса «сверху вниз»; • сценарный анализ; • стресс-тестирование. Для ограничения риска ликвидности используется многоуровневая система лимитов, в том числе лимиты аппетита к риску Группы

Наименование риска	Описание риска	Политики и комитеты по управлению рисками	Управление риском и его оценка
Операционный риск	Операционный риск — риск возникновения прямых и непрямых потерь в результате несовершенства или ошибочных внутренних процессов кредитной организации, действий персонала и иных лиц, сбоев и недостатков информационных, технологических и иных систем, а также в результате реализации внешних событий. **В соответствии с Базель II операционный риск включает в себя такие категории событий, как:** • внешнее мошенничество; • внутреннее мошенничество; • кадровая политика и безопасность труда; • клиенты, продукты и деловая практика; • ущерб материальным активам; • перебои в деятельности и системные сбои; • исполнение, оказание услуг и управление персоналом	**Политика** • Политика по управлению операционным риском Группы ПАО Сбербанк **Комитет по управлению риском** • Комитет ПАО Сбербанк по рискам Группы; • Управляющий комитет по управлению рисками в платежной системе	**Основные методы управления:** • идентификация операционного риска; • оценка операционного риска; • анализ проблемных зон процессов, разработка и принятие решений по оптимизации/изменению процессов в целях снижения уровня операционного риска; • мониторинг операционного риска; • контроль и (или) снижение операционного риска, в том числе: – всесторонняя регламентация бизнес-процессов и процедур; – разделение полномочий; – внутренний контроль за соблюдением установленного порядка совершения операций и сделок, лимитной дисциплины; – комплекс мер, направленных на обеспечение информационной безопасности, непрерывности деятельности; – совершенствование процедур аудита и контроля качества функционирования автоматизированных систем и комплекса аппаратных средств; – страхование имущества и активов. **Основные методы идентификации риска:** • ежедневный анализ данных о реализованных событиях операционного риска и понесенном ущербе; • анализ сведений, предоставляемых подразделениями в процессе самооценки по операционным рискам, а также по результатам сценарного анализа на ежеквартальной и (или) ежегодной основе; • анализ бизнес-процессов; • сценарный анализ; • стресс-тестирование. Для ограничения операционного риска установлены лимиты риск-аппетита Группы

Наименование риска	Описание риска	Политики и комитеты по управлению рисками	Управление риском и его оценка
Страновой риск	**Страновой риск — риск убытков, связанных с невозможностью либо нежеланием следующих видов контрагентов:** • резидентов иностранного государства (в том числе суверенов); • имеющих активы на территории иностранного государства и несущих конечный риск в иностранном государстве (то есть если с резидентами иностранного государства связано формирование источников погашения обязательств контрагента) — выполнить свои обязательства вследствие экономических, политических, социальных изменений, произошедших в иностранном государстве, либо вследствие того, что валюта иностранного государства может быть недоступна контрагенту из-за особенностей локального и (или) национального законодательства (независимо от финансового положения самого контрагента)	**Политика** • Политика управления страновым риском Группы ПАО Сбербанк **Комитет по управлению риском** • Комитет ПАО Сбербанк по предоставлению кредитов и инвестиций	Страновой риск относится к группе кредитного риска. Для управления страновым риском в Банке установлены лимиты и проводится регулярный мониторинг экономической ситуации в странах, в которых Банк уже несет риски, а также планирует новые сделки
Риск кибербезопасности	Риск кибербезопасности — риск реализации угроз безопасности информации, которые обусловлены недостатками процессов обеспечения информационной безопасности, в том числе проведения технологических и других мероприятий, недостатками прикладного программного обеспечения автоматизированных систем и приложений, а также несоответствием указанных процессов деятельности организации	**Политика** • Политика управления риском кибербезопасности Группы ПАО Сбербанк **Комитет по управлению риском** • Комитет ПАО Сбербанк по рискам Группы	Управление риском кибербезопасности является общеорганизационной деятельностью, направленной на устранение рисков и обеспечивающей интеграцию принятия решений, основанных на рисках, в процесс функционирования и совершенствования системы обеспечения кибербезопасности. В рамках управления риском кибербезопасности устанавливается контекст, происходят идентификация, оценка риска, осуществляется реагирование на риски кибербезопасности и мониторинг на постоянной основе. В целях эффективного функционирования и совершенствования управления риском кибербезопасности осуществляется постоянный обмен информацией о риске или ее совместное использование лицом, принимающим решение, и другими причастными сторонами, а также мониторинг и оценка системы управления риском кибербезопасности

Наименование риска	Описание риска	Политики и комитеты по управлению рисками	Управление риском и его оценка
Модельный риск	Модельный риск — риск ошибок процессов разработки, проверки, адаптации, приемки, применения методик количественных и качественных моделей оценки активов, рисков и иных показателей, используемых в принятии управленческих решений	**Политика** • Политика управления модельным риском Группы ПАО Сбербанк. **Комитет по управлению риском** • Комитет ПАО Сбербанк по рискам Группы	Принятие ответственности в управлении модельным риском: четкое разделение между тремя линиями защиты. • Разработчики моделей стремятся к минимизации неточностей (ошибок) модели. • Владельцы моделей: – принимают решение о внедрении модели в процессы Банка или Группы; – участвуют в реализации мер, необходимых для соблюдения установленных лимитов по модельному риску. • Управление модельных рисков: – ведет методическую базу оценки модельного риска; – осуществляет валидацию моделей; – проводит оценку модельного риска; – готовит отчетность по уровню модельного риска; – консультирует разработчиков, владельцев и пользователей по вопросам оценки модельного риска. • Службы аудита: – проводят независимую оценку эффективности системы управления модельным риском и ее соответствия внутренним и внешним требованиям
Риск участия и вынужденной поддержки	Риск участия и вынужденной поддержки — риск возникновения убытков/потерь Банка или участника Группы вследствие неблагоприятного изменения финансового положения / рыночной стоимости вложений в долевые ценные бумаги, дающих возможность контроля или значительного влияния на эмитента / уставный капитал организации или обусловленных оказанием Банком вынужденной финансовой поддержки организациям, которые не учитываются при расчете норматива достаточности капитала Группы	**Политика** • Политика управления риском участия и вынужденной поддержки Группы ПАО Сбербанк **Комитет по управлению риском** • Комитет ПАО Сбербанк по рискам Группы	**Целями управления риском участия и вынужденной поддержки являются:** • обеспечение финансовой устойчивости, ограничение возможных финансовых потерь и негативного воздействия на Группу принимаемого риска участия; • выполнение регуляторных требований, установленных Банком России и локальными регуляторами в части управления риском участия и вынужденной поддержки и его контроля; • поддержание уровня риска в рамках установленного аппетита к риску и других лимитов. **Система управления риском участия и вынужденной поддержки покрывает все вложения Группы и ограничивает риск через:** • выделение буфера капитала; • контроль нормативов Банка России Н12[1] и Н23[2]

[1] Н12 — норматив использования собственных средств (капитала) Банка для приобретения акций (долей) других юридических лиц.
[2] Н23 — норматив использования собственных средств (капитала) банковской группы для приобретения головной кредитной организацией банковской группы и участниками банковской группы акций (долей) других юридических лиц.

Наименование риска	Описание риска	Политики и комитеты по управлению рисками	Управление риском и его оценка
Риск технологий	Риск технологий[1] — риск отказов и (или) нарушения функционирования информационных систем и (или) несоответствия их функциональных возможностей и характеристик потребностям Банка и компаний Группы Сбер	**Политика** • Политика по управлению риском технологий Группы ПАО Сбербанк **Комитет по управлению риском** • Комитет ПАО Сбербанк по рискам Группы	В управлении риском технологий используются четыре линии защиты. Первая линия защиты является владельцем риска технологий, присущего автоматизированной системе (АС) и автоматизированным бизнес-сервисам Группы. Обеспечивает исполнение риск-аппетита. Вторая линия защиты оказывает поддержку в целеполагании и управлении риском независимо от первой. Осуществляет разработку методологии и контроль за мерами, минимизирующими риск. Третья линия защиты осуществляет независимую оценку соответствия системы управления рисками внутренним и внешним требованиям. В качестве четвертой линии защиты и контроля выступают регуляторы, а также внешние аудиторы
Риск поведения	Риск поведения — риск нарушения прав и законных интересов и (или) возникновения потерь средств клиентов, контрагентов, работников и третьих лиц вследствие недобросовестного поведения (неправомерных действий или бездействия) со стороны Банка / участника Группы, включая нарушение законодательства Российской Федерации, в том числе нормативных актов Банка России, в области защиты прав потребителей, антимонопольного законодательства Российской Федерации, кодексов профессиональной этики, рыночных практик, правил поведения и стандартов деятельности Банка / участника Группы при предложении финансовых и нефинансовых продуктов/услуг	**Политика** • Политика управления рисками поведения Группы ПАО Сбербанк **Комитет по управлению риском** • Комитет ПАО Сбербанк по рискам Группы	**Процесс управления риском поведения в Группе состоит из следующих четырех основных этапов:** • идентификация и анализ риска поведения — выявление потенциальных/реализованных событий риска поведения, определение и анализ причин и предпосылок их возникновения, а также учет всех операций, подверженных данному риску; • оценка риска поведения — анализ информации, полученной на этапе идентификации риска, оценка наличия в продукте/услуге факторов риска поведения, определение вероятности наступления событий, приводящих к потерям, а также размера потенциального и понесенного ущерба; • принятие решения о мерах воздействия на риск — принятие управленческого решения в отношении выявленного риска поведения, контроль выполнения заявленных мероприятий по снижению уровня риска поведения и устранению проблемных зон в процессах; • мониторинг и контроль уровня риска поведения и потерь — наблюдение за событиями риска поведения, динамикой данных событий и тенденций изменения уровня риска поведения

[1] По результатам идентификации и оценки существенности рисков Группы ПАО Сбербанк в 2024 году риск технологий разделен на риск данных, риск простоя, риск изменений и вендор-риск.



05

Корпоративное управление

161 Корпоративное управление
165 Общее собрание акционеров
167 Наблюдательный совет
178 Комитеты Наблюдательного совета
184 Исполнительные органы. Правление
185 Корпоративный секретарь
186 Система контроля и аудита
189 Внешний аудитор
190 Комплаенс и внутренний контроль в Сбере в 2024 году
195 Кредитные рейтинги
196 Крупные сделки
196 Сделки с заинтересованностью
197 Вознаграждение ключевого управленческого персонала

Корпоративное управление

GRI 2-9, GRI 3-3

Сбербанк следует высоким стандартам корпоративного управления (КУ). В Банке функционирует сбалансированная, прозрачная и развитая система корпоративного управления, которая представляет собой систему взаимоотношений между акционерами, Наблюдательным советом, менеджментом и другими заинтересованными сторонами. Наряду с этим действует разработанный Банком свод правил и норм поведения, на основе которых он осуществляет управление своей деятельностью и контроль за ней.

Деятельность Банка в сфере корпоративного управления регулируется Уставом, Кодексом корпоративного управления и соответствующими внутренними документами, опубликованными на сайте Банка.

Цели корпоративного управления Сбербанка

- Рост акционерной стоимости и повышение инвестиционной привлекательности Банка
- Устойчиво прибыльный характер деятельности Банка и компаний Группы Сбер
- Долгосрочное, устойчивое и гармоничное развитие с учетом ожиданий и интересов широкого круга заинтересованных сторон путем реализации задач и приоритетов Стратегии развития
- Непрерывное последовательное совершенствование системы корпоративного управления с учетом ожиданий и интересов заинтересованных сторон, включая разумное дифференцированное каскадирование стандартов и практик КУ на компании Группы Сбер

В основе развития системы корпоративного управления Сбербанка лежат 11 главных принципов

1. Безусловное соблюдение прав и интересов акционеров
2. Разграничение полномочий и ответственности между органами управления и исполнительными органами Банка при управлении бизнесом
3. Эффективная деятельность Наблюдательного совета
4. Подотчетность исполнительных органов
5. Эффективность деятельности и независимость корпоративного секретаря
6. Прозрачность и сбалансированность системы вознаграждения членов Наблюдательного совета и исполнительных органов
7. Высокие стандарты корпоративной культуры и деловой этики
8. Сбалансированность и эффективность систем внутреннего контроля и управления рисками, внешний аудитор
9. Формирование надлежащих механизмов корпоративного управления в подконтрольных компаниях
10. Информационная прозрачность
11. Следование международным стандартам и принципам в области устойчивого развития и ESG-принципам

В 2024 году Банк выбрал своим приоритетом сохранение позитивного восприятия системы корпоративного управления различными группами заинтересованных сторон — акционерами, инвесторами, представителями бизнес-сообщества, а также формирование новых практик корпоративного управления при сохранении фундаментальных основ и ключевых принципов в данной области. Особое внимание в отчетном году Сбер уделял следующим направлениям:

- повышению вовлеченности акционеров-работников в корпоративную жизнь Банка;
- обеспечению эффективной деятельности Наблюдательного совета, развития стандартов и практик его работы;
- сохранению лучших практик корпоративного управления и устойчивого развития.

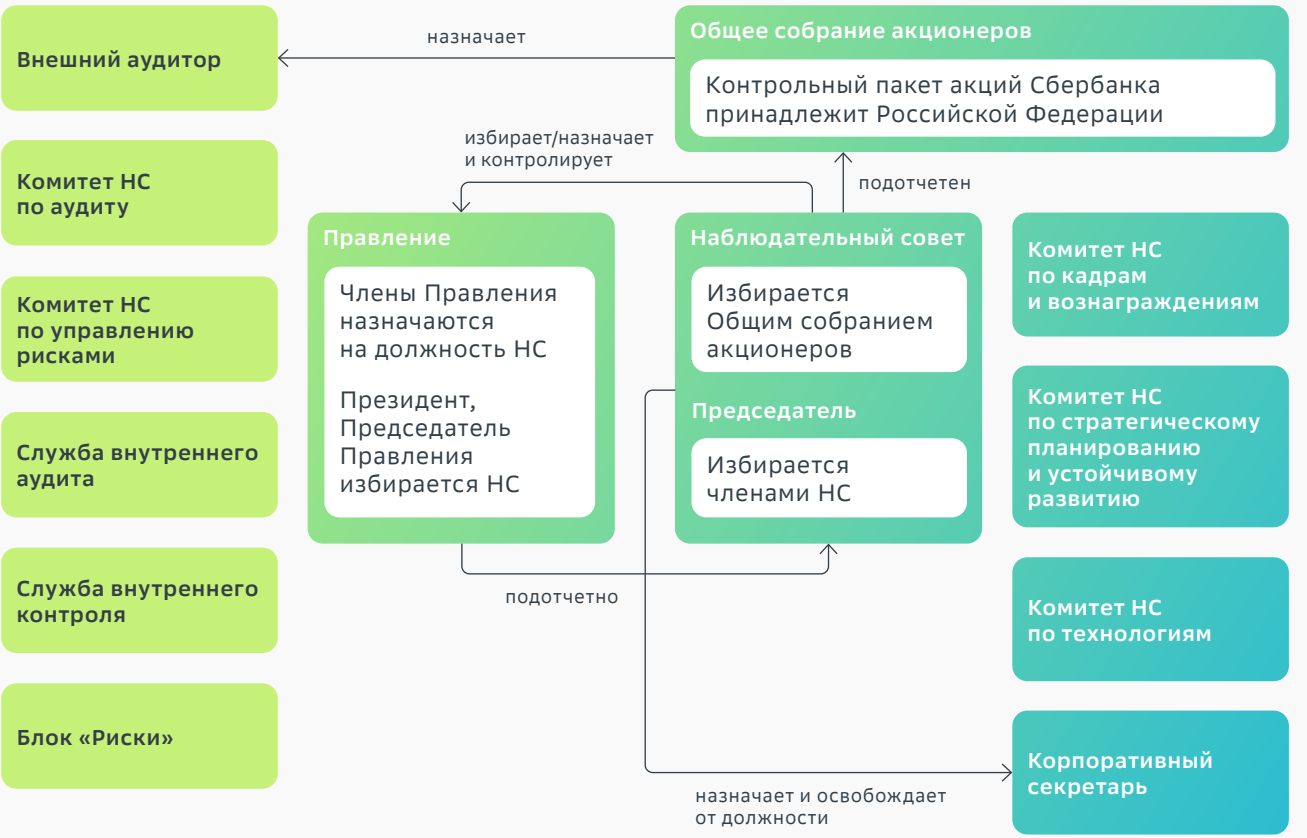
Характеристики системы корпоративного управления

GRI 2-9

Общее количество акционеров по состоянию на 01.01.2025	1,9 млн
Комитет по взаимодействию с миноритарными акционерами	с 2008 года
Листинг акций	Московская биржа
Национальный рейтинг корпоративного управления	8++ «Передовая практика КУ»
Наблюдательный совет	✓
Коллегиальный исполнительный орган (Правление)	✓
Единоличный исполнительный орган (Президент, Председатель Правления)	✓
Внешний аудит	✓
Ревизионная комиссия	✗
Корпоративный секретарь	✓
Отдельные структурные подразделения по управлению рисками	✓
Отдельные структурные подразделения внутреннего контроля	✓
Отдельные структурные подразделения внутреннего аудита	✓
Стратегия развития	✓
Дивидендная политика	✓
Кодекс корпоративного управления	✓
Кодекс этики	✓
Политика по противодействию коррупции	✓
Политика по управлению конфликтом интересов	✓
Информационная политика	✓
Куратор по вопросам ESG в составе Наблюдательного совета и Правления	✓

Элементы системы корпоративного управления

GRI 2-9



Оценка уровня корпоративного управления

Национальный рейтинг корпоративного управления (НРКУ) присваивается Сбербанку с 2016 года:

2016 год
8
передовая практика корпоративного управления

2019 год
8+
передовая практика корпоративного управления

2021 год
8++
передовая практика корпоративного управления

В декабре 2024 года Российский институт директоров подтвердил Национальный рейтинг корпоративного управления (НРКУ) ПАО Сбербанк на уровне НРКУ 8++ «Передовая практика корпоративного управления»[1].

Проведенный в отчетном году мониторинг показал, что в Банке продолжает функционировать развитая система корпоративного управления, выстроены и отлажены механизмы обеспечения непрерывности деятельности, стратегического планирования, минимизации операционных рисков. Вместе с тем Банк продолжает внедрение принципов устойчивого развития в бизнес-модель и стратегическое планирование, а также систематизирует подходы к своей деятельности в области ESG и устойчивого развития.

Согласно шкале Национального рейтинга корпоративного управления, Сбер следует большей части рекомендаций российского Кодекса корпоративного управления и стандартов в области устойчивого развития. Риски заинтересованных сторон, связанные с качеством корпоративного управления и управлением устойчивым развитием, являются незначительными.

Соблюдение Кодекса корпоративного управления Банка России

Сбербанк имеет сбалансированную и прозрачную систему корпоративного управления

Акции Банка с 1997 года находятся в котировальных списках первого уровня российских бирж, что доказывает высокое качество корпоративного управления Сбербанка и его соответствие требованиям, предъявляемым биржами к ценным бумагам эмитентов, находящихся в высших котировальных списках.

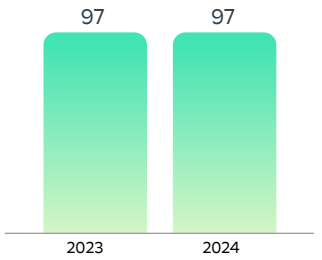
Помимо соблюдения требований к корпоративному управлению, предусмотренных законодательством Российской Федерации и Правилами листинга ПАО Московская Биржа, Сбербанк следует рекомендациям Кодекса корпоративного управления Банка России и ежегодно представляет отчет об их соблюдении.

В Сбербанке с 2002 года действует Кодекс корпоративного управления, в котором представлены принципы и стандарты, лежащие в основе системы корпоративного управления Банка и разработанные в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и лучшими отечественными и зарубежными практиками в области корпоративного управления. В Кодексе нашли отражение сложившиеся традиции корпоративных отношений, а также базовые ориентиры по внедрению передовых практик корпоративного управления. За прошедшие годы документ претерпел изменения дважды: в 2014 году в связи с необходимостью учета рекомендаций Банка России о применении российскими публичными компаниями нового Кодекса корпоративного управления Банка России и в 2020 году. При этом основополагающие ценности и наработанный годами практический опыт остались неотъемлемой частью Кодекса.

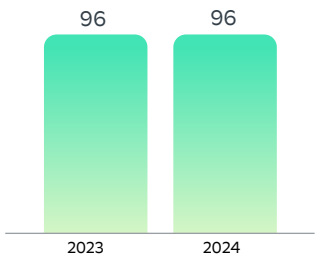
[1] http://rid.ru/news/press-reliz-nrku-sberbank

Соблюдение Сбербанком рекомендаций Кодекса корпоративного управления Банка России, %

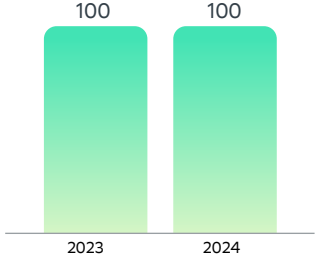
1 Права акционеров и равенство условий для акционеров при осуществлении ими своих прав



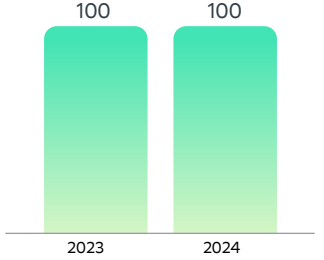
2 Совет директоров



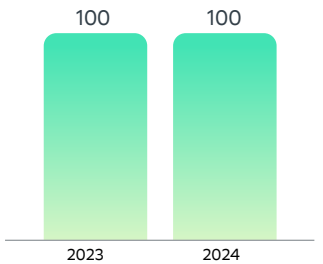
3 Корпоративный секретарь



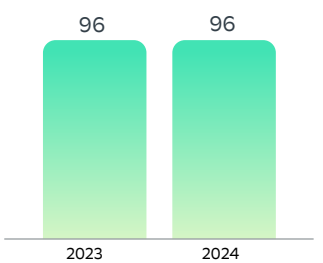
4 Система вознаграждения членов Совета директоров, исполнительных органов и иных ключевых руководящих работников



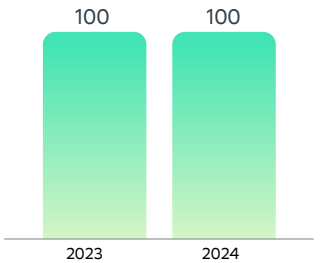
5 Система управления рисками и внутреннего контроля



6 Раскрытие информации об обществе, информационная политика



7 Существенные корпоративные действия



Отчет Сбербанка о соблюдении Кодекса корпоративного управления Банка России см. в разделе **«Отчет о соблюдении принципов и рекомендаций Кодекса корпоративного управления Банка России»**

В отчетном году, как и годом ранее, в связи с введенными в отношении Сбербанка санкциями наблюдалось некоторое снижение объема публичного раскрытия информации. Закрытие чувствительной информации имело место в 4% случаев от общего объема публичного раскрытия в целях защиты интересов Банка, компаний Группы Сбер и членов органов управления.

В 2024 году доля соблюдаемых Сбербанком рекомендаций Кодекса корпоративного управления Банка России оставалась без изменений. Также в связи с проведением в отчетном году годового Общего собрания акционеров Сбербанка в заочной форме доля соблюдаемых Банком рекомендаций по разделу «Права акционеров и равенство условий для акционеров при осуществлении ими своих прав» сохранилась на уровне 2023 года (97%), что не связано с ухудшением качества корпоративного управления, а объясняется особенностями проведения собрания в заочной форме.

В то же время Банк продолжает раскрывать информацию на своем корпоративном сайте, где опубликованы Устав и основные нормативные документы Банка, регулирующие деятельность его органов управления (Положение об Общем собрании акционеров ПАО Сбербанк, Положение о Наблюдательном совете ПАО Сбербанк, Положение о Правлении ПАО Сбербанк), и размещается информация эмитента ценных бумаг (сообщения о существенных фактах, отчеты эмитента ценных бумаг, эмиссионные документы по выпускам облигаций), информация о годовых общих собраниях акционеров, отчетность и иная информация для акционеров и инвесторов.

Сбербанк планирует вернуться к практике более полного соблюдения рекомендаций Кодекса корпоративного управления Банка России после снятия (ослабления) регуляторных ограничений.

Общее собрание акционеров

Общее собрание акционеров является высшим органом управления Банка, который принимает решения по основным вопросам его деятельности.

Банк обеспечивает возможность комфортной реализации акционерами права на участие в Общем собрании акционеров и создает для этого максимально благоприятные условия. Порядок подготовки и проведения Общего собрания акционеров регулируется Положением об Общем собрании акционеров ПАО Сбербанк.

Банк обеспечивает публичное раскрытие информации о принятых Общим собранием решениях в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, не позднее дня, следующего за днем проведения собрания.

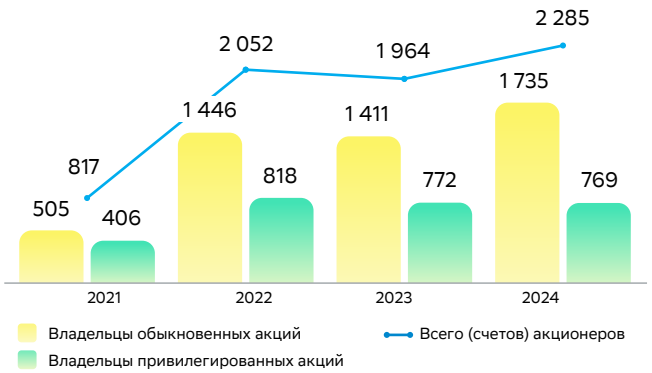
В 2024 году проведено одно Общее собрание акционеров Сбербанка

Вид собрания	Годовое общее
Дата проведения собрания	21.06.2024
Форма собрания	Заочное голосование
Повестка дня собрания	1. Об утверждении Годового отчета за 2023 год 2. О распределении прибыли и выплате дивидендов за 2023 год 3. О назначении аудиторской организации 4. Об избрании членов Наблюдательного совета 5. О сделке, в совершении которой имеется заинтересованность

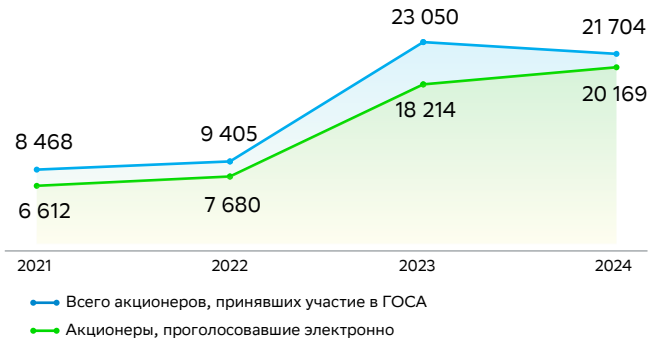
Практика применения Банком информационных и коммуникационных технологий позволяет обеспечивать акционерам возможность дистанционного участия в Общем собрании. Так, в отчетном году при проведении в заочной форме годового Общего собрания акционеров по итогам 2023 года (ГОСА–2024) акционеры имели возможность проголосовать из любой точки мира и в удобное для них время с помощью современных сервисов — Личного кабинета акционера (ЛКА) и E-voting (НКО АО НРД).

В отчетном году Сбер вновь зафиксировал увеличение числа своих акционеров, дистанционно участвовавших в годовом Общем собрании: цифровыми сервисами для участия в ГОСА–2024 воспользовались 20,2 тыс. акционеров. Кроме того, в рамках продвижения корпоративных событий Банк организовал онлайн-трансляцию собрания, которая собрала более 1,5 млн зрителей.

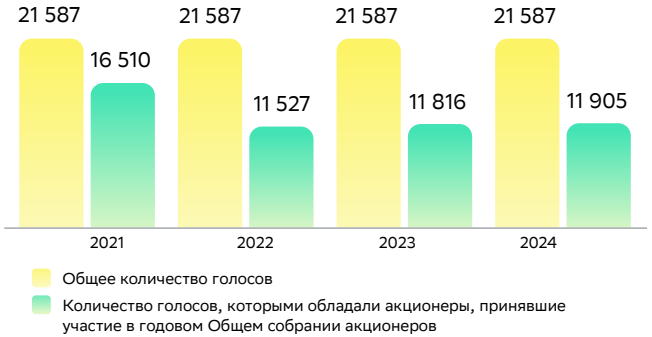
Количество акционеров Сбербанка (счетов), тыс.



Электронное голосование

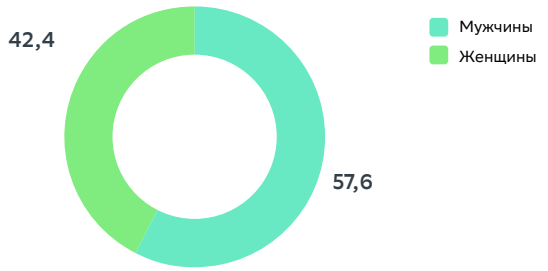


Кворум годового Общего собрания акционеров, млн шт.

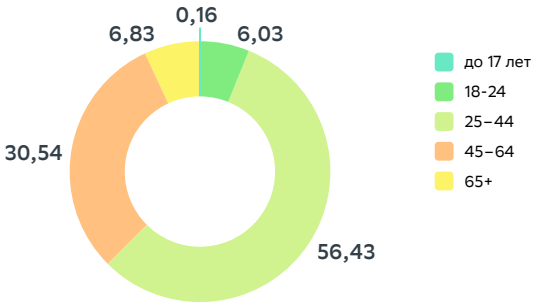


Портрет акционера Сбера

Женщины/мужчины, %



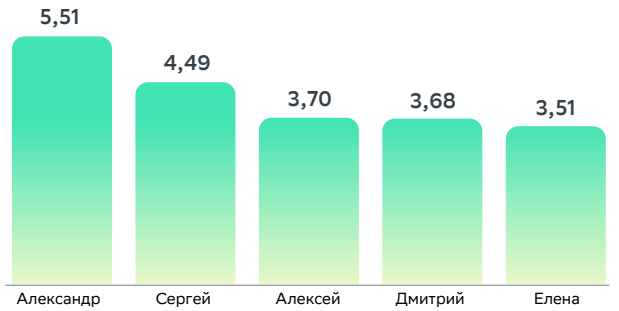
Возраст, %



Регион, %



Имя, %



Собирательное изображение акционера Сбера 2024, сгенерированное нейросетью Kandinsky



Наблюдательный совет

GRI 2-9

Наблюдательный совет осуществляет общее руководство деятельностью Банка и подотчетен Общему собранию акционеров.

Деятельность Наблюдательного совета регулируется Положением о Наблюдательном совете ПАО Сбербанк, утверждает которое Общее собрание акционеров.

Характеристики Наблюдательного совета

Численный состав	14
Количество независимых директоров	7
Количество женщин	2
Количество комитетов	5
Ежегодные выборы членов НС	✓
Политика обеспечения преемственности членов НС	✓
Независимый Председатель	✗
Старший независимый директор	✓
Куратор по вопросам ESG	✓
Ежегодная оценка независимости директоров, НС и комитетов	✓
Независимые директора могут проводить собрания без участия других членов НС	✓

Члены коллегиального исполнительного органа (Правления) не могут одновременно занимать пост Председателя НС	✓
Страхование ответственности директоров	✓
Комитет по аудиту полностью сформирован из независимых директоров	✗
Доля независимых директоров в составе комитета	83%
Комитет по кадрам и вознаграждениям полностью сформирован из независимых директоров	✗
Доля независимых директоров в составе комитета	75%
Политика в области вознаграждения и компенсаций, выплачиваемых членам НС	✓
Вознаграждение членов НС в неденежной форме, в том числе акциями (или на основе акций)	✗
Количество заседаний НС, проведенных в 2024 году	40
Посещаемость заседаний НС в 2024 году	94,3%

Отбор кандидатов и избрание членов Наблюдательного совета

GRI 2-10

Состав Наблюдательного совета ежегодно избирается акционерами на годовом Общем собрании акционеров кумулятивным голосованием в соответствии с Политикой обеспечения преемственности членов Наблюдательного совета, позволяющей планировать преемственность членов совета в краткосрочной (до одного года) и среднесрочной (до трех лет) перспективах. Процедура избрания позволяет акционерам получить достаточную для формирования представления о профессиональных и личных качествах кандидатов информацию для избрания в состав Наблюдательного совета. Комитет по кадрам и вознаграждениям осуществляет формирование списка потенциальных кандидатов для избрания в Наблюдательный совет, а также проводит оценку кандидатов, выдвинутых акционерами в члены совета.

Критерии отбора кандидатов для избрания в состав Наблюдательного совета:

- наличие безупречной деловой и личной репутации
- наличие знаний, навыков и опыта в соответствующих основным направлениям деятельности Банка областях
- наличие времени для полноценного выполнения своих обязанностей
- ограничение на одновременное участие в советах директоров не более чем четырех других публичных компаний

Для получения статуса независимого директора необходимы:

- готовность к работе в Наблюдательном совете в течение не менее чем трех лет
- стремление избегать конфликта интересов
- отсутствие связи с Банком, государством, основным акционером или конкурентом Банка
- способность формировать собственную позицию, независимую от влияния исполнительных органов, отдельных групп акционеров или иных заинтересованных сторон

Количество независимых директоров в составе Наблюдательного совета определяется с учетом того, чтобы обеспечить возможность формирования объективной и добросовестной позиции по рассматриваемым вопросам за счет представления широкого спектра мнений.

Акционеры, являющиеся в совокупности владельцами не менее чем 2% голосующих акций, в течение 75 дней после окончания отчетного года также могут выдвинуть кандидатов в члены Наблюдательного совета, число которых не может превышать численный состав совета. В соответствии с Уставом ПАО Сбербанк численный состав Наблюдательного совета составляет 14 членов.

Для сохранения преемственности и поддержания эффективной деятельности Наблюдательного совета ежегодная одновременная ротация членов совета не должна превышать 1/3 состава.

Полномочия членов Наблюдательного совета могут быть прекращены досрочно только одновременно в отношении всех его членов. Решение о досрочном прекращении полномочий членов совета принимается Общим собранием акционеров.

14 человек
численный состав Наблюдательного совета

Структура управления. Комитеты Наблюдательного совета

Наблюдательный совет

Матрица компетенций

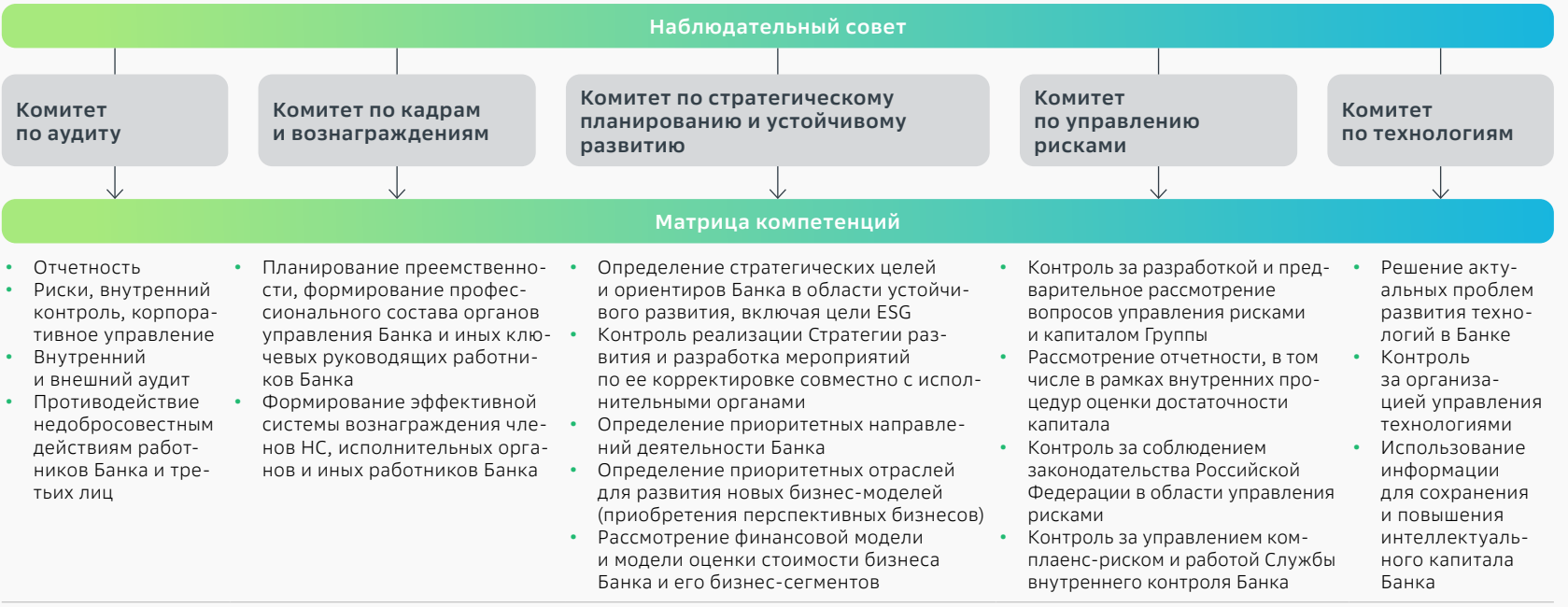
1. Определение стратегических целей и направлений развития, вопросы ESG
2. Определение принципов и подходов к организации систем управления рисками и внутреннего контроля
3. Контроль за деятельностью исполнительных органов
4. Формирование, развитие и мониторинг эффективности системы корпоративного управления
5. Обеспечение информационной прозрачности деятельности
6. Развитие системы управления талантами и формирование кадрового резерва органов управления

Наблюдательный совет (НС) — коллегиальный орган управления Банка, компетенции которого определяются законодательством Российской Федерации и Уставом ПАО Сбербанк. Вопросы, отнесенные к компетенции Наблюдательного совета, не могут быть переданы на решение исполнительным органам Банка.

Наблюдательный совет из своего состава формирует комитеты — консультативно-совещательные органы, которые предварительно рассматривают наиболее важные вопросы, отнесенные к компетенции Наблюдательного совета, о деятельности Банка и готовят по ним рекомендации Наблюдательному совету. Это повышает эффективность выполнения Наблюдательным советом своих функций и способствует принятию взвешенных и независимых решений.

В структуре Наблюдательного совета функционируют пять подотчетных ему комитетов, которые действуют на основании Положения о комитетах Наблюдательного совета ПАО Сбербанк, утверждаемого Наблюдательным советом.

Структура Наблюдательного совета



Председатель Наблюдательного совета

GRI 2-11

Наблюдательный совет возглавляет Председатель, который избирается из числа членов Наблюдательного совета большинством голосов от общего числа членов совета.

У Председателя Наблюдательного совета отсутствует исполнительная роль (он не может являться одновременно Президентом, Председателем Правления или членом Правления Банка).

Председатель руководит работой Наблюдательного совета, осуществляет контроль за исполнением решений Наблюдательного совета, организует разработку плана его работы, утверждает повестку дня заседаний совета, председательствует на Общем собрании акционеров, обеспечивает свободное обсуждение вопросов повестки дня, способствует выработке взвешенных решений, поддерживает конструктивную и доброжелательную атмосферу проведения заседаний. Председатель имеет право созыва заседания Наблюдательного совета по собственной инициативе.

Состав Наблюдательного совета

МЭР-37

В состав Наблюдательного совета избираются независимые, неисполнительные (внешние, не являющиеся сотрудниками Банка) директора и исполнительные директора (представители менеджмента).

Из числа независимых директоров избирается старший независимый директор.

Из числа членов Наблюдательного совета определяется куратор по вопросам ESG и устойчивого развития.

Структура Наблюдательного совета по типам директоров, человек

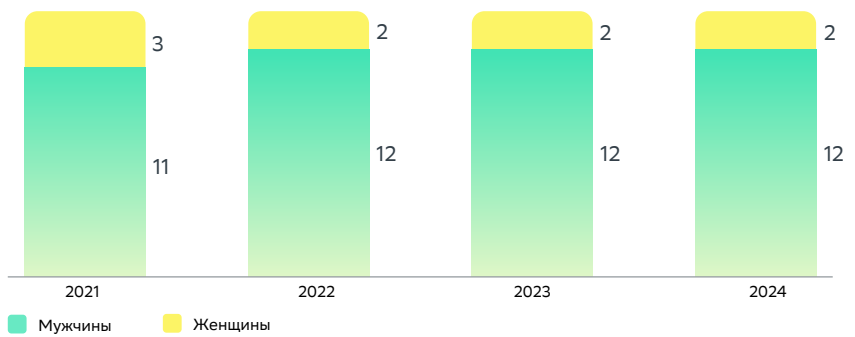


Структура независимых директоров

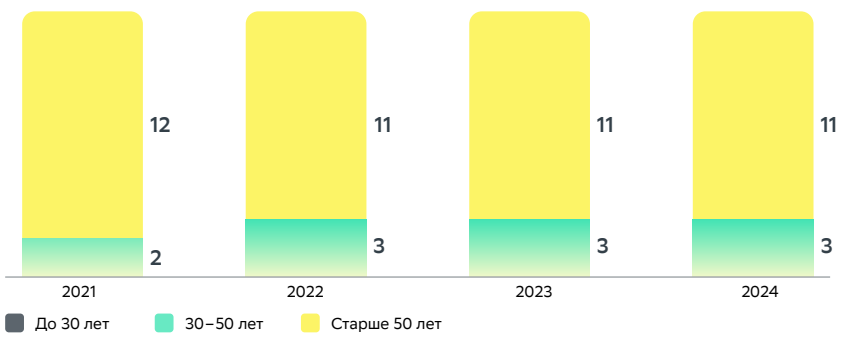


Состав Наблюдательного совета

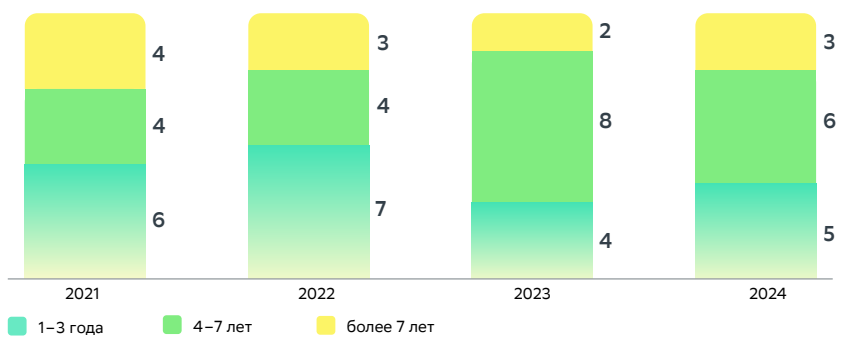
Гендерное разнообразие



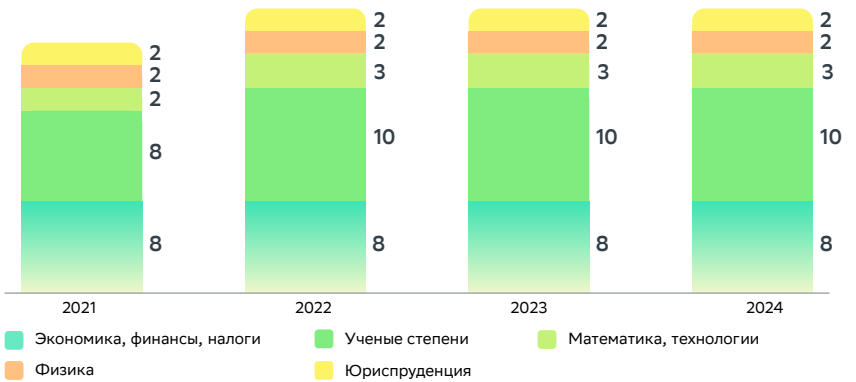
Состав Наблюдательного совета в разбивке по возрасту, человек



Продолжительность пребывания в должности, лет



Сведения об образовании, человек



Независимые директора

Для формирования объективного и независимого взгляда Наблюдательного совета на деятельность Банка, обеспечения эффективности принимаемых решений и поддержания баланса интересов различных групп акционеров предусмотрено избрание в состав Наблюдательного совета независимых директоров. Независимым директором признается член Наблюдательного совета, который обладает достаточным профессионализмом, опытом и самостоятельностью для формирования собственной позиции, способен выносить объективные и добросовестные суждения, независимые от влияния исполнительных органов, отдельных групп акционеров или иных заинтересованных сторон.

Из 14 членов Наблюдательного совета семь директоров являются независимыми. Представительство независимых директоров в составе Наблюдательного совета полностью соответствует требованиям Правил листинга Московской биржи и рекомендациям Кодекса корпоративного управления Банка России.

По решению Наблюдательного совета из числа независимых директоров большинством голосов от общего числа членов Наблюдательного совета избирается старший независимый директор. В его задачи входит оказание содействия Председателю Наблюдательного совета по различным вопросам, организация проведения оценки его работы, координация взаимодействия между независимыми директорами и выработка в необходимых случаях консолидированного мнения независимых директоров по рассматриваемому вопросу.

Наблюдательный совет осуществляет оценку статуса независимости кандидатов. Совет может признать кандидата (директора) независимым, несмотря на наличие у него каких-либо формальных критериев, свидетельствующих об отсутствии независимости, если наличие таких критериев не оказывает влияния на способность директора выносить независимые и объективные суждения.

О работе Наблюдательного совета в 2024 году

GRI 2-16

Сбер создал и поддерживает все необходимые условия для эффективной работы Наблюдательного совета, в том числе для дистанционного голосования. Члены Наблюдательного совета имеют возможность участвовать в заседаниях совета через автоматизированную комплексную систему поддержки принятия решений «Сенат» и мобильное приложение (МП) SBoard. В целях сохранения доступа к МП SBoard в 2024 году Сбер разработал веб-версию (PWA), что обеспечивает возможность использовать приложение с одинаковым удобством на разных устройствах при полностью сохраненном функционале.

МЭР-36

В 2024 году Наблюдательный совет провел 40 заседаний, семь из которых состоялись в очной форме, а 33 — в форме заочного голосования. Всего участники заседаний рассмотрели 92 вопроса.

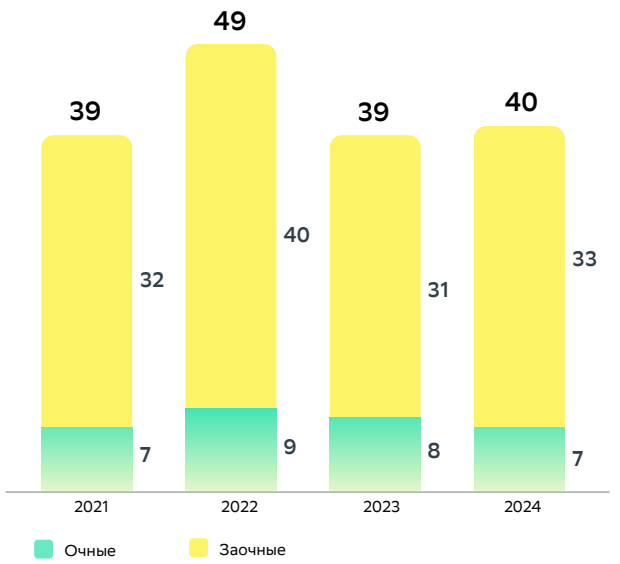
В течение года в контексте приоритетных направлений деятельности Банка Наблюдательный совет рассматривал Климатическую стратегию ПАО Сбербанк до 2026 года, утвержденную в 2023 году, вопросы отдельно по бизнес-направлениям, аспекты ESG, вопросы управления рисками и капиталом, внутреннего контроля, комплаенс и аудита, HR-вопросы, состояние и перспективы развития информационных технологий, а также вопросы корпоративного управления. Члены Наблюдательного совета заслушали отчеты менеджмента о финансовых результатах деятельности Банка, предоставлении согласия на совершение сделок, в совершении которых имелась заинтересованность. Кроме того, Наблюдательный совет утвердил внутренние нормативные документы Банка, не связанные с регулированием деятельности органов управления и контроля Банка, Программу биржевых облигаций и Проспект биржевых облигаций во исполнение принятых решений об их размещении.

Статистика работы Наблюдательного совета

Уровень посещаемости заседаний Наблюдательного совета

94,3%

Количество проведенных заседаний Наблюдательного совета, шт.



Вопросы, рассмотренные Наблюдательным советом, шт.

	2021	2022	2023	2024
Всего рассмотрено вопросов, в том числе:	116	104	103	92
Контроль, комплаенс, аудит	19	18	17	15
Управление рисками	22	19	18	15
Корпоративное управление, в том числе вопросы подготовки к ГОСА	21	22	30	23
Стратегия, приоритетные направления бизнеса, экосистема	17	16	10	9
Сделки с заинтересованностью	5	3	4	4
Финансовые результаты	6	4	6	6
Утверждение нормативных документов	9	5	2	3
Эмиссия ценных бумаг	4	-	1	4
ESG	4	3	3	5
Корпоративная культура, HR-вопросы	3	7	6	5
Исполнительные органы	1	4	1	-
Кибербезопасность, информационные технологии	5	3	5	3

Страхование ответственности директоров

Учитывая тот факт, что решения членов органов управления и руководителей Банка могут повлечь за собой негативные последствия для Банка, их ответственность подлежит страхованию. Ответственность всех членов Наблюдательного совета, связанная с исполнением ими обязанностей в Банке, застрахована по Договору страхования ответственности директоров, должностных лиц и компаний. Страхование ответственности директоров и руководителей оплачивает Банк из собственных средств.

Основные условия Договора страхования ответственности D&O

Параметры	Договор D&O
Период страхования	01.07.2024–30.06.2025[1]
Страховая премия	129,0 млн руб.
Страховая сумма	6,0 млрд руб.
Дополнительная страховая сумма для независимого директора	30 млн руб., в совокупности – 150 млн руб.

[1] С возможностью пролонгации на год.

Введение в должность. Развитие коллективных знаний членов Наблюдательного совета

GRI 2-17

Сбербанк уделяет значительное внимание введению в должность вновь избранных членов Наблюдательного совета, в частности для их оперативного погружения в будущую сферу деятельности Банк проводит специальное ознакомительное мероприятие «Вводный курс». Его цель — ознакомить вновь избранных членов Наблюдательного совета со Стратегией развития Банка, системой корпоративного управления, развитием ESG-направлений и ESG-трансформацией, распределением обязанностей между исполнительными органами, основами системы управления рисками и внутреннего контроля и со многой другой значимой информацией как о Банке, так и о компаниях Группы Сбер.

Каждый член Наблюдательного совета после избрания на должность может составить персональную годовую программу профессионального развития, которая предусматривает посещение подразделений Банка, проведение тематических конференций и стратегических сессий, в том числе с привлечением внешних экспертов.

В 2024 году члены Наблюдательного совета приняли участие в следующих мероприятиях, организованных для них и содействующих дополнительному развитию компетенций:

- гемба[1] Службы внутреннего аудита (апрель);
- сессии по стратегии (июль и октябрь);
- заседание рабочей группы по устойчивому развитию Национального объединения корпоративных секретарей (НОКС) с участием членов советов директоров российских компаний по вопросам ESG (ноябрь).

Члены Наблюдательного совета активно участвовали и во внешних мероприятиях, в том числе организованных Глобальной климатической инициативой директоров и Национальной ассоциацией корпоративных секретарей (НОКС), по вопросам ESG и развития системы корпоративного управления:

- закрытое мероприятие для членов советов директоров и топ-менеджеров «Привлечь инвестиции в 2024: потребности компаний и возможности рынка» (март);
- онлайн-дискуссия «Бизнес перед лицом стихии: цена климатических рисков» (апрель);
- закрытый семинар для членов советов директоров и топ-менеджеров «GR для совета директоров: риски и возможности в современных реалиях» (май);
- круглый стол «Куда движется российская экономика: риски и возможности» (июль);
- XVIII Международный форум «Новый взгляд: вчера, сегодня, завтра корпоративного управления» (НОКС) (июль);
- онлайн-дискуссия «ЦФА: возможности, ограничения, потенциал» (ноябрь).

Сбер продолжил развитие практики участия членов Наблюдательного совета в мероприятиях для акционеров — работников Банка (онлайн-программа «Время акционера» в октябре 2024 года).

[1] Гемба — это метод управления, при котором руководители посещают рабочие места, чтобы принять участие в производственном процессе и найти возможности для повышения его эффективности.

Оценка результативности работы Наблюдательного совета

GRI 2-18

В целях выявления возможностей для повышения эффективности работы Наблюдательного совета и его комитетов, определения областей для улучшения и развития Наблюдательный совет ежегодно проводит оценку качества своей работы и работы комитетов, Председателя и членов Наблюдательного совета. Вместе с тем один раз в три года Сбербанк проводил и проводит внешнюю оценку деятельности с привлечением независимого консультанта — в 2013, 2016, 2019, 2021 и 2024 годах.

По итогам 2024 года Сбер организовал проведение независимой оценки деятельности Наблюдательного совета, основными задачами которой стали:

- выявление сильных сторон, фокусов внимания и областей для улучшения деятельности Наблюдательного совета;
- определение оптимальности и сбалансированности структуры, состава и компетенций Наблюдательного совета;
- анализ восприятия Наблюдательным советом вызовов, стоящих перед Банком, и своей роли;
- определение видения развития практик Наблюдательного совета с учетом внутренних и внешних изменений и технологических вызовов;
- выявление возможностей для повышения уровня доверия и совершенствования взаимодействия Наблюдательного совета с ключевыми заинтересованными сторонами.

Результаты независимой оценки за 2024 год

Целью оценки Наблюдательного совета ПАО Сбербанк независимым консультантом является проведение углубленного анализа эффективности деятельности Наблюдательного совета и предоставление совету актуальной сравнительной информации относительно состава наблюдательных советов, компетенций и деятельности комитетов наблюдательных советов сравнимых по профилю и уровню капитализации российских и глобальных компаний.

Оценка проведена АО «РЕГРОУП» путем интервью с членами Наблюдательного совета, руководителями ПАО Сбербанк, анализа анкет самооценки членов совета, материалов, предоставленных компанией, и с использованием результатов сравнительного анализа показателей сопоставимых российских и международных компаний.

В отчете по результатам оценки приведены наиболее существенные предложения и замечания, отмеченные членами Наблюдательного совета и руководителями ПАО Сбербанк в ходе интервью, анализ динамики результатов самооценки членов совета в 2024 году по сравнению с 2023 годом, анализ выполнения рекомендаций независимой оценки предыдущего периода, выводы и предложения консультанта, базирующиеся на результатах текущей оценки.

Отмечается высокий уровень организации работы Наблюдательного совета и его комитетов, высокое качество и своевременность представляемых материалов, активное участие членов совета во всех заседаниях, организующая роль Председателя Наблюдательного совета и профессиональная работа корпоративного секретаря.

Состав Наблюдательного совета достаточен по численности, чтобы обеспечить работу в комитетах совета, и сбалансирован по набору профессиональных компетенций.

Тематика повестки и регулярность заседаний Наблюдательного совета отвечают роли совета как стратегического и надзорного органа управления компанией.

Исходя из понимания своей роли и задач, члены Наблюдательного совета держат в фокусе своего внимания:

- обеспечение лидерства Сбера в инновациях и в управлении изменениями с учетом развития технологий;
- защиту клиентов и сервисов экосистемы от киберугроз и рисков мошенничества;
- акцент в работе Банка на человеке — путем персонализации личных стратегий клиентов на основе искусственного интеллекта;
- развитие Сбера, как важнейшего элемента обеспечения устойчивости экономического развития страны.

Выявлено, что практики и процедуры деятельности Наблюдательного совета и его комитетов в целом за последние годы существенно улучшились, однако есть направления, требующие дополнительного внимания.

Независимым консультантом сделаны соответствующие рекомендации, которые были рассмотрены на заседании Комитета по кадрам и вознаграждениям и приняты к сведению Наблюдательным советом.

Предотвращение конфликта интересов

GRI 2-15

Банк внедрил и успешно использует систему управления конфликтом интересов как неотъемлемую часть противодействия коррупции. Основными целями системы являются определение процедур и механизмов предупреждения, своевременного выявления, контроля и урегулирования конфликта интересов, закрепление мер по предотвращению его последствий, определение правил поведения работников Банка / компаний Группы в случаях возникновения конфликта интересов.

В соответствии с законодательством Российской Федерации и Уставом ПАО Сбербанк Наблюдательный совет осуществляет общий контроль за процессом и принимаемыми мерами в области управления конфликтом интересов, в том числе потенциальным, а также утверждает Политику Группы ПАО Сбербанк по управлению конфликтом интересов.

В рамках действующих в Банке политик и процедур в области управления конфликтом интересов членам Наблюдательного совета следует воздерживаться от действий, способных привести к возникновению конфликта между личными интересами и интересами Банка. Член Наблюдательного совета обязан воздержаться от обсуждения и голосования по вопросам повестки дня заседания Наблюдательного совета, в отношении которых у него имеется конфликт интересов.

В том случае, если имеет место конфликт интересов, член Наблюдательного совета должен незамедлительно уведомить об этом Председателя Наблюдательного совета через корпоративного секретаря Банка либо сообщить о наличии конфликта интересов устно во время заседания Наблюдательного совета перед рассмотрением соответствующего вопроса. Председатель Наблюдательного совета в случаях, когда того требует характер обсуждаемого вопроса либо специфика конфликта интересов, вправе предложить члену Наблюдательного совета, имеющему соответствующий конфликт интересов, не присутствовать при обсуждении такого вопроса на заседании.

В начале каждого заседания Председатель Наблюдательного совета объявляет о заявленных конфликтах интересов или об их отсутствии. Информация о конфликте интересов, в том числе о заинтересованности в сделке, подлежит включению в материалы заседания Наблюдательного совета и фиксируется в протоколе заседания.

Комитеты Наблюдательного совета

GRI 2-9

В структуру Наблюдательного совета входят пять комитетов, задачи которых — предварительное рассмотрение наиболее важных вопросов, относящихся к компетенции Наблюдательного совета, и подготовка рекомендаций для принятия по ним решений. Председатели комитетов представляют Наблюдательному совету отчеты о работе, проделанной их комитетами, содержании рассмотренных вопросов и принятых решениях. Деятельность комитетов регулируется Положением о комитетах Наблюдательного совета.

Комитеты подотчетны Наблюдательному совету, но не вправе действовать от его имени или от имени Банка.

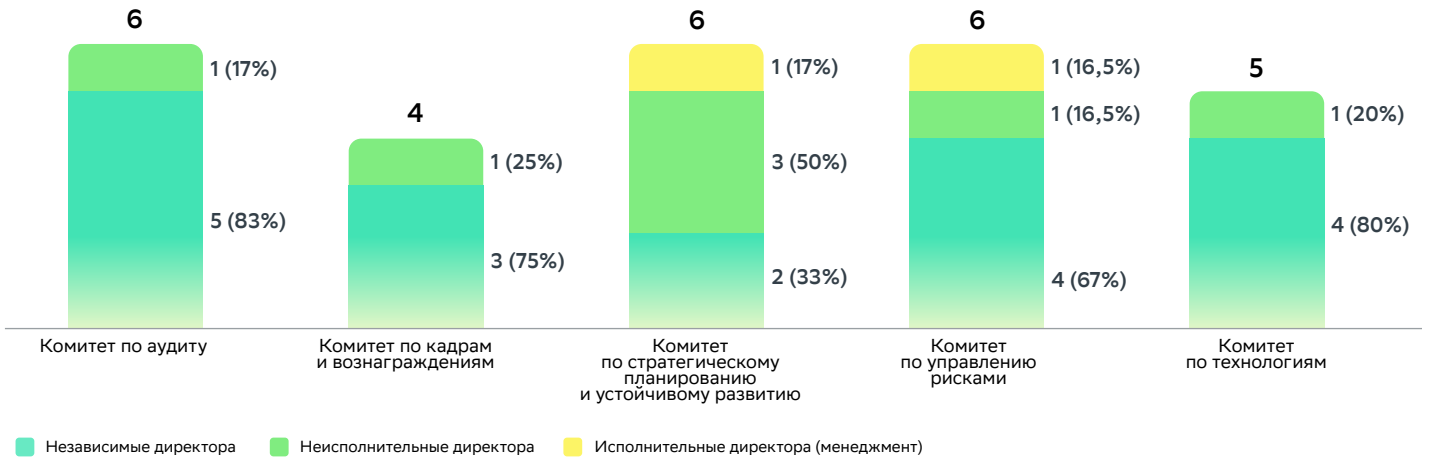
Заседания комитетов проводятся, как правило, в очной форме (совместное присутствие, телефонная или видеоконференция) со следующей периодичностью:

- Комитет по аудиту — не реже чем четыре раза в год;
- Комитеты по кадрам и вознаграждениям, по стратегическому планированию и устойчивому развитию, по технологиям и по управлению рисками — не реже чем два-три раза в год.

Отдельные решения могут быть приняты комитетами на заседаниях, проводимых в форме заочного голосования.

Председатель каждого комитета составляет соответствующий план работы на основе Плана работы Наблюдательного совета, предложений, выдвинутых членами комитета и (или) профильными подразделениями Банка в соответствии с задачами того или иного комитета.

Численный состав комитетов Наблюдательного совета



Комитет по аудиту

МЭР-38

Комитет по аудиту отвечает за предварительное рассмотрение вопросов, связанных с осуществлением контроля за финансово-хозяйственной деятельностью Банка.

Основные задачи и функции Комитета по аудиту включают в себя:

- повышение эффективности систем внутреннего контроля, управления рисками и корпоративного управления;
- обеспечение выполнения управленческих и контрольных функций Наблюдательного совета в вопросах, связанных с их функционированием;
- контроль достоверности бухгалтерской (финансовой) отчетности, а также деятельности внешнего аудитора и Службы внутреннего аудита.

В рамках выбора аудиторской организации Комитет по аудиту проводит оценку независимости аудиторской организации и отсутствия конфликта интересов, оценивает критерии выбора аудиторской организации и кандидатов в аудиторские организации, готовит рекомендации Наблюдательному совету по выбору аудиторской организации для утверждения Общим собранием акционеров и по условиям заключаемого с ней договора.

- Рассмотрение Годового отчета Банка и подготовка рекомендаций Наблюдательному совету по его предварительному утверждению.

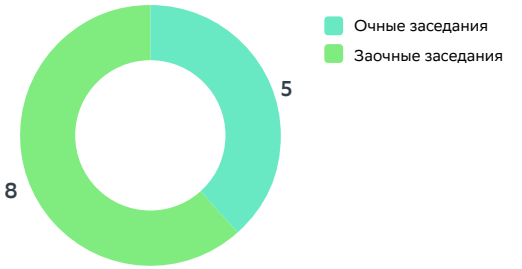
Состав Комитета по аудиту

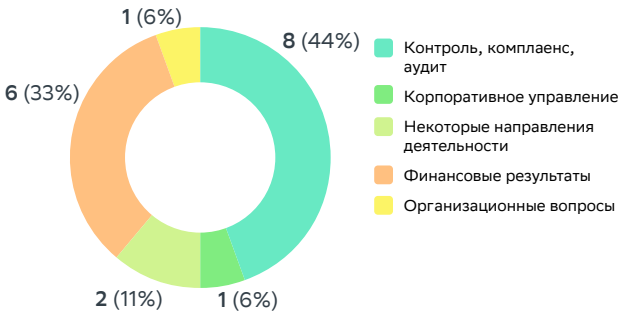
Пятеро из шести членов Комитета по аудиту являются независимыми директорами (в том числе Председатель Комитета), и один директор является неисполнительным.

Гендерный состав



Деятельность Комитета по аудиту в 2024 году





В 2024 году Комитет по аудиту в рамках своей компетенции рассмотрел

18 вопросов

Уровень посещаемости заседаний Комитета по аудиту

94,87%

Комитет по кадрам и вознаграждениям

Комитет Наблюдательного совета по кадрам и вознаграждениям отвечает за постоянную актуализацию эффективной системы вознаграждения членов исполнительных органов, согласовывает набор персональных целевых показателей и контролирует успешность их выполнения, участвует в формировании профессионального состава Наблюдательного совета, исполнительных органов и иных ключевых руководящих работников Банка.

Основные задачи и функции Комитета по кадрам и вознаграждениям:

- усиление кадрового состава и повышение эффективности работы Наблюдательного совета;
- подготовка предложений по формированию эффективной системы вознаграждения членов Наблюдательного совета, исполнительных органов Банка и иных ключевых руководящих работников;
- формирование программ адаптации и профессионального развития членов Наблюдательного совета, учитывающих индивидуальные потребности каждого из них, а также контроль за практической реализацией этих программ;
- регулярная оценка деятельности членов исполнительных органов Банка, в том числе с учетом ESG-показателей;
- подготовка рекомендаций по кандидатуре куратора по вопросам ESG и устойчивого развития из числа членов Наблюдательного совета.

Состав Комитета по кадрам и вознаграждениям

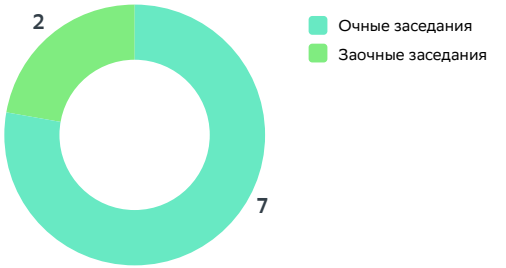
Трое из четырех членов Комитета по кадрам и вознаграждениям являются независимыми директорами (в том числе Председатель Комитета), и один директор является неисполнительным.

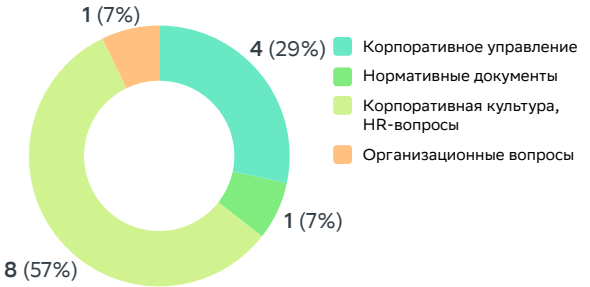
Гендерный состав

4 мужчины



Деятельность Комитета по кадрам и вознаграждениям в 2024 году





В 2024 году Комитет по кадрам и вознаграждениям в рамках своей компетенции рассмотрел

14 вопросов

Комитет по стратегическому планированию и устойчивому развитию

Комитет по стратегическому планированию и устойчивому развитию отвечает за разработку стратегических целей Банка, в том числе в области устойчивого развития.

Основные задачи и функции Комитета по стратегическому планированию и устойчивому развитию:

- подготовка и предоставление рекомендаций (заключений) Наблюдательному совету по вопросам бизнес-стратегии и политики Банка в области устойчивого развития, входящим в компетенцию Наблюдательного совета либо рассматриваемым Наблюдательным советом в порядке контроля за деятельностью исполнительных органов Банка;
- разработка рекомендаций Наблюдательному совету в рамках определения стратегических целей и ориентиров Банка в области устойчивого развития, включая цели в области социальной и экологической ответственности, корпоративного управления (ESG), контроля за реализацией Стратегии развития Банка и разработки мероприятий по ее корректировке совместно с исполнительными органами Банка, а также другие вопросы.

Состав Комитета по стратегическому планированию и устойчивому развитию

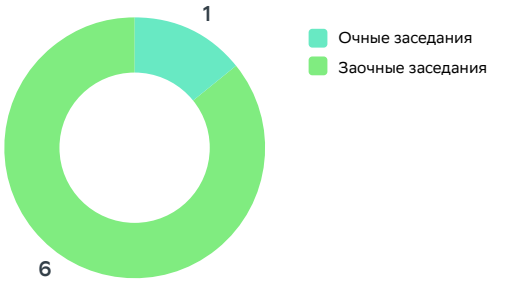
Двое из шести членов Комитета по стратегическому планированию и устойчивому развитию являются независимыми директорами, трое — неисполнительными директорами и один — исполнительным. Председатель Комитета является неисполнительным директором.

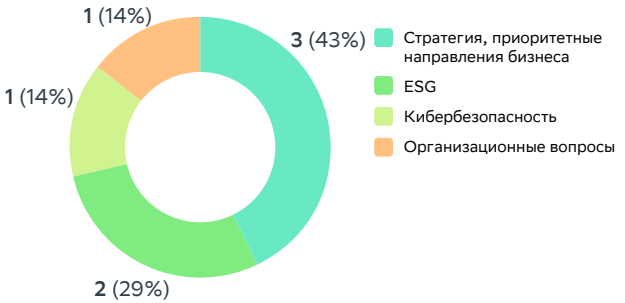
Гендерный состав

6 мужчин



Деятельность Комитета по стратегическому планированию и устойчивому развитию в 2024 году





В 2024 году Комитет по стратегическому планированию и устойчивому развитию в рамках своей компетенции рассмотрел

7 вопросов

Комитет по управлению рисками

Комитет по управлению рисками отвечает за подготовку и предоставление рекомендаций Наблюдательному совету по вопросам управления рисками.

Основные задачи и функции Комитета по управлению рисками:

- предварительное рассмотрение стратегии по управлению рисками Банка и его Группы, аппетита к риску, а также проведение мониторинга реализации стратегии управления рисками и соблюдения риск-аппетита;
- осуществление контроля за разработкой вопросов управления рисками и капиталом Группы и предварительное их рассмотрение, а также рассмотрение отчетности, в том числе в рамках внутренних процедур оценки достаточности капитала;
- рассмотрение вопросов, связанных с управлением отдельными ключевыми видами рисков, включая социальный и экологический риски (ESG-риски) и риск технологий.

Состав Комитета по управлению рисками

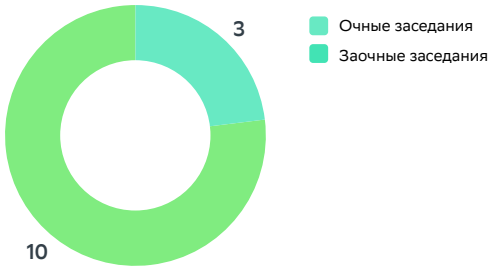
Большинство членов Комитета по управлению рисками (четверо из шести) являются независимыми директорами (в том числе Председатель Комитета). В состав Комитета также входят один неисполнительный и один исполнительный директор.

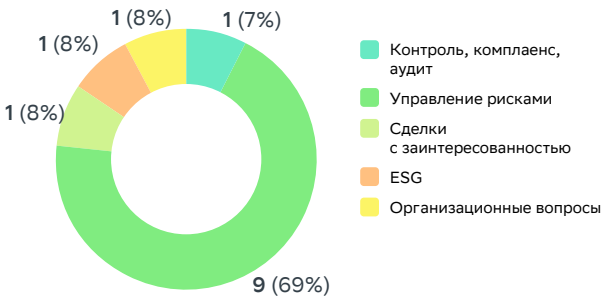
Гендерный состав

4 мужчины

2 женщины

Деятельность Комитета по управлению рисками в 2024 году





В 2024 году Комитет по управлению рисками в рамках своей компетенции рассмотрел

13 вопросов

Комитет по технологиям

Комитет по технологиям отвечает за обеспечение Банка надежными технологиями.

Основные задачи и функции Комитета по технологиям:

- подготовка и предоставление рекомендаций Наблюдательному совету по вопросам внедрения, использования, развития и управления технологиями;
- контроль за организацией процессов мониторинга и надлежащего реагирования на изменения в технологиях, включая учет их потенциальных возможностей, оценку их возможного воздействия на деятельность Банка и его Стратегию развития, а также процессов создания новых возможностей для дальнейшего стратегического развития Банка;
- рассмотрение совместно с Комитетом по управлению рисками вопросов, связанных с управлением риском технологий.

Состав Комитета по технологиям

Большинство членов Комитета по технологиям (четверо из пяти) являются независимыми директорами (в том числе Председатель Комитета). Один директор является неисполнительным.

Гендерный состав

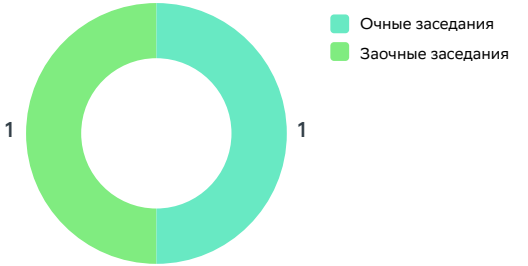
4 мужчины



1 женщина



Деятельность Комитета по технологиям в 2024 году





В 2024 году Комитет по технологиям в рамках своей компетенции рассмотрел

2 вопроса

Исполнительные органы. Правление

Правление ПАО Сбербанк является коллегиальным исполнительным органом управления, возглавляемым Президентом, Председателем Правления, который отвечает за общее руководство текущей деятельностью Банка. Правление не реже одного раза в год представляет Наблюдательному совету отчет о ходе выполнения стратегии Банка, об исполнении решений Наблюдательного совета и Общего собрания акционеров, ежеквартально — доклад о результатах финансово-хозяйственной деятельности Банка и об уровне принятых Банком рисков.

Основные задачи Правления:

- Обеспечение выполнения решений Общего собрания акционеров и Наблюдательного совета
- Реализация положений Стратегии развития
- Проведение политики, ориентированной на увеличение конкурентоспособности и прибыльности Банка, обеспечение устойчивого финансово-экономического состояния Банка
- Защита прав акционеров и обеспечение эффективности их инвестиций

Президент, Председатель Правления Банка возглавляет Правление и руководит его работой. Председатель Правления избирается Наблюдательным советом сроком на четыре года.

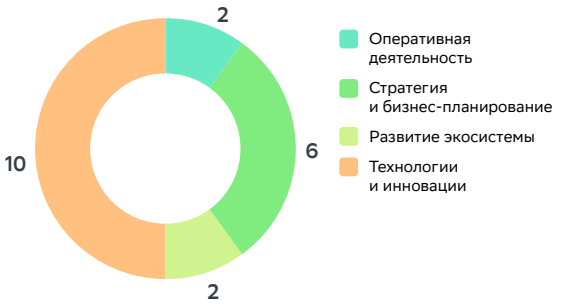
Основные задачи и функции Президента, Председателя Правления:

- Руководство текущей деятельностью Банка
- Выполнение решений Наблюдательного совета и Общего собрания акционеров
- Организация работы Правления
- Распределение обязанностей между членами Правления
- Исполнение роли Председателя на заседаниях Правления

Президент, Председатель Правления несет ответственность за организацию системы подготовки и достоверность бухгалтерской (финансовой) отчетности Банка, своевременное раскрытие информации и предоставление акционерам, клиентам и иным заинтересованным лицам сведений о деятельности Банка.

Правление Банка и Президент, Председатель Правления подотчетны Наблюдательному совету и Общему собранию акционеров. Члены Правления назначаются на должность и освобождаются от должности решением Наблюдательного совета.

Вопросы, рассмотренные Правлением очно на заседаниях в 2024 году



Корпоративный секретарь

В Банке предусмотрена должность корпоративного секретаря, который обеспечивает соблюдение органами управления и должностными лицами Банка процедур корпоративного управления, требований действующего законодательства, Устава Банка, Кодекса корпоративного управления и внутренних документов Банка, гарантирующих реализацию прав и законных интересов акционеров. Деятельность корпоративного секретаря регулируется Положением о корпоративном секретаре ПАО Сбербанк, утверждаемым Наблюдательным советом.

Корпоративный секретарь является руководителем структурного подразделения Банка — Службы корпоративного секретаря — и назначается на должность решением Наблюдательного совета. В своей деятельности корпоративный секретарь подотчетен и подконтролен Наблюдательному совету и находится в административном подчинении Президента, Председателя Правления Банка.

Основные задачи и функции корпоративного секретаря

- Совершенствование системы и практики корпоративного управления в Банке, представление в Наблюдательный совет отчетов о проделанной работе
- Взаимодействие с акционерами по вопросам обеспечения соблюдения корпоративных процедур, защита прав и законных интересов акционеров
- Организация и сопровождение взаимодействия акционеров Банка с членами Наблюдательного совета в рамках работы Комитета по взаимодействию с миноритарными акционерами
- Участие в подготовке и проведении Общих собраний акционеров
- Обеспечение эффективной работы Наблюдательного совета Банка, включая:
  - создание технологических и организационных условий для работы членов Наблюдательного совета
  - организацию процесса эффективной коммуникации членов Наблюдательного совета между собой, с акционерами и с менеджментом Банка
  - разработку и реализацию процедуры подготовки и оформления материалов по вопросам повесток дня заседаний Наблюдательного совета
  - подготовку разъяснений по вопросам корпоративного права и управления, содержанию уставных документов Банка, форме и процедуре принятия решений на заседаниях Наблюдательного совета
- Содействие реализации политики по раскрытию информации, обеспечение хранения корпоративных документов
- Контроль за соблюдением требований законодательства, положений Устава и внутренних документов, относящихся к компетенции корпоративного секретаря

Система контроля и аудита

Служба внутреннего аудита

В Банке функционирует Служба внутреннего аудита, которая нацелена на содействие органам управления ПАО Сбербанк в достижении поставленных целей, обеспечении эффективности и результативности его деятельности. Служба осуществляет свою деятельность в полном соответствии требованиям Регулятора и с соблюдением принципов постоянства деятельности, независимости, беспристрастности и профессиональной компетентности. Банк принимает необходимые меры для беспрепятственного и эффективного осуществления функций Службы.

Основные функции Службы внутреннего аудита

- Проведение проверок по всем направлениям деятельности Банка
- Осуществление контроля за эффективностью мер, принятых подразделениями, органами управления и исполнительными органами Банка по результатам проверок и обеспечивающих снижение уровня выявленных рисков

Служба внутреннего аудита подотчетна Наблюдательному совету Банка и административно подчинена Президенту, Председателю Правления. Руководитель Службы назначается на должность и освобождается от должности Наблюдательным советом Банка.

В рамках отчетов Службы внутреннего аудита Наблюдательному совету Банка руководитель Службы информирует о выполнении утвержденного Наблюдательным советом Банка плана работы Службы, о выявленных недостатках функционирования систем внутреннего контроля и управления рисками, корпоративного управления, а также о действиях, предпринятых для их устранения. За 2024 год по результатам проверок, проведенных Службой, руководство Банка дало более 900 поручений по изменению процессов Банка, что позволит улучшить клиентский сервис, финансовый результат Банка, а также управление существенными рисками.

Служба внутреннего контроля

В Банке функционирует Служба внутреннего контроля, которая представляет собой группу работников Управления комплаенс, не выделенных в отдельное структурное подразделение, в должностные обязанности которых входит осуществление функций, определенных Положением о Службе внутреннего контроля. Отдельные функции Службы внутреннего контроля могут выполнять и работники различных структурных подразделений Банка, должностные инструкции которых предусматривают выполнение задач и функций, связанных с внутренним контролем и управлением регуляторным риском.

Служба внутреннего контроля руководствуется принципами независимости, беспристрастности, объективности и профессиональной компетентности, исключения вовлечения в осуществление противоправной деятельности, своевременного представления сведений в органы государственной власти и в Банк России в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Служба внутреннего контроля подотчетна Президенту, Председателю Правления ПАО Сбербанк.

Основные функции Службы внутреннего контроля

- Идентификация и мониторинг регуляторного риска
- Идентификация и принятие во внимание событий, связанных с регуляторным риском, определение вероятности их наступления, количественная оценка возможных последствий
- Представление в органы управления Банка, а также руководителям структурных подразделений рекомендаций по управлению регуляторным риском
- Координация разработки комплекса мер по снижению уровня регуляторного риска в Банке
- Своевременное информирование сотрудников Банка по вопросам, связанным с управлением регуляторным риском
- Выявление конфликта интересов в деятельности Банка и его сотрудников, участие в разработке внутренних документов по его минимизации
- Участие в разработке внутренних документов и организации мероприятий, направленных на соблюдение норм и правил корпоративного поведения и профессиональной этики, противодействие коммерческому подкупу и коррупции
- Участие в процессе взаимодействия Банка с надзорными органами, саморегулируемыми организациями, ассоциациями и участниками финансовых рынков

Служба управления рисками

В Банке функционирует Служба управления рисками, представляющая собой совокупность его структурных подразделений, а также комитетов, основной функцией которых является управление рисками. Служба управления рисками представлена блоком «Риски», подотчетна Наблюдательному совету, Президенту, Председателю Правления лично и Правлению в целом.

Основные функции Службы управления рисками

- Определение и оценка существенности рисков
- Оценка, агрегирование и прогнозирование уровня рисков
- Установление лимитов и ограничений рисков
- Мониторинг и контроль за объемами принятого риска, реализация мер по снижению уровня принятого риска в целях его удержания в пределах установленных внутренних и внешних ограничений
- Оценка достаточности капитала для покрытия существенных рисков, в отношении которых определяются требования к капиталу, в том числе в случае наступления стрессовых событий
- Разработка превентивных и корректирующих мер по поддержанию достаточности капитала и предотвращению и (или) снижению убытков в случае наступления стрессовых событий
- Уведомление о существенных рисках и достаточности капитала
- Обеспечение единого понимания рисков на уровне Группы
- Развитие риск-культуры и компетенций по управлению рисками исходя из лучших мировых практик
- Служба управления рисками представляет отчеты в Наблюдательный совет Банка не реже одного раза в квартал, а в исполнительные органы — не реже одного раза в месяц

Внешний аудитор

В целях проверки и подтверждения достоверности финансовой отчетности, подготовленной как по российским, так и по международным стандартам, Сбербанк привлекает независимую аудиторскую организацию.

Сбербанк проводит открытый конкурс в электронной форме по выбору аудиторской организации на право оказания аудиторских услуг Банку. Извещение по проведению конкурса по выбору аудиторской организации, утвержденное конкурсной комиссией Сбербанка по закупке товаров, выполнению работ, оказанию услуг, публикуется в соответствии с требованиями законодательства.

Выбранная по итогам конкурса аудиторская организация согласовывается Правлением, Комитетом Наблюдательного совета по аудиту, Наблюдательным советом и назначается годовым Общим собранием акционеров Банка.

Выплаты компаний Группы Сбер компаниям Группы внешнего аудитора Сбербанка

	Выплаты, млн руб., без НДС 2024
	2024
Аудит годовой отчетности (включая аудит регулярной отчетности, МСФО-отчетности)	215,5
Промежуточные аудиторские и обзорные проверки	83,8
Связанные с аудитом услуги	4,1
Консультационные услуги в области налогообложения	24,9
Прочие неналоговые консультационные услуги	54,1

ООО «ЦАТР — аудиторские услуги», аудиторской организацией Сбербанка, были проведены:

- аудиторская проверка годовой бухгалтерской (финансовой) отчетности Сбербанка за 2024 год, подготовленной в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, и публикуемой отчетности, подготовленной на ее основе для публикации на сайте Банка
- аудиторская проверка консолидированной финансовой отчетности Сбербанка за 2024 год, подготовленной в соответствии с МСФО, и обобщенной консолидированной финансовой отчетности, подготовленной на ее основе для публикации на сайте Банка
- аудиторские проверки промежуточных бухгалтерских (финансовых) отчетностей Сбербанка за 6 и 9 месяцев 2024 года, подготовленных в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, и промежуточных публикуемых отчетностей, подготовленных на их основе для публикации на сайте Банка
- обзорные проверки промежуточных сокращенных консолидированных финансовых отчетностей Сбербанка за 3, 6 и 9 месяцев 2024 года, подготовленных в соответствии с МСФО 34, и промежуточных сокращенных обобщенных консолидированных финансовых отчетностей, составленных на их основе для публикации на сайте Банка

Комплаенс и внутренний контроль в Сбере в 2024 году

Сбер осуществляет свою деятельность в строгом соответствии с требованиями и нормами применимого законодательства, принципами деловой этики и внутренними документами Банка. В работе Сбер опирается на ценности и принципы ведения бизнеса, обеспечивающие добросовестность при принятии решений, законопослушность и этичное поведение сотрудников и топ-менеджмента.

В Банке действуют следующие основные документы, направленные на соблюдение сотрудниками Банка законодательства и лучших практик в области комплаенс, а также принципов и норм деловой этики ведения бизнеса:

- Кодекс корпоративной этики и делового поведения[1];
- Политика управления комплаенс-риском Группы ПАО Сбербанк;
- Политика Группы ПАО Сбербанк по противодействию коррупции[1];
- Политика Группы ПАО Сбербанк по управлению конфликтом интересов[1];
- Политика ПАО Сбербанк по противодействию неправомерному использованию инсайдерской информации и манипулированию рынком[1];
- Политика Группы ПАО Сбербанк по противодействию легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения[1].

В целях исполнения требований законодательства по ПОД/ФТ[2] в Банке разработаны и реализуются:

- Правила внутреннего контроля в целях противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения ПАО Сбербанк;
- Целевые правила внутреннего контроля по противодействию легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения ПАО Сбербанк.

Также в Банке разработаны:

- Правила внутреннего контроля по предотвращению, выявлению и пресечению неправомерного использования инсайдерской информации и (или) манипулирования рынком в ПАО Сбербанк;
- Правила выявления лиц иностранных государств, совершающих недружественные действия по отношению к Российской Федерации, в целях выполнения указов Президента Российской Федерации;
- Правила совершения операций с финансовыми инструментами в ПАО Сбербанк;
- Стандарт Группы ПАО Сбербанк о порядке обращения с подарками и знаками делового гостеприимства;
- Стандарт Группы ПАО Сбербанк по раскрытию работниками информации о конфликтах интересов;
- Стандарт по управлению конфликтом интересов, возникающим в результате участия работников ПАО Сбербанк во внешних комитетах, связанных с деятельностью на финансовых рынках;
- Стандарт Группы ПАО Сбербанк по информационным барьерам и ведению контрольных списков;
- Стандарт по подготовке и распространению аналитических материалов;
- Стандарт о недобросовестных практиках совершения операций с финансовыми инструментами и продаж финансовых инструментов;
- Стандарт требований к подготовке и распространению информационных материалов;
- Перечень мер, направленных на предотвращение конфликта интересов при осуществлении ПАО Сбербанк профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг;
- Технологическая схема организации работы Горячей линии комплаенс.

[1] Документы размещены в открытом доступе на www.sberbank.com, www.sberbank.ru.
[2] ПОД/ФТ — противодействие легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения.

Основные достижения Сбера в области комплаенс в 2024 году:

- Банку присвоен высший класс A+ в Антикоррупционном рейтинге российского бизнеса РСПП[1] в формате заочной оценки;
- новые методы выявления сомнительных операций с использованием SOTA-моделей[2] позволили предупреждать вовлечение клиентов — физических лиц в процессинг теневых потоков. Срок жизни банковской карты, используемой для сомнительной деятельности, составляет минуты;
- точность системы выявления сомнительных операций составила более 90%, что позволяет не беспокоить добросовестных клиентов;
- обеспечено высокое качество электронных сервисов по контролю конфликта интересов и защите инсайдерской информации для работников Банка:
  - уровень удовлетворенности внутренних клиентов (CSI) сервисами составил 99%;
  - сервис по контролю конфликта интересов стал призером в общебанковском опросе «Про Мнение» среди всех контролирующих сервисов Банка;
  - автоматизирован функционал разметки инсайдеров руководителями структурных подразделений;
- внешние профессиональные эксперты признали программы обучения и коммуникации по комплаенс Сбера одними из лучших:
  - мультимедийный курс «PRO подарки» стал лауреатом конкурса на лучшее корпоративное видео Ассоциации директоров по Коммуникациям и корпоративным Медиа России (АКМР);
  - обучающие практики Сбера вошли в состав итогового доклада Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации по линии БРИКС по результатам XIII Евразийского антикоррупционного форума;
- внедрена новая автоматизированная система детектирования случаев манипулирования и неправомерного использования инсайдерской информации;
- реализованы мероприятия по автоматизации оценки коррупционных рисков в процессах Банка.

В отчетном году Сбер осуществлял работу:

- по экспертизе внутренних нормативных и организационно-распорядительных документов Банка в части ПОД/ФТ, противодействия коррупции и управления конфликтом интересов, защиты инсайдерской информации;
- продвижению бренда и культуры комплаенс для всех работников Группы Сбер;
- внедрению процедур выявления новых видов операций, подлежащих обязательному контролю с учетом расширения продуктовой линейки Сбера и изменений законодательства;
- повышению финансовой грамотности населения, в том числе молодежи 14–18 лет, в части минимизации риска вовлечения клиентов в проведение сомнительных операций;
- расширению периметра авторешений, что позволило повысить производительность и снизить затраты однотипных и цикличных процедур расследований;
- внедрению собственных технологических комплаенс-решений в рамках программы импортозамещения.

[1] Российский союз промышленников и предпринимателей.
[2] State of the Art — передовой алгоритм, который достигает лучших результатов качества в конкретной бизнес-задаче.

В 2025 году Банк продолжит совершенствование системы комплаенс, в частности:

- миграцию на целевые платформы и дальнейшую автоматизацию сервисов комплаенс;
- развитие AI[1]-инициатив и их внедрение в процессы комплаенс как основы для непрерывного улучшения процесса управления риском;
- поддержку миграции бизнес-процессов на целевой технологический стек и повышение запаса прочности автоматизированных систем комплаенс;
- создание и разработку системы комплаенс-контроля для операций на Платформе цифрового рубля;
- развитие условий комфортного взаимодействия клиентов с Банком по вопросам комплаенс;
- повышение осведомленности граждан о необходимости соблюдения основных правил совершения банковских операций;
- продвижение антикоррупционных практик Банка среди клиентов, партнеров и иных заинтересованных лиц;
- автоматизацию процесса выявления и оценки комплаенс-рисков;
- поддержание высокого уровня клиентской удовлетворенности сервисами, связанными с противодействием коррупции, защитой инсайдерской информации и управлением конфликтом интересов (не менее 90%);
- проведение обучающих и информационно-развивающих мероприятий по тематикам комплаенс с использованием различных форматов и ресурсов Банка;
- продвижение бренда и культуры комплаенс среди работников Банка и участников Группы Сбер, развитие внутренних коммуникаций по вопросам комплаенс.

Штрафы и нефинансовые санкции в области управления комплаенс-риском

Штрафы отсутствуют.

Нефинансовые санкции не применялись в части процессов, реализуемых Управлением комплаенс.

Сведения об обучении сотрудников Сбера в области комплаенс и бизнес-этики

Сбер предлагает своим сотрудникам тематические обучающие курсы и программы, в рамках которых проводятся разбор и анализ основных требований законодательства и внутренних документов Сбера в области управления комплаенс-риском. Мероприятия проходят как дистанционно — в формате мультимедийных электронных курсов и программ повышения квалификации, так и в виде очных тренингов и консультаций по запросу подразделений первой линии защиты. Ряд курсов по комплаенс является обязательным для всех работников Банка, а прохождение некоторых программ опционально и зависит от должностных обязанностей сотрудников. В разработке всех обучающих тренингов по вопросам комплаенс непосредственно принимают участие эксперты Управления комплаенс.

Информация по обучению за 2024 год:

- **более 250 тыс.** работников Банка прошли обязательное обучение и проверку знаний по вопросам ПОД/ФТ
- **более 61 тыс.** работников Банка прошли обучение в рамках специализированного курса по Кодексу корпоративной этики и делового поведения
- **более 68 тыс.** работников Банка прошли курсы обучения по вопросам общего комплаенс, в том числе **более 37 тыс.** работников — в рамках обязательного вводного курса по управлению комплаенс-рисками и более **31 тыс. работников** — в рамках курса «Комплаенс»
- **более 21 тыс.** работников Банка прошли обязательное обучение по вопросам защиты инсайдерской информации и противодействия манипулированию рынком
- **более 11,5 тыс.** работников Банка прошли обучающие мероприятия по вопросам деятельности по инвестиционному консультированию и противодействию мисселингу
- **более 29 тыс.** работников Банка прошли обучение по вопросам противодействия коррупции и управления конфликтом интересов

[1] Искусственный интеллект.

Развитие персонала и продвижение культуры комплаенс

Банк реализует мероприятия по продвижению культуры комплаенс для всех работников Группы Сбер посредством использования различных форматов коммуникаций: дайджестов новостей, скринсейверов, баннеров, плазменных панелей, публикаций в онлайн-сообществах Банка.

Ежегодно Сбер проводит День комплаенс и День борьбы с коррупцией для всех сотрудников Банка. Сотрудники участвуют в тематических конкурсах и викторинах, победители получают корпоративную сувенирную продукцию с логотипом комплаенс.

Внутрибанковское онлайн-сообщество Compliance ежегодно принимает все больше новых участников: количество подписчиков на конец 2024 года превысило 182 тыс. человек

В целях мотивации и развития комплаенс-компетенций среди сотрудников подразделений комплаенс Банка организован и проведен конкурс профессионального мастерства «Лучший по профессии» в номинации «Лучший комплаенс-специалист».

На бизнес-мероприятия Сбербанк приглашает экспертов комплаенс для повышения уровня комплаенс-культуры.

Дочерние компании осуществляют деятельность согласно принципам Кодекса корпоративной этики Банка.

Информация об участии представителей комплаенс-функции Сбера в профессиональных сообществах в 2024 году

Банк — активный участник профессиональных сообществ. Взаимодействие и информационный обмен по вопросам комплаенс реализуется на следующих площадках:

- Совет комплаенс Росфинмониторинга;
- АНК «Международный учебно-методический центр финансового мониторинга»;
- Комитет по комплаенс-рискам и ПОД/ФТ Ассоциации банков России;
- Национальная ассоциация участников фондового рынка (НАУФОР);
- Научно-образовательный центр «Комплаенс» МГУ им. М. В. Ломоносова.

На встречах профессиональных сообществ обсуждаются такие актуальные темы, как противодействие легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения, а также изменение требований законодательных и нормативных актов. В то же время эксперты обсуждают целесообразность внедрения инициатив по повышению эффективности процедур комплаенс, а также вопросы совершенствования антикоррупционных практик и актуальные проблемы, связанные с развитием финансового рынка.

В течение 2024 года представители комплаенс-функции Банка приняли участие:

- в XIII Евразийском антикоррупционном форуме «Правовое просвещение и противодействие коррупции» в целях демонстрации лучших практик антикоррупционного просвещения Сбера;
- разработке рекомендуемых практик противодействия коррупции для кредитных организаций на базе Ассоциации банков России (АСРОС) (документ одобрен рабочей группой комитета Ассоциации по комплаенс-рискам и ПОД/ФТ в сфере противодействия коррупции);
- научно-практической деятельности Научно-образовательного центра «Комплаенс» МГУ им. М. В. Ломоносова в целях продвижения лучших практик противодействия коррупции;
- заседании Международного совета по комплаенс ЕАГ[1] (выступление и дискуссия по теме новых технологических решений в комплаенс);
- IV Международной олимпиаде по финансовой безопасности, организованной Федеральной службой по финансовому мониторингу. Работники Управления комплаенс провели мастер-классы для студентов по теме выявления сомнительных операций.

[1] Международный совет комплаенс, созданный под эгидой Евразийской группы по противодействию легализации преступных доходов и финансированию терроризма (ЕАГ).

Информация о деятельности Службы внутреннего контроля Сбера в 2024 году

В Банке функционирует Служба внутреннего контроля (СВК), созданная в соответствии с требованиями Положения № 242-П.[2] В обязанности СВК входит обеспечение соответствия деятельности Банка законодательству и лучшим практикам, а также создание и применение эффективных методов и механизмов управления регуляторным риском. Решения по значимым вопросам, связанным с управлением регуляторным риском, принимаются Комитетом ПАО Сбербанк по рискам Группы.

В своей деятельности СВК руководствуется принципами независимости, беспристрастности, объективности и профессиональной компетентности. СВК подотчетна Президенту, Председателю Правления Банка. Не реже одного раза в год СВК представляет отчет о проведенной работе Наблюдательному совету Банка.

В отчетном году СВК провела следующие мероприятия в соответствии с Планом деятельности СВК на 2024 год:
- подготовлены отчеты СВК о результатах управления регуляторным риском в ПАО Сбербанк за 2023 год и 10 месяцев 2024 года, которые рассмотрены Наблюдательным советом Банка;
- проведена оценка уровня внедрения требований по выстраиванию системы управления регуляторным риском в Группе;
- проведена самооценка регуляторного риска и валидация корректности учета событий регуляторного риска согласно плану СВК;
- осуществлена выборочная проверка проведения анализа экономической целесообразности заключения Банком договоров аутсорсинга банковских операций;
- проведено обучение для более чем 36 тыс. работников по регуляторному риску в рамках обязательных программ обучения.

Основные направления развития на 2025 год:
- адаптация системы внутреннего контроля согласно новациям законодательства;
- редизайн самооценки регуляторного риска.

[1] Положение Банка России от 16.12.2003 № 242-П «Об организации внутреннего контроля в кредитных организациях и банковских группах».

Кредитные рейтинги

30 мая 2024 года Аналитическое Кредитное Рейтинговое Агентство (АКРА) подтвердило Сбербанку наивысший кредитный рейтинг по национальной шкале «AAA (RU)» со «стабильным» прогнозом. 16 октября 2024 года рейтинговое агентство «Национальные Кредитные Рейтинги» (НКР) также подтвердило Сбербанку наивысший кредитный рейтинг по национальной шкале «AAA.ru» со «стабильным» прогнозом.

Кредитный рейтинг является мнением рейтингового агентства о способности компании исполнять принятые на себя финансовые обязательства (кредитоспособность, финансовая надежность, финансовая устойчивость). Присвоенные агентствами наивысшие рейтинги обусловлены высокой системной значимостью Банка для российской экономики и высоким уровнем его собственной кредитоспособности.

Наличие двух наивысших рейтингов позволяет Банку в полной мере соблюдать требования российского законодательства и получить допуск к размещению средств государственных корпораций и компаний, федерального бюджета, Агентства по страхованию вкладов.

Динамика кредитных рейтингов Сбербанка, присвоенных по национальной шкале

	2020	2021	2022	2023	2024
АКРА					
Кредитный рейтинг	AAA (RU)	AAA (RU)	AAA (RU)	AAA (RU)	AAA (RU)
Прогноз	стабильный	стабильный	стабильный	стабильный	стабильный
НКР					
Кредитный рейтинг	-	-	-	AAA.ru	AAA.ru
Прогноз				стабильный	стабильный

Крупные сделки

В течение 2024 года ПАО Сбербанк не совершал сделки, признаваемые в соответствии с Федеральным законом «Об акционерных обществах» крупными сделками, а также иные сделки, на совершение которых в соответствии с Уставом ПАО Сбербанк распространяется порядок одобрения крупных сделок.

Сделки с заинтересованностью

В 2024 году Сбербанк совершил четыре сделки, признаваемые в соответствии с Федеральным законом «Об акционерных обществах» сделками, в совершении которых имелась заинтересованность.

Вознаграждение ключевого управленческого персонала

GRI 2-19

Ключевой управленческий персонал — лица, которые уполномочены и ответственны за планирование, управление и контроль за деятельностью Группы. Учитывая цели и задачи, поставленные в рамках реализации Стратегии развития Группы, а также продолжающуюся диверсификацию бизнес-направлений Группы, в 2024 году Группа привела периметр ключевого управленческого персонала в соответствие с ролями и полномочиями топ-менеджмента Группы. Ключевой управленческий персонал Группы включает в себя членов Наблюдательного совета и Правления ПАО Сбербанк, старших вице-президентов, в том числе руководителей функциональных блоков ПАО Сбербанк, руководителей филиалов ПАО Сбербанк — председателей территориальных банков и их непосредственных заместителей, председателей и заместителей председателей коллегиальных органов ПАО Сбербанк.

Начиная с финансовой отчетности за 2024 год Группа представляет информацию о вознаграждении ключевого управленческого персонала в соответствии с уточненным периметром ключевого управленческого персонала.

В таблице ниже представлена информация о расходах на вознаграждение ключевого управленческого персонала без учета отчислений на страховые взносы в государственный фонд за год, закончившийся 31 декабря 2024 года:

	За год, закончившийся 31.12.2024 года
в млрд руб.	
Краткосрочное вознаграждение, включая заработную плату и премии	13,5
Долгосрочное вознаграждение, основанное на акциях, с расчетами денежными средствами	4,5
Долгосрочное вознаграждение, основанное на акциях, с расчетами долевыми инструментами	7,3



06

Информация для акционеров

199 Инвестиционная привлекательность
200 Акционерный капитал и ценные бумаги
203 Дивиденды
205 Взаимодействие с инвесторами и акционерами

Инвестиционная привлекательность

Активные клиенты

109,9 млн розничные клиенты

3,3 млн корпоративные клиенты

Коэффициент достаточности капитала на комфортном уровне

13,3%

Н20.0 на конец 2024 года

Уверенный рост бизнеса в 2024 году

+16,3% рост активов

+9,0% рост собственных средств

Технологическое лидерство

450 млрд руб.

финансовый эффект от применения ИИ в 2024 году

Лидирующие позиции на ключевых рынках на конец 2024 года

32,4% кредиты ЮЛ

19,8% средства ЮЛ

47,0%[1] кредиты ФЛ

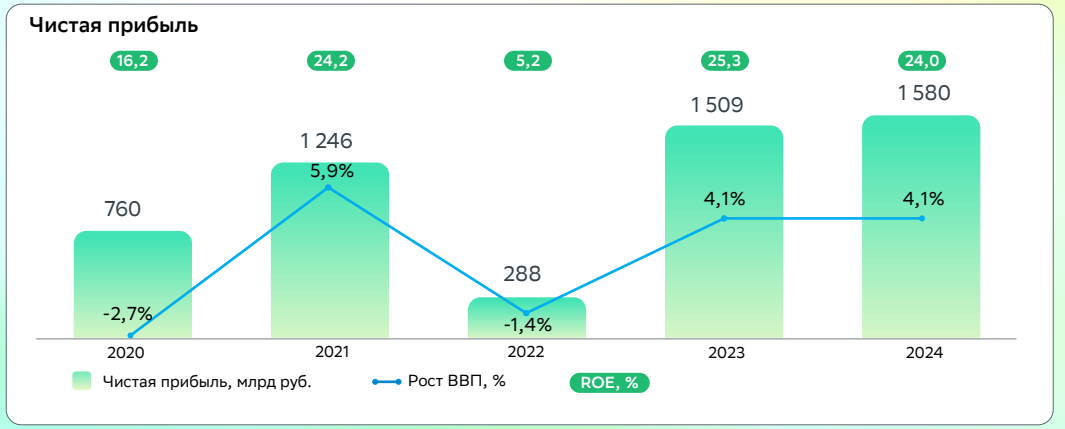
42,3% средства ФЛ

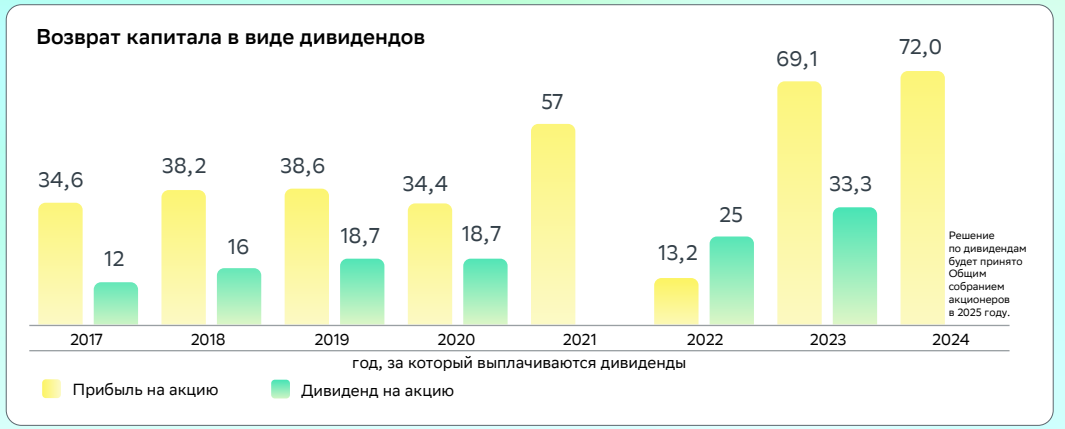
Максимизация ценности для человека и компании с использованием GenAI

Рекомендации 12 инвестиционных аналитиков на 31.12.2024

100% – «Покупать»

Прибыльная бизнес-модель устойчива к внешним шокам





Акционерный капитал и ценные бумаги

Структура акционерного капитала

Сбербанк как акционерное общество функционирует на российском финансовом рынке с 1991 года. За этот период было размещено 13 выпусков акций, держателями которых являются российские и иностранные инвесторы. Уставный капитал Банка в 67,8 млрд рублей разделен на обыкновенные и привилегированные акции.

Доли в уставном капитале Сбера распределены между стратегическим инвестором — Российской Федерацией в лице Министерства финансов Российской Федерации, юридическими лицами и частными инвесторами.

Структура акционерного капитала по типам акций по состоянию на 31 декабря 2024 года

Тип акций	Государственный регистрационный номер выпуска акций	Номинальная стоимость	Количество выпущенных акций
Обыкновенные акции	10301481B	3 руб.	21 586 948 000 шт.
Привилегированные акции	20301481B	3 руб.	1 000 000 000 шт.
Размер уставного капитала			67 760 844 000 руб.

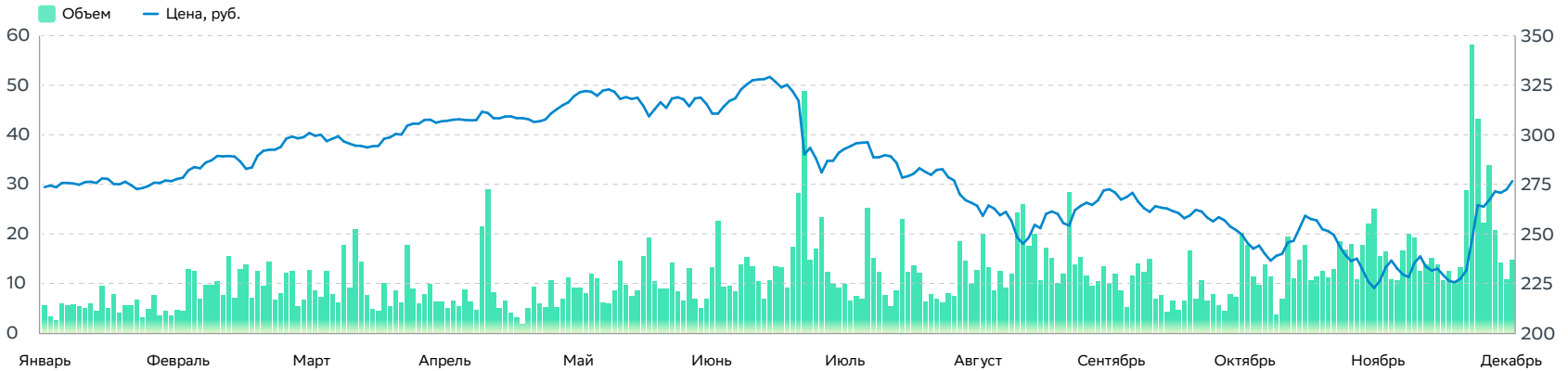
Сведения о ценных бумагах

В 2024 году российский фондовый рынок демонстрировал смешанную динамику, отражая как внутренние, так и внешние экономические факторы. На фоне глобальных экономических изменений и геополитической напряженности российские активы испытали значительные колебания.

Сбербанк — публичная рыночная компания, обыкновенные и привилегированные акции которой включены Московской биржей в котировальный список первого (высшего) уровня. Акции Сбера — одни из самых ликвидных активов на российском рынке. Объем торгов обыкновенными и привилегированными акциями на Московской бирже в 2024 году составил 3,2 трлн рублей, или около 18% всех торгов бумагами, входящими в индекс Мосбиржи.

В начале года бумаги Сбера продемонстрировали позитивную динамику, что связано с ростом кредитования и улучшением финансовых показателей. Однако во втором полугодии акции столкнулись с давлением из-за новых регуляторных инициатив и неопределенности в экономической политике.

Динамика котировок обыкновенных акций Сбера и объема торгов в 2024 году



Акции Сбера завершили 2024 год лучше рынка

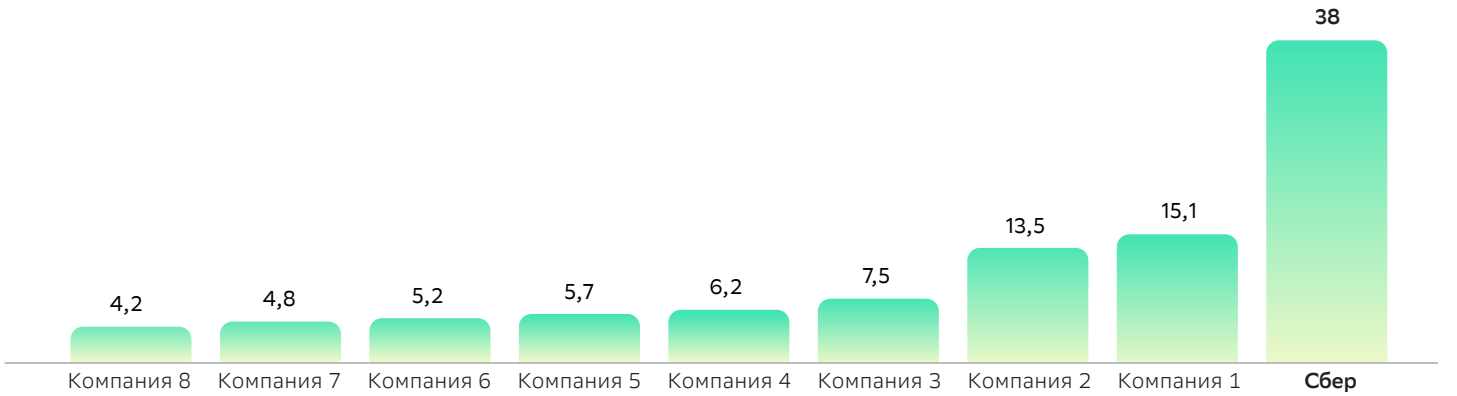


Акция Сбера — самая популярная ценная бумага

На протяжении всего года акции Сбера оставались самыми популярными бумагами среди частных инвесторов. Доля Сбера в «Народном портфеле»[1] Московской биржи достигла 38,0% (+0.6 п. п. с начала года)[2].

38,0%
доля Сбера в «Народном портфеле» Московской биржи

Структура «Народного портфеля» Мосбиржи: топ-10 бумаг (более 50% всех вложений розничных инвесторов в российские акции), %



[1] «Народный портфель» — аналитический продукт Московской биржи, который состоит из 10 наиболее популярных ценных бумаг, отражает предпочтения частных инвесторов на фондовом рынке.
[2] Доля обыкновенных и привилегированных акций на конец 2024 года составляла 30,9 и 7,1% соответственно.

Дивиденды

Механизм принятия решения об определении размера, порядке и сроках выплаты дивидендов регламентирован Дивидендной политикой. Наблюдательный совет ПАО Сбербанк рассматривает и утверждает Дивидендную политику на среднесрочную перспективу, действующую не менее трех лет, с учетом внешних и внутренних экономических факторов, влияющих на развитие бизнеса.

Согласно действующей Дивидендной политике целевой уровень дивидендных выплат установлен в размере 50% от чистой прибыли Группы по МСФО, скорректированной на выплаты процентов за вычетом налогового эффекта по учтенным в капитале долевым финансовым инструментам, отличным от акций, при условии соблюдения ряда обязательных условий.

50%

от чистой прибыли по МСФО

>13,3%

норматив достаточности общего капитала Группы Н20.0 на среднесрочном горизонте

Размер дивидендов ПАО Сбербанк зависит:

- от наличия и размера чистой прибыли, определяемой на основе консолидированной финансовой отчетности Банка и его дочерних организаций в соответствии с МСФО
- потребности Банка в капитале для реализации Стратегии развития с учетом выплаты дивидендов
- удержания в среднесрочной перспективе достаточности общего капитала Группы по РПБУ на уровне не менее 13,3% с учетом установленной Банком России надбавки за системную значимость в размере не более 1,0%, буфера консервации — в размере не более 2,5% и национальной антициклической надбавки Российской Федерации на уровне 0%
- состояния экономической конъюнктуры, прочих внутренних и внешних изменений, имеющих существенное негативное влияние или риск его возникновения в будущем на операционную деятельность Группы
- соблюдения баланса интересов Группы, ПАО Сбербанк и его акционеров с учетом необходимости повышения инвестиционной привлекательности и соблюдения прав акционеров Банка

Рекордные дивиденды

21 июня 2024 года в форме заочного голосования состоялось годовое Общее собрание акционеров ПАО Сбербанк по итогам 2023 года. Второй год подряд акционеры утвердили рекомендацию Наблюдательного совета ПАО Сбербанк о выплате рекордных дивидендов, которые составили 752,1 млрд рублей, то есть 33,3 рубля на каждую обыкновенную и привилегированную акцию. Дивидендная доходность составила 11,3%[1].

Половину этих средств получило государство — контролирующий акционер Сбера.

752,1 млрд руб.
рекордные за всю историю Банка дивиденды, выплаченные по итогам 2023 года

История дивидендных выплат

Год выплаты	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
По итогам года	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**	**2023**
Обыкновенные акции, руб. на одну акцию	12,0	16,0	18,7	18,7	-	25,0	33,3
Номинальная стоимость обыкновенной акции, руб.	3	3	3	3	3	3	3
Привилегированные акции, руб. на одну акцию	12,0	16,0	18,7	18,7	-	25,0	33,3
Номинальная стоимость привилегированной акции, руб.	3	3	3	3	3	3	3

Невостребованные дивиденды

В связи с отказом или неполным раскрытием иностранными номинальными держателями списка владельцев обыкновенных и привилегированных акций ПАО Сбербанк инвесторы не смогли получить причитающиеся выплаты дивидендов за 2022 год. Чтобы не допустить нарушения прав акционеров, в 2024 году Сбер запустил собственный временный порядок приема документов для выплаты таких дивидендов, согласно которому акционеры смогли получить выплаты напрямую на счет владельца при предоставлении полного комплекта документов, подтверждающих владение ценными бумагами.

Программа бесплатной актуализации данных в реестре акционеров (запущена в 2023 году)

В 2024 году Сбер продолжил активную работу с акционерами, учитывающими права по акциям в реестре акционеров. В рамках запущенной программы по актуализации персональных данных акционеры Сбера имеют возможность бесплатно через Личный кабинет акционера в режиме онлайн обновить свои персональные данные. Такой услугой за время действия программы воспользовались более 4,5 тыс. акционеров, из которых 2,1 тыс. — в 2024 году.

Актуализация данных позволила многим акционерам получить ранее начисленные дивиденды, которые не удавалось получить по причине отсутствия в реестре акционеров корректной платежной информации, а также увеличить количество миноритарных акционеров Банка, участвующих в годовых Общих собраниях акционеров, за счет направления бюллетеней для голосования по актуальным адресам.

[1] На момент закрытия реестра 11 июля 2024 года.

Взаимодействие с инвесторами и акционерами

Сбер последовательно реализует стратегию эффективного взаимодействия с инвесторами, основанную на лучших мировых практиках. Открытое взаимодействие с акционерами способствует росту доверия и укреплению репутации компании.

Цель — создать платформу для конструктивного диалога, где инвесторы смогут получать актуальную информацию и выражать свое мнение.

Количество инвесторов в капитале Сбербанка в 2024 году увеличилось на 6,9% г/г и составило 1,86 млн человек на конец года. В 2024 году доля частных инвесторов в объеме торгов акциями на российском рынке составила в среднем 74%.

Основные каналы коммуникаций с инвесторами и акционерами

В Сбере широко развита система взаимодействия с акционерами и инвесторами, которая способствует поддержанию информационной прозрачности и инвестиционной привлекательности деятельности Банка. Инвесторам и акционерам доступны разнообразные каналы коммуникации.

Для повышения эффективности, доступности и удобства коммуникации с акционерами и инвесторами Банк стремится уделять повышенное внимание развитию и внедрению новых технологических решений.

Основные каналы коммуникаций Сбера с инвесторами и акционерами:

- официальный сайт Сбера sberbank.com
- мобильные приложения «Акционер Сбера» и «СберИнвестиции»
- Общее собрание акционеров
- ежеквартальные звонки с инвесторами по результатам деятельности Сбера
- День инвестора
- Телеграм-канал SBER для инвесторов
- конференции и вебинары для розничных и институциональных инвесторов
- встречи с брокерами и аналитиками инвестиционных компаний
- цифровые каналы, социальные сети для инвесторов и телеграм-каналы
- Комитет по взаимодействию с миноритарными акционерами
- горячая телефонная линия и электронный почтовый ящик IR@sberbank.ru для акционеров и инвесторов

Развитие сайта для акционеров и инвесторов sberbank.com

В 2024 году Сбер продолжил предоставлять рынку актуальную информацию о деятельности Группы и модернизировать цифровые каналы связи с акционерами и инвесторами. Материалы для инвесторов размещаются в разделе «Акционерам и инвесторам» на официальном сайте Сбера — sberbank.com.

Сбер придерживается принципов прозрачности в своей отчетности. Публикуются финансовые отчеты в соответствии с российскими (РПБУ) и международными стандартами (МСФО), а также предоставляется информация о корпоративном управлении, рисках и устойчивом развитии.

На сайте Сбера также доступна интерактивная отчетность по МСФО, а в августе 2024 года запущена интерактивная отчетность по РПБУ на BI-платформе «Навигатор»[1]. В формате наглядного дашборда теперь можно просматривать и скачивать основные финансовые показатели Сбера. Цель — обеспечить акционеров полной и актуальной информацией о финансовом состоянии Банка.

[1] Навигатор BI — российская платформа бизнес-аналитики и визуализации данных. Навигатор помогает быстрее принимать оптимальные решения, оперативно визуализировать показатели деятельности на интерактивных дашбордах.

Приложение «Акционер Сбера»

Информация для частных инвесторов доступна не только на сайте Сбера, в разделе «Акционерам и инвесторам», но и в мобильном приложении «Акционер Сбера». PWA-версия приложения доступна для сохранения на экране «Домой» на мобильных устройствах по ссылке: https://shareholder.sberbank.com/.

Приложение «Акционер Сбера» предоставляет акционерам доступ к важной информации в едином пространстве, включая финансовую отчетность, аналитические материалы, обзоры рынка, новости, расписание мероприятий и ключевых событий, а также возможность оперативно связаться с поддержкой и получить дополнительные сведения.

В 2024 году состоялся запуск нового функционала:

- консенсус-прогноз целевой цены по акциям Сбера
- обучающий инвестиционный раздел СберСова в «Новостях»
- виджет с ближайшим событием
- возможность добавлять новости в «Избранное»

Сообщество «Акционер Сбера»

Система информирования, вовлеченности и мотивации акционеров — работников Банка (создано в 2022 году)

В 2024 году Банк активно развивал внутреннее сообщество «Акционер Сбера».

На еженедельной основе в сообществе публиковалась актуальная информация об акционерной жизни и корпоративных мероприятиях, происходил обмен мнениями между работниками Банка по интересующим их вопросам.

В течение года для участников сообщества были проведены две онлайн-программы «Время акционера» с участием членов Наблюдательного совета Банка. В июне 2024 года программа «Время акционера» была посвящена тематике ГОСА-2024, дивидендных выплат, а также цифровых сервисов, разработанных для улучшения клиентского пути акционеров и упрощения участия в собраниях. Менеджмент Банка рассказал о новых цифровых возможностях приложения «СберИнвестиции», обучающих треках для повышения финансовой грамотности работников Банка, а также о финансовых результатах и тенденциях рынка ценных бумаг. В октябре 2024 года в программе «Время акционера» обсуждались вопросы формирования внутренней культуры компании и участия работников в акционерной жизни (акционер — сотрудник), культурный код работника — акционера Сбера, изменения на рынке ценных бумаг и корпоративного управления, вопросы стратегии развития финансовой культуры и финансовой грамотности инвесторов на фондовом рынке, а также затрагивались вопросы вызовов, стоящих перед членами Наблюдательного совета.

Комитет по взаимодействию с миноритарными акционерами

Консультативно-совещательный орган, созданный с целью поддержания конструктивных и эффективных связей с миноритарными акционерами ПАО Сбербанк и повышения инвестиционной привлекательности Группы. Деятельность Комитета призвана способствовать защите прав и законных интересов акционеров путем всестороннего содействия в их реализации.

Рассмотренные на заседаниях такие важные темы, как итоги работы Группы по МСФО и ежемесячные результаты ПАО Сбербанк по РПБУ, позволили оценить общую эффективность и дать представление о текущей ситуации внутри Банка, а запуск функционала интерактивной отчетности на сайте — добавить наглядности. Обсуждение стратегии развития отдельных направлений бизнеса помогло инвесторам лучше понять, какие шаги планирует предпринять руководство для укрепления позиций на рынке.

По итогам 2024 года Комитет провел четыре заседания в гибридном формате (очно и дистанционно).

Регулярные коммуникации в течение года

День инвестора

6 декабря 2024 года Сбер провел традиционный День инвестора в онлайн-формате, который был посвящен итогам первого года реализации Стратегии 2026 и перспективам развития на 2025 год. Впервые трансляция велась не только через официальный сайт, но и в телеграм-канале для инвесторов SBER для инвесторов. Ключевые тезисы выступлений руководителей в реальном времени анализировались и резюмировались с помощью GigaChat, что позволило сделать коммуникацию еще более доступной и интерактивной.



Компания поделилась успехами в реализации своей стратегии, основанной на применении генеративного искусственного интеллекта, который способствует научным прорывам, улучшению качества жизни и экономит ресурсы. За последний год Сбер развивал продукты и сервисы с фокусом на человека, его долгосрочные интересы, финансовое благополучие и здоровье.

Важной составляющей программы стала сессия вопросов и ответов, объединившая ведущих экспертов, инвесторов, аналитиков и журналистов. Участники обсудили текущие рыночные тренды, макроэкономические факторы и их влияние на инвестиционную привлекательность Сбера. Живой диалог обеспечил прозрачность и укрепил доверие, позволив участникам напрямую обратиться к руководству Сбера с волнующими вопросами.

Ежеквартальные звонки с инвесторами

Сбер осознает важность открытого диалога с инвесторами, аналитиками и другими ключевыми партнерами. Сбер представляет результаты по Международным стандартам финансовой отчетности (МСФО) по итогам каждого квартала. В этот же день проводится звонок с топ-менеджментом, прямая трансляция которого ведется на платформе SaluteJazz. По итогам результатов 2024 года возможность участия на звонке появилась и у подписчиков телеграм-канала SBER для инвесторов. В 2024 году Сбер также принимал участие в различных мероприятиях и конференциях для розничных и институциональных инвесторов.

Цифровые каналы коммуникации

В 2024 году Сбер активно развивал свои платформы в социальных сетях и телеграм-каналах, освещая ключевые новости, финансовые и операционные достижения.

> 1,3 млн пользователей
совокупный охват



Запуск официального телеграм-канала для инвесторов

В октябре 2024 года Сбер сделал важный шаг в сторону улучшения взаимодействия с инвесторами и акционерами, запустив официальный телеграм-канал @Sberforinvestors. Этот ресурс быстро завоевал популярность среди пользователей благодаря оперативному предоставлению ключевой информации о деятельности Сбера. Уже спустя несколько месяцев число подписчиков превысило 4,5 тыс. человек.

Что предлагает канал?

- Оперативные отчеты о финансовых результатах. Все, что важно для инвесторов, в удобном формате.
- «Народный портфель». Сбер следит за долей своих акций в портфелях розничных инвесторов и регулярно обновляет данные.
- Прямые трансляции с руководством. Инвесторы получают возможность услышать выступления Президента и Председателя Правления Г. Грефа, а также других топ-менеджеров, что помогает сформировать четкое видение стратегических приоритетов Сбера.
- Освещение Дня инвестора. Важное событие, объединяющее акционеров и инвесторов, позволяющее ознакомиться с итоговыми результатами, стратегическим видением и ключевыми направлениями развития Группы. Участники узнают о технологических инновациях и новаторских подходах, определяющих будущее Сбера. В 2024 году подписчики телеграм-канала впервые получили возможность подключения к трансляции Дня инвестора.
- Кроме того, на канале обсуждаются значимые корпоративные события, которые открывают новые горизонты для розничных инвесторов в принятии взвешенных инвестиционных решений.

Опрос инвесторов

Сбер стремится учитывать мнение каждого инвестора, поэтому регулярно проводит сбор обратной связи. Это позволяет лучше понимать ожидания и предпочтения инвесторов, а также адаптировать стратегию в соответствии с их интересами.

В декабре 2024 года в рамках повышения качества взаимодействия Сбер провел опрос розничных инвесторов. По сравнению с предыдущим годом аудитория была расширена с 1,5 тыс. до более чем 9,1 тыс. человек. Опрос проводился среди акционеров Сбера — клиентов депозитария ПАО Сбербанк, подписчиков социальных сетей Сбера и в телеграм-каналах.

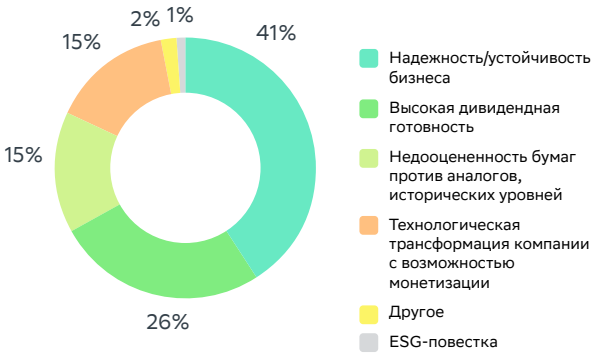
Респондентам было предложено ответить на 13 вопросов о Сбере и их инвестиционных предпочтениях. Результаты опроса показали высокую удовлетворенность инвесторов уровнем раскрытия информации о Сбере.

Основные выводы:

- **56% респондентов** при принятии инвестиционных решений руководствуется долгосрочным горизонтом планирования
- **45% респондентов** предпочли бы в текущих условиях инвестировать в акции не более 30% своих свободных средств
- **41% респондентов** считает уровень надежности бизнеса Банка ключевым фактором инвестирования в Сбер
- **40% респондентов** наиболее эффективным форматом коммуникации называют телеграм-каналы Сбера

Надежность и высокая дивидендная доходность — основные плюсы в пользу инвестирования в Сбер

Что из перечисленного Вы считаете ключевым аргументом в пользу инвестирования в Сбер?





07

Приложения

211 Отчет о соблюдении принципов и рекомендаций Кодекса корпоративного управления Банка России

250 Обобщенная консолидированная финансовая отчетность

Отчет о соблюдении принципов и рекомендаций Кодекса корпоративного управления Банка России

Настоящий отчет о соблюдении принципов и рекомендаций Кодекса корпоративного управления Банка России был рассмотрен Наблюдательным советом ПАО Сбербанк на заседании 22.04.2025, протокол № 10.

Наблюдательный совет ПАО Сбербанк подтверждает, что приведенные в настоящем отчете данные содержат полную и достоверную информацию о соблюдении ПАО Сбербанк принципов и рекомендаций Кодекса корпоративного управления Банка России за 2024 год.

№	Принципы корпоративного управления	Критерии оценки соблюдения принципа корпоративного управления	Статус соответствия принципу корпоративного управления[1]	Объяснения[2] отклонения от критериев оценки соблюдения принципа корпоративного управления
1	2	3	4	5
1.1	**Общество должно обеспечивать равное и справедливое отношение ко всем акционерам при реализации ими права на участие в управлении обществом**			
1.1.1	Общество создает для акционеров максимально благоприятные условия для участия в общем собрании, условия для выработки обоснованной позиции по вопросам повестки дня общего собрания, координации своих действий, а также возможность высказать свое мнение по рассматриваемым вопросам	1. Общество предоставляет доступный способ коммуникации с обществом, такой как горячая линия, электронная почта или форум в сети Интернет, позволяющий акционерам высказать свое мнение и направить вопросы в отношении повестки дня в процессе подготовки к проведению общего собрания. 2. Указанные способы коммуникации были организованы обществом и предоставлены акционерам в ходе подготовки к проведению каждого общего собрания, прошедшего в отчетный период	Соблюдается	

[1] Статус «соблюдается» указывается только в том случае, если корпоративная практика общества отвечает всем критериям соответствия принципа корпоративного управления, перечисленным в третьем столбце Формы отчета о соблюдении принципов Кодекса. В случае, если принятая в обществе корпоративная практика отвечает лишь некоторым критериям соответствия или не отвечает ни одному из них, то в четвертом столбце Формы отчета о соблюдении принципов Кодекса указывается статус соответствия принципу Кодекса «частично соблюдается» или «не соблюдается» соответственно.

[2] Приводятся по каждому критерию оценки (критерию соответствия) принципа корпоративного управления в случае, если общество соответствует только части критериев или не соответствует ни одному критерию оценки соблюдения принципа.

№	Принципы корпоративного управления	Критерии оценки соблюдения принципа корпоративного управления	Статус соответствия принципу корпоративного управления	Объяснения отклонения от критериев оценки соблюдения принципа корпоративного управления
1.1.2	Порядок сообщения о проведении общего собрания и предоставления материалов к общему собранию дает акционерам возможность надлежащим образом подготовиться к участию в нем	1. В отчетном периоде сообщение о проведении общего собрания акционеров размещено (опубликовано) на сайте общества в сети Интернет не позднее чем за 30 дней до даты проведения общего собрания, если законодательством не предусмотрен больший срок. 2. В сообщении о проведении собрания указаны документы, необходимые для допуска в помещение. 3. Акционерам был обеспечен доступ к информации о том, кем предложены вопросы повестки дня и кем выдвинуты кандидаты в совет директоров и ревизионную комиссию общества (в случае, если ее формирование предусмотрено уставом общества)	Частично соблюдается	Критерий 1 соблюдается. Критерий 2 не соблюдается. В 2024 году данный критерий не мог быть применен в полной мере в связи с проведением годового Общего собрания акционеров в форме заочного голосования в соответствии с Федеральным законом от 25.12.2023 № 625 «О внесении изменений в статью 98 Федерального закона «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации» и отдельные законодательные акты Российской Федерации» (далее — Закон 625-ФЗ). Положение об Общем собрании акционеров ПАО Сбербанк (п. 11.4) устанавливает перечень документов, необходимых для участия в Общем собрании акционеров в форме совместного присутствия. Практика предоставления акционерам информации о документах, необходимых для допуска в помещение, в котором проводится Общее собрание акционеров, будет возобновлена с первого собрания акционеров, проведенного Сбербанком в форме совместного присутствия. Критерий 3 соблюдается
1.1.3	В ходе подготовки и проведения общего собрания акционеры имели возможность беспрепятственно и своевременно получать информацию о собрании и материалы к нему, задавать вопросы исполнительным органам и членам совета директоров общества, общаться друг с другом	1. В отчетном периоде акционерам была предоставлена возможность задать вопросы членам исполнительных органов и членам совета директоров общества в период подготовки к собранию и в ходе проведения общего собрания. 2. Позиция совета директоров (включая внесенные в протокол особые мнения (при наличии) по каждому вопросу повестки общих собраний, проведенных в отчетный период, была включена в состав материалов к общему собранию. 3. Общество предоставляло акционерам, имеющим на это право, доступ к списку лиц, имеющих право на участие в общем собрании, начиная с даты получения его обществом во всех случаях проведения общих собраний в отчетном периоде	Частично соблюдается	Критерий 1 соблюдается частично. В 2024 году данный критерий не мог быть применен в полной мере в связи с проведением годового Общего собрания акционеров ПАО Сбербанк в форме заочного голосования в соответствии с Законом 625-ФЗ. В 2024 году акционерам в период подготовки к собранию была предоставлена возможность задать вопросы членам исполнительных органов и членам Наблюдательного совета ПАО Сбербанк через корпоративный сайт Банка в сети Интернет (далее — корпоративный сайт) и мобильное приложение «Акционер Сбера» (далее — приложение). Возможность задать вопросы в ходе проведения собрания будет предоставлена акционерам после возобновления практики очного формата проведения собраний. Критерий 2 соблюдается. Критерий 3 соблюдается

№	Принципы корпоративного управления	Критерии оценки соблюдения принципа корпоративного управления	Статус соответствия принципу корпоративного управления	Объяснения отклонения от критериев оценки соблюдения принципа корпоративного управления
1.1.4	Реализация права акционера требовать созыва общего собрания, выдвигать кандидатов в органы управления и вносить предложения для включения в повестку дня общего собрания не была сопряжена с неоправданными сложностями	1. Уставом общества установлен срок внесения акционерами предложений для включения в повестку дня годового общего собрания, составляющий не менее 60 дней после окончания соответствующего календарного года. 2. В отчетном периоде общество не отказывало в принятии предложений в повестку дня или кандидатов в органы общества по причине опечаток и иных несущественных недостатков в предложении акционера	Соблюдается	
1.1.5	Каждый акционер имел возможность беспрепятственно реализовать право голоса самым простым и удобным для него способом	1. Уставом общества предусмотрена возможность заполнения электронной формы бюллетеня на сайте в сети Интернет, адрес которого указан в сообщении о проведении общего собрания акционеров	Соблюдается	

№	Принципы корпоративного управления	Критерии оценки соблюдения принципа корпоративного управления	Статус соответствия принципу корпоративного управления	Объяснения отклонения от критериев оценки соблюдения принципа корпоративного управления
1.1.6	Установленный обществом порядок ведения общего собрания обеспечивает равную возможность всем лицам, присутствующим на собрании, высказать свое мнение и задать интересующие их вопросы	1. При проведении в отчетном периоде общих собраний акционеров в форме собрания (совместного присутствия акционеров) предусматривалось достаточное время для докладов по вопросам повестки дня и время для обсуждения этих вопросов, акционерам была предоставлена возможность высказать свое мнение и задать интересующие их вопросы по повестке дня. 2. Обществом были приглашены кандидаты в органы управления и контроля общества и предприняты все необходимые меры для обеспечения их участия в общем собрании акционеров, на котором их кандидатуры были поставлены на голосование. Присутствовавшие на общем собрании акционеров кандидаты в органы управления и контроля общества были доступны для ответов на вопросы акционеров. 3. Единоличный исполнительный орган, лицо, ответственное за ведение бухгалтерского учета, председатель или иные члены комитета совета директоров по аудиту были доступны для ответов на вопросы акционеров на общих собраниях акционеров, проведенных в отчетном периоде. 4. В отчетном периоде общество использовало телекоммуникационные средства для обеспечения дистанционного доступа акционеров для участия в общих собраниях либо советом директоров было принято обоснованное решение об отсутствии необходимости (возможности) использования таких средств в отчетном периоде	Частично соблюдается	Критерий 1 соблюдается частично. Положением об Общем собрании акционеров ПАО Сбербанк (п. 12) формализован регламент Общего собрания акционеров, предусматривающий достаточное время для докладов по вопросам повестки дня и обсуждения этих вопросов, учтена возможность акционеров высказать свое мнение и задать интересующие их вопросы по повестке дня. В 2024 году в связи с проведением годового Общего собрания акционеров ПАО Сбербанк в форме заочного голосования акционерам была предоставлена возможность задать интересующие их вопросы через корпоративный сайт и приложение для акционеров. Возврат к корпоративным процедурам проведения собраний в форме совместного присутствия акционеров будет осуществлен после возобновления практики очного формата проведения собраний акционеров. Критерий 2 не соблюдается. В 2024 году данный критерий не мог быть применен в полной мере в связи с проведением годового Общего собрания акционеров в заочной форме в соответствии с Законом 625-ФЗ. Согласно Положению об Общем собрании акционеров ПАО Сбербанк (п. 10.4) и устоявшейся практики на годовых Общих собраниях акционеров Сбербанка, проводимых в форме совместного присутствия, присутствуют члены Наблюдательного совета Банка; Президент, Председатель Правления Банка; представители аудиторской организации Банка; главный бухгалтер Банка; кандидаты в члены избираемых на Общем собрании акционеров органов Банка; члены Правления Банка; корпоративный секретарь Банка и иные лица, приглашенные председателем собрания. Указанная практика будет возобновлена с первого собрания акционеров, проведенного Сбербанком в форме совместного присутствия. Критерий 3 соблюдается частично. В 2024 году данный критерий не мог быть применен в полной мере в связи с проведением годового Общего собрания акционеров ПАО Сбербанк в форме заочного голосования. В этой связи обеспечить присутствие на собрании Президента, Председателя Правления ПАО Сбербанк, главного бухгалтера Банка и членов Комитета по аудиту Наблюдательного совета Банка не представлялось возможным. Практика присутствия на собрании указанных лиц в соответствии с Положением об Общем собрании акционеров ПАО Сбербанк будет возобновлена с первого собрания акционеров Сбербанка, проведенного в форме совместного присутствия. Критерий 4 соблюдается

№	Принципы корпоративного управления	Критерии оценки соблюдения принципа корпоративного управления	Статус соответствия принципу корпоративного управления	Объяснения отклонения от критериев оценки соблюдения принципа корпоративного управления
1.2	**Акционерам предоставлена равная и справедливая возможность участвовать в прибыли общества посредством получения дивидендов**			
1.2.1	Общество разработало и внедрило прозрачный и понятный механизм определения размера дивидендов и их выплаты	1. Положение о дивидендной политике общества утверждено советом директоров и раскрыто на сайте общества в сети Интернет. 2. Если дивидендная политика общества, составляющего консолидированную финансовую отчетность, использует показатели отчетности общества для определения размера дивидендов, то соответствующие положения дивидендной политики учитывают консолидированные показатели финансовой отчетности. 3. Обоснование предлагаемого распределения чистой прибыли, в том числе на выплату дивидендов и собственные нужды общества, и оценка его соответствия принятой в обществе дивидендной политике, с пояснениями и экономическим обоснованием потребности в направлении определенной части чистой прибыли на собственные нужды в отчетном периоде были включены в состав материалов к общему собранию акционеров, в повестку дня которого включен вопрос о распределении прибыли (в том числе о выплате (объявлении) дивидендов)	Соблюдается	

№	Принципы корпоративного управления	Критерии оценки соблюдения принципа корпоративного управления	Статус соответствия принципу корпоративного управления	Объяснения отклонения от критериев оценки соблюдения принципа корпоративного управления
1.2.2	Общество не принимает решение о выплате дивидендов, если такое решение, формально не нарушая ограничений, установленных законодательством, является экономически необоснованным и может привести к формированию ложных представлений о деятельности общества	1. В Положении о дивидендной политике общества помимо ограничений, установленных законодательством, определены финансовые/экономические обстоятельства, при которых обществу не следует принимать решение о выплате дивидендов	Частично соблюдается	В соответствии с Дивидендной политикой ПАО Сбербанк, утвержденной 05.12.2023 и рассчитанной на три года, целевой (минимальный) уровень доли прибыли, направляемой на выплату дивидендов, установлен на уровне 50% от чистой прибыли Группы по МСФО, скорректированной на выплаты процентов за вычетом налогового эффекта по учтенным в капитале долевым финансовым инструментам, отличным от акций. Дивидендная политика не содержит прямых указаний на обстоятельства, при которых Банку не следует выплачивать дивиденды, однако содержит перечень внутренних и внешних условий, которые должны анализироваться Банком при принятии решения о выплате (или невыплате) дивидендов: • наличие и объем чистой прибыли, определенной на основе консолидированной финансовой отчетности Банка и его дочерних организаций (далее — Группа) в соответствии с Международными стандартами финансовой отчетности (МСФО) за соответствующий период; • потребность Банка в капитале для реализации Стратегии развития ПАО Сбербанк с учетом выплаты дивидендов для соблюдения как текущих, так и ожидаемых в будущем требований законодательства Российской Федерации и Банка России, локальных регуляторов стран присутствия, рекомендаций Базельского комитета, а также с учетом целевого значения надбавок за системную значимость, буфера консервации и национальной антициклической надбавки Российской Федерации к нормативам достаточности капитала с учетом аппетита к риску, утвержденного Наблюдательным советом Банка, и прохождения процедуры стресс-тестирования согласно требованиям Банка России к организации внутренних процедур оценки достаточности капитала; • возможность удержания на среднесрочном горизонте достаточности общего капитала Группы, рассчитанной в соответствии с требованиями Банка России (Н20.0) на основе консолидированной отчетности Группы по РПБУ, с учетом консервативного прогноза развития бизнеса Группы в следующем отчетном периоде, на уровне не менее 13,3% с учетом установленной Банком России надбавки за системную значимость в размере не более 1,0%, буфера консервации в размере не более 2,5% и национальной антициклической надбавки Российской Федерации на уровне 0%; • состояние экономической конъюнктуры, прочие внутренние и внешние изменения, имеющие или потенциально имеющие существенное негативное влияние в будущем на операционную деятельность Группы, наличие форс-мажорных обстоятельств, в том числе таких, как стихийные бедствия, войны; • соблюдение баланса интересов Группы, ПАО Сбербанк и его акционеров с учетом необходимости повышения инвестиционной привлекательности и соблюдения прав акционеров Банка. Подход относительно соблюдения указанного критерия в течение ближайших двух лет пересматриваться не будет

№	Принципы корпоративного управления	Критерии оценки соблюдения принципа корпоративного управления	Статус соответствия принципу корпоративного управления	Объяснения отклонения от критериев оценки соблюдения принципа корпоративного управления
1.2.3	Общество не допускает ухудшения дивидендных прав существующих акционеров	1. В отчетном периоде общество не предпринимало действий, ведущих к ухудшению дивидендных прав существующих акционеров	Соблюдается	
1.2.4	Общество стремится к исключению использования акционерами иных способов получения прибыли (дохода) за счет общества, помимо дивидендов и ликвидационной стоимости	1. В отчетном периоде иные способы получения лицами, контролирующими общество, прибыли (дохода) за счет общества помимо дивидендов (например, с помощью трансфертного ценообразования, необоснованного оказания обществу контролирующим лицом услуг по завышенным ценам, путем замещающих дивиденды внутренних займов контролирующему лицу и (или) его подконтрольным лицам) не использовались	Соблюдается	
1.3	**Система и практика корпоративного управления обеспечивают равенство условий для всех акционеров — владельцев акций одной категории (типа), включая миноритарных (мелких) акционеров и иностранных акционеров, и равное отношение к ним со стороны общества**			
1.3.1	Общество создало условия для справедливого отношения к каждому акционеру со стороны органов управления и контролирующих лиц общества, в том числе условия, обеспечивающие недопустимость злоупотреблений со стороны крупных акционеров по отношению к миноритарным акционерам	1. В течение отчетного периода лица, контролирующие общество, не допускали злоупотреблений правами по отношению к акционерам общества, конфликты между контролирующими лицами общества и акционерами общества отсутствовали, а если таковые были, совет директоров уделил им надлежащее внимание	Соблюдается	
1.3.2	Общество не предпринимает действий, которые приводят или могут привести к искусственному перераспределению корпоративного контроля	1. Квазиказначейские акции отсутствуют или не участвовали в голосовании в течение отчетного периода	Соблюдается	

№	Принципы корпоративного управления	Критерии оценки соблюдения принципа корпоративного управления	Статус соответствия принципу корпоративного управления	Объяснения отклонения от критериев оценки соблюдения принципа корпоративного управления
1.4	**Акционерам обеспечены надежные и эффективные способы учета прав на акции, а также возможность свободного и необременительного отчуждения принадлежащих им акций**			
1.4	Акционерам обеспечены надежные и эффективные способы учета прав на акции, а также возможность свободного и необременительного отчуждения принадлежащих им акций	1. Используемые регистратором общества технологии и условия оказываемых услуг соответствуют потребностям общества и его акционеров, обеспечивают учет прав на акции и реализацию прав акционеров наиболее эффективным образом	Соблюдается	
2.1	**Совет директоров осуществляет стратегическое управление обществом, определяет основные принципы и подходы к организации в обществе системы управления рисками и внутреннего контроля, контролирует деятельность исполнительных органов общества, а также реализует иные ключевые функции**			
2.1.1	Совет директоров отвечает за принятие решений, связанных с назначением и освобождением от занимаемых должностей исполнительных органов, в том числе в связи с ненадлежащим исполнением ими своих обязанностей. Совет директоров также осуществляет контроль за тем, чтобы исполнительные органы общества действовали в соответствии с утвержденными стратегией развития и основными направлениями деятельности общества	1. Совет директоров имеет закрепленные в уставе полномочия по назначению, освобождению от занимаемой должности и определению условий договоров в отношении членов исполнительных органов. 2. В отчетном периоде комитет по номинациям (назначениям, кадрам)[1] рассмотрел вопрос о соответствии профессиональной квалификации, навыков и опыта членов исполнительных органов текущим и ожидаемым потребностям общества, продиктованным утвержденной стратегией общества. 3. В отчетном периоде советом директоров рассмотрен отчет (отчеты) единоличного исполнительного органа и коллегиального исполнительного органа (при наличии) о выполнении стратегии общества	Соблюдается	

[1] Далее по тексту — комитет по номинациям.

№	Принципы корпоративного управления	Критерии оценки соблюдения принципа корпоративного управления	Статус соответствия принципу корпоративного управления	Объяснения отклонения от критериев оценки соблюдения принципа корпоративного управления
2.1.2	Совет директоров устанавливает основные ориентиры деятельности общества на долгосрочную перспективу, оценивает и утверждает ключевые показатели деятельности и основные бизнес-цели общества, оценивает и одобряет стратегию и бизнес-планы по основным видам деятельности общества	1. В течение отчетного периода на заседаниях совета директоров были рассмотрены вопросы, связанные с ходом исполнения и актуализации стратегии, утверждением финансово-хозяйственного плана (бюджета) общества, а также рассмотрением критериев и показателей (в том числе промежуточных) реализации стратегии и бизнес-планов общества	Соблюдается	Утверждение бизнес-плана отнесено к компетенции Правления. Такое распределение обязанностей сложилось исторически, поскольку общий бизнес-план и бюджет Банка формируются путем консолидации бизнес-планов и бюджетов филиалов Банка (операционная деятельность). Наблюдательному совету на регулярной основе с целью контроля исполнения предоставляется информация о показателях реализации Стратегии Банка, бизнес-плана
2.1.3	Совет директоров определяет принципы и подходы к организации системы управления рисками и внутреннего контроля в обществе	1. Принципы и подходы к организации системы управления рисками и внутреннего контроля в обществе определены советом директоров и закреплены во внутренних документах общества, определяющих политику в области управления рисками и внутреннего контроля. 2. В отчетном периоде совет директоров утвердил (пересмотрел) приемлемую величину рисков (риск-аппетит) общества либо комитет по аудиту и (или) комитет по рискам (при наличии) рассмотрел целесообразность вынесения на рассмотрение совета директоров вопроса о пересмотре риск-аппетита общества	Соблюдается	
2.1.4	Совет директоров определяет политику общества по вознаграждению и (или) возмещению расходов (компенсаций) членам совета директоров, исполнительным органам общества и иным ключевым руководящим работникам общества	1. В обществе разработана, утверждена советом директоров и внедрена политика (политики) по вознаграждению и возмещению расходов (компенсаций) членов совета директоров, исполнительных органов общества и иных ключевых руководящих работников общества. 2. В течение отчетного периода советом директоров были рассмотрены вопросы, связанные с указанной политикой (политиками)	Соблюдается	

№	Принципы корпоративного управления	Критерии оценки соблюдения принципа корпоративного управления	Статус соответствия принципу корпоративного управления	Объяснения отклонения от критериев оценки соблюдения принципа корпоративного управления
2.1.5	Совет директоров играет ключевую роль в предупреждении, выявлении и урегулировании внутренних конфликтов между органами общества, акционерами общества и работниками общества	1. Совет директоров играет ключевую роль в предупреждении, выявлении и урегулировании внутренних конфликтов. 2. Общество создало систему идентификации сделок, связанных с конфликтом интересов, и систему мер, направленных на разрешение таких конфликтов	Соблюдается	
2.1.6	Совет директоров играет ключевую роль в обеспечении прозрачности общества, своевременности и полноты раскрытия обществом информации, необременительного доступа акционеров к документам общества	1. Во внутренних документах общества определены лица, ответственные за реализацию информационной политики	Соблюдается	
2.1.7	Совет директоров осуществляет контроль за практикой корпоративного управления в обществе и играет ключевую роль в существенных корпоративных событиях общества	1. В течение отчетного периода совет директоров рассмотрел результаты самооценки и (или) внешней оценки практики корпоративного управления в обществе	Соблюдается	

№	Принципы корпоративного управления	Критерии оценки соблюдения принципа корпоративного управления	Статус соответствия принципу корпоративного управления	Объяснения отклонения от критериев оценки соблюдения принципа корпоративного управления
2.2	**Совет директоров подотчетен акционерам общества**			
2.2.1	Информация о работе совета директоров раскрывается и предоставляется акционерам	1. Годовой отчет общества за отчетный период включает в себя информацию о посещаемости заседаний совета директоров и комитетов каждым из членов совета директоров. 2. Годовой отчет содержит информацию об основных результатах оценки (самооценки) качества работы совета директоров, проведенной в отчетном периоде	Частично соблюдается	Критерий 1 не соблюдается. В связи с введением в отношении ПАО Сбербанк и членов органов управления Банка мер ограничительного характера информация о членах органов управления Банка публично не раскрывается в соответствии с Постановлением Правительства РФ 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» (далее — Постановление № 1102). Раскрытие информации о членах органов управления в любом виде (формате) несет риски введения новых мер ограничительного характера в отношении Банка и указанных лиц. По мере стабилизации ситуации Банк планирует возобновить практику раскрытия информации о членах органов управления, в том числе в составе Годового отчета Банка. Критерий 2 соблюдается
2.2.2	Председатель совета директоров доступен для общения с акционерами общества	1. В обществе существует прозрачная процедура, обеспечивающая акционерам возможность направления председателю совета директоров (и, если применимо, старшему независимому директору) обращений и получения обратной связи по ним	Соблюдается	
2.3	**Совет директоров является эффективным и профессиональным органом управления общества, способным выносить объективные независимые суждения и принимать решения, отвечающие интересам общества и его акционеров**			
2.3.1	Только лица, имеющие безупречную деловую и личную репутацию и обладающие знаниями, навыками и опытом, необходимыми для принятия решений, относящихся к компетенции совета директоров, и требующимися для эффективного осуществления его функций, избираются членами совета директоров	1. В отчетном периоде советом директоров (или его комитетом по номинациям) была проведена оценка кандидатов в совет директоров с точки зрения наличия у них необходимого опыта, знаний, деловой репутации, отсутствия конфликта интересов и так далее	Соблюдается	

№	Принципы корпоративного управления	Критерии оценки соблюдения принципа корпоративного управления	Статус соответствия принципу корпоративного управления	Объяснения отклонения от критериев оценки соблюдения принципа корпоративного управления
2.3.2	Члены совета директоров общества избираются посредством прозрачной процедуры, позволяющей акционерам получить информацию о кандидатах, достаточную для формирования представления об их личных и профессиональных качествах	1. Во всех случаях проведения общего собрания акционеров в отчетном периоде, повестка дня которого включала вопросы об избрании совета директоров, общество представило акционерам биографические данные всех кандидатов в члены совета директоров, результаты оценки соответствия профессиональной квалификации, опыта и навыков кандидатов текущим и ожидаемым потребностям общества, проведенной советом директоров (или его комитетом по номинациям), а также информацию о соответствии кандидата критериям независимости согласно рекомендациям 102–107 Кодекса и информацию о наличии письменного согласия кандидатов на избрание в состав совета директоров	Не соблюдается	В связи с введением в отношении ПАО Сбербанк и членов органов управления Банка мер ограничительного характера информация о кандидатах в члены Наблюдательного совета не раскрывалась в соответствии с Постановлением № 1102. Раскрытие информации о кандидатах в члены Наблюдательного совета ПАО Сбербанк могло привести к введению мер ограничительного характера в отношении указанных лиц. В «Материалы, представляемые для ознакомления лицам, имеющим право на участие в годовом Общем собрании акционеров ПАО Сбербанк по итогам 2023 года» была включена обезличенная информация, подтверждающая, что все кандидаты имеют безупречную деловую и личную репутацию, обладают профессиональными знаниями, навыками и опытом, необходимыми для принятия решений, относящихся к компетенции Наблюдательного совета. По мере стабилизации ситуации Банк планирует возобновить практику раскрытия акционерам информации о кандидатах в члены Наблюдательного совета в соответствии с рекомендациями Кодекса
2.3.3	Состав совета директоров сбалансирован, в том числе по квалификации его членов, их опыту, знаниям и деловым качествам, и пользуется доверием акционеров	1. В отчетном периоде совет директоров проанализировал собственные потребности в области профессиональной квалификации, опыта и навыков и определил компетенции, необходимые совету директоров в краткосрочной и долгосрочной перспективе	Соблюдается	
2.3.4	Количественный состав совета директоров общества дает возможность организовать деятельность совета директоров наиболее эффективным образом, включая возможность формирования комитетов совета директоров, а также обеспечивает существенным миноритарным акционерам общества возможность избрания в состав совета директоров кандидата, за которого они голосуют	1. В отчетном периоде совет директоров рассмотрел вопрос о соответствии количественного состава совета директоров потребностям общества и интересам акционеров	Соблюдается	

№	Принципы корпоративного управления	Критерии оценки соблюдения принципа корпоративного управления	Статус соответствия принципу корпоративного управления	Объяснения отклонения от критериев оценки соблюдения принципа корпоративного управления
2.4	**В состав совета директоров входит достаточное количество независимых директоров**			
2.4.1	Независимым директором признается лицо, которое обладает достаточными профессионализмом, опытом и самостоятельностью для формирования собственной позиции, способно выносить объективные и добросовестные суждения, независимые от влияния исполнительных органов общества, отдельных групп акционеров или иных заинтересованных сторон. При этом следует учитывать, что в обычных условиях не может считаться независимым кандидат (избранный член совета директоров), который связан с обществом, его существенным акционером, существенным контрагентом или конкурентом общества или связан с государством	1. В течение отчетного периода все независимые члены совета директоров отвечали всем критериям независимости, указанным в рекомендациях 102–107 Кодекса, или были признаны независимыми по решению совета директоров	Соблюдается	

№	Принципы корпоративного управления	Критерии оценки соблюдения принципа корпоративного управления	Статус соответствия принципу корпоративного управления	Объяснения отклонения от критериев оценки соблюдения принципа корпоративного управления
2.4.2	Проводится оценка соответствия кандидатов в члены совета директоров критериям независимости, а также осуществляется регулярный анализ соответствия независимых членов совета директоров критериям независимости. При проведении такой оценки содержание преобладает над формой	1. В отчетном периоде совет директоров (или комитет по номинациям совета директоров) составил мнение о независимости каждого кандидата в совет директоров и представил акционерам соответствующее заключение. 2. За отчетный период совет директоров (или комитет по номинациям совета директоров) по крайней мере один раз рассмотрел вопрос о независимости действующих членов совета директоров (после их избрания). 3. В обществе разработаны процедуры, определяющие необходимые действия члена совета директоров в том случае, если он перестает быть независимым, включая обязательства по своевременному информированию об этом совета директоров	Соблюдается	
2.4.3	Независимые директора составляют не менее одной трети избранного состава совета директоров	1. Независимые директора составляют не менее одной трети состава совета директоров	Соблюдается	
2.4.4	Независимые директора играют ключевую роль в предотвращении внутренних конфликтов в обществе и совершении обществом существенных корпоративных действий	1. Независимые директора (у которых отсутствовал конфликт интересов) в отчетном периоде предварительно оценивали существенные корпоративные действия, связанные с возможным конфликтом интересов, а результаты такой оценки предоставлялись совету директоров	Соблюдается	

№	Принципы корпоративного управления	Критерии оценки соблюдения принципа корпоративного управления	Статус соответствия принципу корпоративного управления	Объяснения отклонения от критериев оценки соблюдения принципа корпоративного управления
2.5	**Председатель совета директоров способствует наиболее эффективному осуществлению функций, возложенных на совет директоров**			
2.5.1	Председателем совета директоров избран независимый директор либо из числа избранных независимых директоров определен старший независимый директор, координирующий работу независимых директоров и осуществляющий взаимодействие с председателем совета директоров	1. Председатель совета директоров является независимым директором или же среди независимых директоров определен старший независимый директор[1] 2. Роль, права и обязанности председателя совета директоров (и, если применимо, старшего независимого директора) должным образом определены во внутренних документах общества	Соблюдается	Председатель Наблюдательного совета является неисполнительным директором (представителем мажоритарного акционера). Должность старшего независимого директора введена с целью усиления роли независимых директоров, координации их взаимодействия в выработке в необходимых случаях консолидированного мнения, а также оказания содействия Председателю Наблюдательного совета
2.5.2	Председатель совета директоров обеспечивает конструктивную атмосферу проведения заседаний, свободное обсуждение вопросов, включенных в повестку дня заседания, контроль за исполнением решений, принятых советом директоров	1. Эффективность работы председателя совета директоров оценивалась в рамках процедуры оценки (самооценки) качества работы совета директоров в отчетном периоде	Соблюдается	
2.5.3	Председатель совета директоров принимает необходимые меры для своевременного предоставления членам совета директоров информации, необходимой для принятия решений по вопросам повестки дня	1. Обязанность председателя совета директоров принимать меры по обеспечению своевременного предоставления полной и достоверной информации членам совета директоров по вопросам повестки заседания совета директоров закреплена во внутренних документах общества	Соблюдается	

[1] Рекомендуется в пятом столбце Формы отчета о соблюдении принципов Кодекса указать, какой из двух альтернативных подходов, допускаемых принципом, внедряется в обществе, и пояснить причины избранного подхода.
[2] Рекомендуется в пятом столбце Формы отчета о соблюдении принципов Кодекса указать, какой из двух альтернативных подходов, допускаемых принципом, внедряется в обществе, и пояснить причины избранного подхода.

№	Принципы корпоративного управления	Критерии оценки соблюдения принципа корпоративного управления	Статус соответствия принципу корпоративного управления	Объяснения отклонения от критериев оценки соблюдения принципа корпоративного управления
2.6	**Члены совета директоров действуют добросовестно и разумно в интересах общества и его акционеров на основе достаточной информированности, с должной степенью заботливости и осмотрительности**			
2.6.1	Члены совета директоров принимают решения с учетом всей имеющейся информации, в отсутствие конфликта интересов, с учетом равного отношения к акционерам общества, в рамках обычного предпринимательского риска	1. Внутренними документами общества установлено, что член совета директоров обязан уведомить совет директоров, если у него возникает конфликт интересов в отношении любого вопроса повестки дня заседания совета директоров или комитета совета директоров, до начала обсуждения соответствующего вопроса повестки. 2. Внутренние документы общества предусматривают, что член совета директоров должен воздержаться от голосования по любому вопросу, в котором у него есть конфликт интересов. 3. В обществе установлена процедура, которая позволяет совету директоров получать профессиональные консультации по вопросам, относящимся к его компетенции, за счет общества	Соблюдается	
2.6.2	Права и обязанности членов совета директоров четко сформулированы и закреплены во внутренних документах общества	1. В обществе принят и опубликован внутренний документ, четко определяющий права и обязанности членов совета директоров	Соблюдается	
2.6.3	Члены совета директоров имеют достаточно времени для выполнения своих обязанностей	1. Индивидуальная посещаемость заседаний совета и комитетов, а также достаточность времени для работы в совете директоров, в том числе в его комитетах, проанализирована в рамках процедуры оценки (самооценки) качества работы совета директоров в отчетном периоде. 2. В соответствии с внутренними документами общества члены совета директоров обязаны уведомлять совет директоров о своем намерении войти в состав органов управления других организаций (помимо подконтрольных обществу организаций), а также о факте такого назначения	Соблюдается	

№	Принципы корпоративного управления	Критерии оценки соблюдения принципа корпоративного управления	Статус соответствия принципу корпоративного управления	Объяснения отклонения от критериев оценки соблюдения принципа корпоративного управления
2.6.4	Все члены совета директоров в равной степени имеют возможность доступа к документам и информации общества. Вновь избранным членам совета директоров в максимально возможный короткий срок предоставляется достаточная информация об обществе и о работе совета директоров	1. В соответствии с внутренними документами общества члены совета директоров имеют право получать информацию и документы, необходимые членам совета директоров общества для исполнения ими своих обязанностей, касающиеся общества и подконтрольных ему организаций, а исполнительные органы общества обязаны обеспечить предоставление соответствующей информации и документов. 2. В обществе реализуется формализованная программа ознакомительных мероприятий для вновь избранных членов совета директоров	Соблюдается	
2.7	**Заседания совета директоров, подготовка к ним и участие в них членов совета директоров обеспечивают эффективную деятельность совета директоров**			
2.7.1	Заседания совета директоров проводятся по мере необходимости, с учетом масштабов деятельности и стоящих перед обществом в определенный период времени задач	1. Совет директоров провел не менее шести заседаний за отчетный год	Соблюдается	
2.7.2	Во внутренних документах общества закреплен порядок подготовки и проведения заседаний совета директоров, обеспечивающий членам совета директоров возможность надлежащим образом подготовиться к его проведению	1. В обществе утвержден внутренний документ, определяющий процедуру подготовки и проведения заседаний совета директоров, в котором в том числе установлено, что уведомление о проведении заседания должно быть сделано, как правило, не менее чем за пять дней до даты его проведения. 2. В отчетном периоде отсутствующим в месте проведения заседания совета директоров членам совета директоров предоставлялась возможность участия в обсуждении вопросов повестки дня и голосовании дистанционно — посредством конференц- и видео-конференц-связи	Соблюдается	

№	Принципы корпоративного управления	Критерии оценки соблюдения принципа корпоративного управления	Статус соответствия принципу корпоративного управления	Объяснения отклонения от критериев оценки соблюдения принципа корпоративного управления
2.7.3	Форма проведения заседания совета директоров определяется с учетом важности вопросов повестки дня. Наиболее важные вопросы решаются на заседаниях, проводимых в очной форме	1. Уставом или внутренним документом общества предусмотрено, что наиболее важные вопросы (в том числе перечисленные в рекомендации 168 Кодекса) должны рассматриваться на очных заседаниях совета директоров	Соблюдается	
2.7.4	Решения по наиболее важным вопросам деятельности общества принимаются на заседании совета директоров квалифицированным большинством или большинством голосов всех избранных членов совета директоров	1. Уставом общества предусмотрено, что решения по наиболее важным вопросам, в том числе изложенным в рекомендации 170 Кодекса, должны приниматься на заседании совета директоров квалифицированным большинством, не менее чем в 3/4 голосов, или же большинством голосов всех избранных членов совета директоров	Соблюдается	
2.8	**Совет директоров создает комитеты для предварительного рассмотрения наиболее важных вопросов деятельности общества**			
2.8.1	Для предварительного рассмотрения вопросов, связанных с контролем за финансово-хозяйственной деятельностью общества, создан комитет по аудиту, состоящий из независимых директоров	1. Совет директоров сформировал комитет по аудиту, состоящий исключительно из независимых директоров. 2. Во внутренних документах общества определены задачи комитета по аудиту, в том числе задачи, содержащиеся в рекомендации 172 Кодекса. 3. По крайней мере, один член комитета по аудиту, являющийся независимым директором, обладает опытом и знаниями в области подготовки, анализа, оценки и аудита бухгалтерской (финансовой) отчетности. 4. Заседания комитета по аудиту проводились не реже одного раза в квартал в течение отчетного периода	Частично соблюдается	Критерий 1 не соблюдается. Большинство членов Комитета по аудиту (пятеро из шести) являются независимыми директорами. Председатель Комитета по аудиту — независимый директор. Указанная практика соответствует требованиям Правил листинга Московской биржи. Однако полное исполнение Сбербанком данной рекомендации в значительной степени зависит от готовности мажоритарного акционера к выдвижению и избранию в состав Наблюдательного совета Сбербанка большего числа независимых директоров, а также его принципиального согласия на замену своих представителей в составе Комитета по аудиту независимыми директорами. Критерий 2 соблюдается. Критерий 3 соблюдается. Критерий 4 соблюдается

№	Принципы корпоративного управления	Критерии оценки соблюдения принципа корпоративного управления	Статус соответствия принципу корпоративного управления	Объяснения отклонения от критериев оценки соблюдения принципа корпоративного управления
2.8.2	Для предварительного рассмотрения вопросов, связанных с формированием эффективной и прозрачной практики вознаграждения, создан комитет по вознаграждениям, состоящий из независимых директоров и возглавляемый независимым директором, не являющимся председателем совета директоров	1. Советом директоров создан комитет по вознаграждениям, который состоит только из независимых директоров. 2. Председателем комитета по вознаграждениям является независимый директор, который не является председателем совета директоров 3. Во внутренних документах общества определены задачи комитета по вознаграждениям, включая в том числе задачи, содержащиеся в рекомендации 180 Кодекса, а также условия (события), при наступлении которых комитет по вознаграждениям рассматривает вопрос о пересмотре политики общества по вознаграждению членов совета директоров, исполнительных органов и иных ключевых руководящих работников	Частично соблюдается	Критерий 1 не соблюдается. При Наблюдательном совете создан Комитет по кадрам и вознаграждениям. Большинство членов Комитета по кадрам и вознаграждениям (три из четырех) являются независимыми директорами. Председатель Комитета по кадрам и вознаграждениям — независимый директор. В настоящий момент отсутствует возможность формирования указанного Комитета только из числа независимых директоров. Указанная практика соответствует требованиям Правил листинга Московской биржи. Однако полное исполнение ПАО Сбербанк данной рекомендации в значительной степени зависит от готовности мажоритарного акционера к выдвижению и избранию большего числа независимых директоров в состав Наблюдательного совета ПАО Сбербанк, а также принципиального согласия мажоритарного акционера на замену своих представителей в составе Комитета по кадрам и вознаграждениям независимыми директорами. Критерий 2 соблюдается. Критерий 3 соблюдается
2.8.3	Для предварительного рассмотрения вопросов, связанных с осуществлением кадрового планирования (планирования преемственности), профессиональным составом и эффективностью работы совета директоров, создан комитет по номинациям (назначениям, кадрам), большинство членов которого являются независимыми директорами	1. Советом директоров создан комитет по номинациям (или его задачи, указанные в рекомендации 186 Кодекса, реализуются в рамках иного комитета[1]), большинство членов которого являются независимыми директорами. 2. Во внутренних документах общества определены задачи комитета по номинациям (или соответствующего комитета с совмещенным функционалом), включая в том числе задачи, содержащиеся в рекомендации 186 Кодекса. 3. В целях формирования совета директоров, наиболее полно отвечающего целям и задачам общества, комитет по номинациям в отчетном периоде самостоятельно или совместно с иными комитетами совета директоров или уполномоченное подразделение общества по взаимодействию с акционерами организовал взаимодействие с акционерами, не ограничиваясь кругом крупнейших акционеров, в контексте подбора кандидатов в совет директоров общества.	Соблюдается	При Наблюдательном совете формируется Комитет по кадрам и вознаграждениям, совмещающий функционал Комитета по вознаграждениям и Комитета по номинациям. Большинство членов Комитета по кадрам и вознаграждениям (три из четырех) являются независимыми директорами

[1] Если задачи комитета по номинациям реализуются в рамках иного комитета, укажите его название.

№	Принципы корпоративного управления	Критерии оценки соблюдения принципа корпоративного управления	Статус соответствия принципу корпоративного управления	Объяснения отклонения от критериев оценки соблюдения принципа корпоративного управления
2.8.4	С учетом масштабов деятельности и уровня риска совет директоров общества удостоверился в том, что состав его комитетов полностью отвечает целям деятельности общества. Дополнительные комитеты либо были сформированы, либо не были признаны необходимыми (комитет по стратегии, комитет по корпоративному управлению, комитет по этике, комитет по управлению рисками, комитет по бюджету, комитет по здоровью, безопасности и окружающей среде и др.)	1. В отчетном периоде совет директоров общества рассмотрел вопрос о соответствии структуры совета директоров масштабу и характеру, целям деятельности и потребностям, профилю рисков общества. Дополнительные комитеты либо были сформированы, либо не были признаны необходимыми	Соблюдается	
2.8.5	Состав комитетов определен таким образом, чтобы он позволял проводить всестороннее обсуждение предварительно рассматриваемых вопросов с учетом различных мнений	1. Комитет по аудиту, комитет по вознаграждениям, комитет по номинациям (или соответствующий комитет с совмещенным функционалом) в отчетном периоде возглавлялись независимыми директорами. 2. Во внутренних документах (политиках) общества предусмотрены положения, в соответствии с которыми лица, не входящие в состав комитета по аудиту, комитета по номинациям (или соответствующий комитет с совмещенным функционалом) и комитета по вознаграждениям, могут посещать заседания комитетов только по приглашению председателя соответствующего комитета	Соблюдается	
2.8.6	Председатели комитетов регулярно информируют совет директоров и его председателя о работе своих комитетов	1. В течение отчетного периода председатели комитетов регулярно отчитывались о работе комитетов перед советом директоров	Соблюдается	

№	Принципы корпоративного управления	Критерии оценки соблюдения принципа корпоративного управления	Статус соответствия принципу корпоративного управления	Объяснения отклонения от критериев оценки соблюдения принципа корпоративного управления
2.9	**Совет директоров обеспечивает проведение оценки качества работы совета директоров, его комитетов и членов совета директоров**			
2.9.1	Проведение оценки качества работы совета директоров направлено на определение степени эффективности работы совета директоров, комитетов и членов совета директоров, соответствия их работы потребностям развития общества, активизацию работы совета директоров и выявление областей, в которых их деятельность может быть улучшена	1. Во внутренних документах общества определены процедуры проведения оценки (самооценки) качества работы совета директоров. 2. Оценка (самооценка) качества работы совета директоров, проведенная в отчетном периоде, включала оценку работы комитетов, индивидуальную оценку каждого члена совета директоров и совета директоров в целом. 3. Результаты оценки (самооценки) качества работы совета директоров, проведенной в течение отчетного периода, были рассмотрены на очном заседании совета директоров	Соблюдается	
2.9.2	Оценка работы совета директоров, комитетов и членов совета директоров осуществляется на регулярной основе не реже одного раза в год. Для проведения независимой оценки качества работы совета директоров не реже одного раза в три года привлекается внешняя организация (консультант)	1. Для проведения независимой оценки качества работы совета директоров в течение трех последних отчетных периодов по меньшей мере один раз обществом привлекалась внешняя организация (консультант)	Соблюдается	

№	Принципы корпоративного управления	Критерии оценки соблюдения принципа корпоративного управления	Статус соответствия принципу корпоративного управления	Объяснения отклонения от критериев оценки соблюдения принципа корпоративного управления
3.1	**Корпоративный секретарь общества обеспечивает эффективное текущее взаимодействие с акционерами, координацию действий общества по защите прав и интересов акционеров, поддержку эффективной работы совета директоров**			
3.1.1	Корпоративный секретарь обладает знаниями, опытом и квалификацией, достаточными для исполнения возложенных на него обязанностей, безупречной репутацией и пользуется доверием акционеров	1. На сайте общества в сети Интернет и в годовом отчете представлена биографическая информация о корпоративном секретаре (включая сведения о возрасте, образовании, квалификации, опыте), а также сведения о должностях в органах управления иных юридических лиц, занимаемых корпоративным секретарем в течение не менее чем пяти последних лет	Не соблюдается	В связи с введением в отношении ПАО Сбербанк и членов органов управления Банка мер ограничительного характера информация о корпоративном секретаре ПАО Сбербанк в 2024 году не раскрывалась на корпоративном сайте Банка и в Годовом отчете в соответствии с положениями нормативных актов Правительства РФ. Раскрытие информации могло привести к введению мер ограничительного характера в отношении указанного лица. По мере стабилизации ситуации Банк планирует возобновить практику раскрытия информации о корпоративном секретаре на корпоративном сайте и в составе Годового отчета Банка в соответствии с рекомендациями Кодекса
3.1.2	Корпоративный секретарь обладает достаточной независимостью от исполнительных органов общества и имеет необходимые полномочия и ресурсы для выполнения поставленных перед ним задач	1. В обществе принят и раскрыт внутренний документ — положение о корпоративном секретаре. 2. Совет директоров утверждает кандидатуру на должность корпоративного секретаря и прекращает его полномочия, рассматривает вопрос о выплате ему дополнительного вознаграждения. 3. Во внутренних документах общества закреплено право корпоративного секретаря запрашивать, получать документы общества и информацию у органов управления, структурных подразделений и должностных лиц общества	Соблюдается	

№	Принципы корпоративного управления	Критерии оценки соблюдения принципа корпоративного управления	Статус соответствия принципу корпоративного управления	Объяснения отклонения от критериев оценки соблюдения принципа корпоративного управления
4.1	**Уровень выплачиваемого обществом вознаграждения достаточен для привлечения, мотивации и удержания лиц, обладающих необходимой для общества компетенцией и квалификацией. Выплата вознаграждения членам совета директоров, исполнительным органам и иным ключевым руководящим работникам общества осуществляется в соответствии с принятой в обществе политикой по вознаграждению**			
4.1.1	Уровень вознаграждения, предоставляемого обществом членам совета директоров, исполнительным органам и иным ключевым руководящим работникам, создает достаточную мотивацию для их эффективной работы, позволяя обществу привлекать и удерживать компетентных и квалифицированных специалистов. При этом общество избегает большего, чем это необходимо, уровня вознаграждения, а также неоправданно большого разрыва между уровнями вознаграждения указанных лиц и работников общества	1. Вознаграждение членов совета директоров, исполнительных органов и иных ключевых руководящих работников общества определено с учетом результатов сравнительного анализа уровня вознаграждения в сопоставимых компаниях	Соблюдается	

№	Принципы корпоративного управления	Критерии оценки соблюдения принципа корпоративного управления	Статус соответствия принципу корпоративного управления	Объяснения отклонения от критериев оценки соблюдения принципа корпоративного управления
4.1.2	Политика общества по вознаграждению разработана комитетом по вознаграждениям и утверждена советом директоров общества. Совет директоров при поддержке комитета по вознаграждениям обеспечивает контроль за внедрением и реализацией в обществе политики по вознаграждению, а при необходимости — пересматривает и вносит в нее коррективы	1. В течение отчетного периода комитет по вознаграждениям рассмотрел политику (политики) по вознаграждениям и (или) практику ее (их) внедрения, осуществил оценку их эффективности и прозрачности и при необходимости представил соответствующие рекомендации совету директоров по пересмотру указанной политики (политик).	Соблюдается	
4.1.3	Политика общества по вознаграждению содержит прозрачные механизмы определения размера вознаграждения членов совета директоров, исполнительных органов и иных ключевых руководящих работников общества, а также регламентирует все виды выплат, льгот и привилегий, предоставляемых указанным лицам	1. Политика (политики) общества по вознаграждению содержит (содержат) прозрачные механизмы определения размера вознаграждения членов совета директоров, исполнительных органов и иных ключевых руководящих работников общества, а также регламентирует (регламентируют) все виды выплат, льгот и привилегий, предоставляемых указанным лицам	Соблюдается	

№	Принципы корпоративного управления	Критерии оценки соблюдения принципа корпоративного управления	Статус соответствия принципу корпоративного управления	Объяснения отклонения от критериев оценки соблюдения принципа корпоративного управления
4.1.4	Общество определяет политику возмещения расходов (компенсаций), конкретизирующую перечень расходов, подлежащих возмещению, и уровень обслуживания, на который могут претендовать члены совета директоров, исполнительные органы и иные ключевые руководящие работники общества. Такая политика может быть составной частью политики общества по вознаграждению	1. В политике (политиках) по вознаграждению или в иных внутренних документах общества установлены правила возмещения расходов членов совета директоров, исполнительных органов и иных ключевых руководящих работников общества	Соблюдается	
4.2	**Система вознаграждения членов совета директоров обеспечивает сближение финансовых интересов директоров с долгосрочными финансовыми интересами акционеров**			
4.2.1	Общество выплачивает фиксированное годовое вознаграждение членам совета директоров. Общество не выплачивает вознаграждение за участие в отдельных заседаниях совета или комитетов совета директоров. Общество не применяет формы краткосрочной мотивации и дополнительного материального стимулирования в отношении членов совета директоров	1. В отчетном периоде общество выплачивало вознаграждение членам совета директоров в соответствии с принятой в обществе политикой по вознаграждению. 2. В отчетном периоде обществом в отношении членов совета директоров не применялись формы краткосрочной мотивации, дополнительного материального стимулирования, выплата которого зависит от результатов (показателей) деятельности общества. Выплата вознаграждения за участие в отдельных заседаниях совета или комитетов совета директоров не осуществлялась	Соблюдается	

№	Принципы корпоративного управления	Критерии оценки соблюдения принципа корпоративного управления	Статус соответствия принципу корпоративного управления	Объяснения отклонения от критериев оценки соблюдения принципа корпоративного управления
4.2.2	Долгосрочное владение акциями общества в наибольшей степени способствует сближению финансовых интересов членов совета директоров с долгосрочными интересами акционеров. При этом общество не обуславливает права реализации акций достижением определенных показателей деятельности, а члены совета директоров не участвуют в опционных программах	1. Если внутренний документ (документы) — политика (политики) по вознаграждению общества — предусматривает (предусматривают) предоставление акций общества членам совета директоров, должны быть предусмотрены и раскрыты четкие правила владения акциями членами совета директоров, нацеленные на стимулирование долгосрочного владения такими акциями	Соблюдается	
4.2.3	В обществе не предусмотрены какие-либо дополнительные выплаты или компенсации в случае досрочного прекращения полномочий членов совета директоров в связи с переходом контроля над обществом или иными обстоятельствами	1. В обществе не предусмотрены какие-либо дополнительные выплаты или компенсации в случае досрочного прекращения полномочий членов совета директоров в связи с переходом контроля над обществом или иными обстоятельствами	Соблюдается	

№	Принципы корпоративного управления	Критерии оценки соблюдения принципа корпоративного управления	Статус соответствия принципу корпоративного управления	Объяснения отклонения от критериев оценки соблюдения принципа корпоративного управления
4.3	**Система вознаграждения членов исполнительных органов и иных ключевых руководящих работников общества предусматривает зависимость вознаграждения от результата работы общества и их личного вклада в достижение этого результата**			
4.3.1	Вознаграждение членов исполнительных органов и иных ключевых руководящих работников общества определяется таким образом, чтобы обеспечивать разумное и обоснованное соотношение фиксированной части вознаграждения и переменной части вознаграждения, зависящей от результатов работы общества и личного (индивидуального) вклада работника в конечный результат	1. В течение отчетного периода одобренные советом директоров годовые показатели эффективности использовались при определении размера переменного вознаграждения членов исполнительных органов и иных ключевых руководящих работников общества. 2. В ходе последней проведенной оценки системы вознаграждения членов исполнительных органов и иных ключевых руководящих работников общества совет директоров (комитет по вознаграждениям) удостоверился в том, что в обществе применяется эффективное соотношение фиксированной части вознаграждения и переменной части вознаграждения. 3. При определении размера выплачиваемого вознаграждения членам исполнительных органов и иным ключевым руководящим работникам общества учитываются риски, которое несет общество, с тем чтобы избежать создания стимулов к принятию чрезмерно рискованных управленческих решений	Соблюдается	
4.3.2	Общество внедрило программу долгосрочной мотивации членов исполнительных органов и иных ключевых руководящих работников общества с использованием акций общества (опционов или других производных финансовых инструментов, базисным активом по которым являются акции общества)	1. В случае, если общество внедрило программу долгосрочной мотивации для членов исполнительных органов и иных ключевых руководящих работников общества с использованием акций общества (финансовых инструментов, основанных на акциях общества), программа предусматривает, что право реализации таких акций и иных финансовых инструментов наступает не ранее чем через три года с момента их предоставления. При этом право их реализации обусловлено достижением определенных показателей деятельности общества	Соблюдается	

№	Принципы корпоративного управления	Критерии оценки соблюдения принципа корпоративного управления	Статус соответствия принципу корпоративного управления	Объяснения отклонения от критериев оценки соблюдения принципа корпоративного управления
4.3.3	Сумма компенсации («золотой парашют»), выплачиваемая обществом в случае досрочного прекращения полномочий членам исполнительных органов или ключевых руководящих работников по инициативе общества и при отсутствии с их стороны недобросовестных действий, не превышает двукратного размера фиксированной части годового вознаграждения	1. Сумма компенсации («золотой парашют»), выплачиваемая обществом в случае досрочного прекращения полномочий членам исполнительных органов или ключевым руководящим работникам по инициативе общества и при отсутствии с их стороны недобросовестных действий, в отчетном периоде не превышала двукратного размера фиксированной части годового вознаграждения	Соблюдается	
5.1	**В обществе создана эффективно функционирующая система управления рисками и внутреннего контроля, направленная на обеспечение разумной уверенности в достижении поставленных перед обществом целей**			
5.1.1	Советом директоров общества определены принципы и подходы к организации системы управления рисками и внутреннего контроля в обществе	1. Функции различных органов управления и подразделений общества в системе управления рисками и внутреннего контроля четко определены во внутренних документах/соответствующей политике общества, одобренной советом директоров	Соблюдается	
5.1.2	Исполнительные органы общества обеспечивают создание и поддержание функционирования эффективной системы управления рисками и внутреннего контроля в обществе	1. Исполнительные органы общества обеспечили распределение обязанностей, полномочий, ответственности в области управления рисками и внутреннего контроля между подотчетными им руководителями (начальниками) подразделений и отделов	Соблюдается	

№	Принципы корпоративного управления	Критерии оценки соблюдения принципа корпоративного управления	Статус соответствия принципу корпоративного управления	Объяснения отклонения от критериев оценки соблюдения принципа корпоративного управления
5.1.3	Система управления рисками и внутреннего контроля в обществе обеспечивает объективное, справедливое и ясное представление о текущем состоянии и перспективах общества, целостность и прозрачность отчетности общества, разумность и приемлемость принимаемых обществом рисков	1. В обществе утверждена антикоррупционная политика. 2. В обществе организован безопасный, конфиденциальный и доступный способ (горячая линия) информирования совета директоров или комитета совета директоров по аудиту о фактах нарушения законодательства, внутренних процедур, кодекса этики общества	Соблюдается	
5.1.4	Совет директоров общества предпринимает необходимые меры для того, чтобы убедиться, что действующая в обществе система управления рисками и внутреннего контроля соответствует определенным советом директоров принципам и подходам к ее организации и эффективно функционирует	1. В течение отчетного периода совет директоров (комитет по аудиту и (или) комитет по рискам (при наличии) организовал проведение оценки надежности и эффективности системы управления рисками и внутреннего контроля. 2. В отчетном периоде совет директоров рассмотрел результаты оценки надежности и эффективности системы управления рисками и внутреннего контроля общества и сведения о результатах рассмотрения включены в состав годового отчета общества	Соблюдается	

№	Принципы корпоративного управления	Критерии оценки соблюдения принципа корпоративного управления	Статус соответствия принципу корпоративного управления	Объяснения отклонения от критериев оценки соблюдения принципа корпоративного управления
5.2	**Для систематической независимой оценки надежности и эффективности системы управления рисками и внутреннего контроля, и практики корпоративного управления общество организовывает проведение внутреннего аудита**			
5.2.1	Для проведения внутреннего аудита в обществе создано отдельное структурное подразделение или привлечена независимая внешняя организация. Функциональная и административная подотчетность подразделения внутреннего аудита разграничены. Функционально подразделение внутреннего аудита подчиняется совету директоров	1. Для проведения внутреннего аудита в обществе создано отдельное структурное подразделение внутреннего аудита, функционально подотчетное совету директоров, или привлечена независимая внешняя организация с тем же принципом подотчетности	Соблюдается	
5.2.2	Подразделение внутреннего аудита проводит оценку надежности и эффективности системы управления рисками и внутреннего контроля, а также оценку корпоративного управления, применяет общепринятые стандарты деятельности в области внутреннего аудита	1. В отчетном периоде в рамках проведения внутреннего аудита дана оценка надежности и эффективности системы управления рисками и внутреннего контроля. 2. В отчетном периоде в рамках проведения внутреннего аудита дана оценка практики (отдельных практик) корпоративного управления, включая процедуры информационного взаимодействия (в том числе по вопросам внутреннего контроля и управления рисками) на всех уровнях управления общества, а также взаимодействия с заинтересованными лицами	Соблюдается	

№	Принципы корпоративного управления	Критерии оценки соблюдения принципа корпоративного управления	Статус соответствия принципу корпоративного управления	Объяснения отклонения от критериев оценки соблюдения принципа корпоративного управления
6.1	**Общество и его деятельность являются прозрачными для акционеров, инвесторов и иных заинтересованных лиц**			
6.1.1	В обществе разработана и внедрена информационная политика, обеспечивающая эффективное информационное взаимодействие общества, акционеров, инвесторов и иных заинтересованных лиц	1. Советом директоров общества утверждена информационная политика общества, разработанная с учетом рекомендаций Кодекса. 2. В течение отчетного периода совет директоров (или один из его комитетов) рассмотрел вопрос об эффективности информационного взаимодействия общества, акционеров, инвесторов и иных заинтересованных лиц и целесообразности (необходимости) пересмотра информационной политики общества	Соблюдается	
6.1.2	Общество раскрывает информацию о системе и практике корпоративного управления, включая подробную информацию о соблюдении принципов и рекомендаций Кодекса	1. Общество раскрывает информацию о системе корпоративного управления в обществе и общих принципах корпоративного управления, применяемых в обществе, в том числе на сайте общества в сети Интернет. 2. Общество раскрывает информацию о составе исполнительных органов и совета директоров, независимости членов совета и их членстве в комитетах совета директоров (в соответствии с определением Кодекса). 3. В случае наличия лица, контролирующего общество, общество публикует меморандум контролирующего лица относительно планов такого лица в отношении корпоративного управления в обществе	Частично соблюдается	Критерий 1 соблюдается. Критерий 2 не соблюдается. До введения в отношении ПАО Сбербанк и членов органов управления Банка мер ограничительного характера информация о членах Наблюдательного совета и Правления Банка находилась на корпоративном сайте в свободном доступе. Указанная информация была удалена с сайта в связи с риском введения новых мер ограничительного характера в отношении Банка и указанных лиц. По мере стабилизации ситуации Банк планирует возобновить практику раскрытия на корпоративном сайте информации о персональном составе органов управления Банка в соответствии с рекомендациями Кодекса. Критерий 3 соблюдается. Меморандум будет опубликован в случае его подготовки контролирующим лицом

№	Принципы корпоративного управления	Критерии оценки соблюдения принципа корпоративного управления	Статус соответствия принципу корпоративного управления	Объяснения отклонения от критериев оценки соблюдения принципа корпоративного управления
6.2	**Общество своевременно раскрывает полную, актуальную и достоверную информацию об обществе для обеспечения возможности принятия обоснованных решений акционерами общества и инвесторами**			
6.2.1	Общество раскрывает информацию в соответствии с принципами регулярности, последовательности и оперативности, а также доступности, достоверности, полноты и сравнимости раскрываемых данных	1. В обществе определена процедура, обеспечивающая координацию работы всех структурных подразделений и работников общества, связанных с раскрытием информации или деятельность которых может привести к необходимости раскрытия информации. 2. В случае если ценные бумаги общества обращаются на иностранных организованных рынках, раскрытие существенной информации в Российской Федерации и на таких рынках осуществляется синхронно и эквивалентно в течение отчетного года. 3. Если иностранные акционеры владеют существенным количеством акций общества, то в течение отчетного года раскрытие информации осуществлялось не только на русском, но также на одном из наиболее распространенных иностранных языков	Соблюдается	

№	Принципы корпоративного управления	Критерии оценки соблюдения принципа корпоративного управления	Статус соответствия принципу корпоративного управления	Объяснения отклонения от критериев оценки соблюдения принципа корпоративного управления
6.2.2	Общество избегает формального подхода при раскрытии информации и раскрывает существенную информацию о своей деятельности, даже если раскрытие такой информации не предусмотрено законодательством	1. В информационной политике общества определены подходы к раскрытию сведений об иных событиях (действиях), оказывающих существенное влияние на стоимость или котировки его ценных бумаг, раскрытие сведений о которых не предусмотрено законодательством. 2. Общество раскрывает информацию о структуре капитала общества в соответствии с рекомендацией 290 Кодекса в годовом отчете и на сайте общества в сети Интернет. 3. Общество раскрывает информацию о подконтрольных организациях, имеющих для него существенное значение, в том числе о ключевых направлениях их деятельности, о механизмах, обеспечивающих подотчетность подконтрольных организаций, полномочиях совета директоров общества в отношении определения стратегии и оценки результатов деятельности подконтрольных организаций. 4. Общество раскрывает нефинансовый отчет — отчет об устойчивом развитии, экологический отчет, отчет о корпоративной социальной ответственности или иной отчет, содержащий нефинансовую информацию, в том числе о факторах, связанных с окружающей средой (в том числе экологические факторы и факторы, связанные с изменением климата), обществом (социальные факторы) и корпоративным управлением, за исключением отчета эмитента эмиссионных ценных бумаг и годового отчета акционерного общества	Частично соблюдается	Критерий 1 соблюдается частично. Подходы к раскрытию информации, не предусмотренной разделом V Положения Банка России от 27.03.2020 № 714-П «О раскрытии информации эмитентами эмиссионных ценных бумаг» (далее — Положение № 714-П), которая может оказать существенное влияние на стоимость или котировки ценных бумаг ПАО Сбербанк (глава 50 Положения № 714-П), закреплены в специальном разделе внутреннего нормативного документа Банка, регулирующем раскрытие информации. Указанным документом определены пороги существенности для рассмотрения вопроса о целесообразности проведения раскрытия информации в соответствии с главой 50 Положения 714-П в случае изменения операционных показателей на 5% и более; финансовых показателей – на 10% и более; нефинансовых показателей – в каждом случае индивидуально. С 2022 года в связи с введением в отношении ПАО Сбербанк и членов органов управления Банка мер ограничительного характера публичное раскрытие информации стало осуществляться Банком с некоторыми ограничениями, предусмотренными нормативными актами Правительства РФ. С учетом имеющихся ограничений по публичному раскрытию информации целесообразность внесения изменений в Информационную политику ПАО Сбербанк на текущий момент отсутствует. Вопрос о внесении изменений в Информационную политику будет рассмотрен после изменения подходов к ограничению раскрытия информации. Критерий 2 не соблюдается. До введения в отношении ПАО Сбербанк и членов его органов управления мер ограничительного характера информация о количестве акционеров Сбербанка, количестве голосующих акций с разбивкой по категориям (типам) акций, сведения о лице, прямо владеющем более 5% уставного капитала и обыкновенных акций Сбербанка, раскрывались на корпоративном сайте Банка и в Годовом отчете. После введения мер ограничительного характера часть информации о системе корпоративного управления Банка, в том числе информация о структуре капитала, была удалена из публичного доступа. По мере стабилизации ситуации Банк планирует вернуться к практике раскрытия информации о структуре капитала Банка в соответствии с рекомендациями Кодекса. Критерий 3 в настоящий момент не применим. ПАО Сбербанк не имеет подконтрольных организаций, имеющих для него существенное значение, согласно критериям существенности, установленным п. 1.14 Положения № 714-П. В этой связи информация о подконтрольных организациях, имеющих существенное значение, не раскрывается. Критерий 4 соблюдается.

№	Принципы корпоративного управления	Критерии оценки соблюдения принципа корпоративного управления	Статус соответствия принципу корпоративного управления	Объяснения отклонения от критериев оценки соблюдения принципа корпоративного управления
6.2.3	Годовой отчет, являясь одним из наиболее важных инструментов информационного взаимодействия с акционерами и другими заинтересованными сторонами, содержит информацию, позволяющую оценить итоги деятельности общества за год	1. Годовой отчет общества содержит информацию о результатах оценки комитетом по аудиту эффективности процесса проведения внешнего и внутреннего аудита. 2. Годовой отчет общества содержит сведения о политике общества в области охраны окружающей среды, социальной политике общества	Соблюдается	Критерий 1 соблюдается. Ежегодно по итогам отчетного года Служба внутреннего аудита ПАО Сбербанк подготавливает для акционеров и Наблюдательного совета ПАО Сбербанк Заключение с информацией о результатах проведенных проверок, подтверждающее надежность и эффективность систем внутреннего контроля, управления рисками, корпоративного управления. Заключение выносится на рассмотрение Комитета по аудиту. Решением Наблюдательного совета Заключение Службы внутреннего аудита включается в состав информации (материалов), предоставляемой для ознакомления лицам, имеющим право на участие в годовом Общем собрании акционеров ПАО Сбербанк. Критерий 2 соблюдается
6.3	**Общество предоставляет информацию и документы по запросам акционеров в соответствии с принципами равнодоступности и необременительности**			
6.3.1	Реализация акционерами права на доступ к документам и информации общества не сопряжена с неоправданными сложностями	1. В информационной политике (внутренних документах, определяющих информационную политику) общества определен необременительный порядок предоставления по запросам акционеров доступа к информации и документам общества. 2. В информационной политике (внутренних документах, определяющих информационную политику) содержатся положения, предусматривающие, что в случае поступления запроса акционера о предоставлении информации о подконтрольных обществу организациях общество предпринимает необходимые усилия для получения такой информации у соответствующих подконтрольных обществу организаций	Частично соблюдается	Критерий 1 соблюдается. Критерий 2 соблюдается частично. В Информационной политике ПАО Сбербанк отсутствуют положения, закрепляющие практику получения информации у подконтрольных Банку компаний с целью ее дальнейшего предоставления по запросам акционеров. Применяемый подход с учетом действующих санкционных ограничений отвечает на текущий момент потребностям ПАО Сбербанк. Подход относительно соблюдения указанного критерия в течение ближайших трех лет пересматриваться не будет

№	Принципы корпоративного управления	Критерии оценки соблюдения принципа корпоративного управления	Статус соответствия принципу корпоративного управления	Объяснения отклонения от критериев оценки соблюдения принципа корпоративного управления
6.3.2	При предоставлении обществом информации акционерам обеспечивается разумный баланс между интересами конкретных акционеров и интересами самого общества, заинтересованного в сохранении конфиденциальности важной коммерческой информации, которая может оказать существенное влияние на его конкурентоспособность	1. В течение отчетного периода общество не отказывало в удовлетворении запросов акционеров о предоставлении информации либо такие отказы были обоснованными. 2. В случаях, определенных информационной политикой общества, акционеры предупреждаются о конфиденциальном характере информации и принимают на себя обязанность по сохранению ее конфиденциальности	Соблюдается	

№	Принципы корпоративного управления	Критерии оценки соблюдения принципа корпоративного управления	Статус соответствия принципу корпоративного управления	Объяснения отклонения от критериев оценки соблюдения принципа корпоративного управления
7.1	**Действия, которые в значительной степени влияют или могут повлиять на структуру акционерного капитала и финансовое состояние общества и, соответственно, на положение акционеров (существенные корпоративные действия), осуществляются на справедливых условиях, обеспечивающих соблюдение прав и интересов акционеров, а также иных заинтересованных сторон**			
7.1.1	Существенными корпоративными действиями признаются реорганизация общества, приобретение 30 и более процентов голосующих акций общества (поглощение), совершение обществом существенных сделок, увеличение или уменьшение уставного капитала общества, осуществление листинга и делистинга акций общества, а также иные действия, которые могут привести к существенному изменению прав акционеров или нарушению их интересов. Уставом общества определен перечень (критерии) сделок или иных действий, являющихся существенными корпоративными действиями, и такие действия отнесены к компетенции совета директоров общества	1. Уставом общества определен перечень (критерии) сделок или иных действий, являющихся существенными корпоративными действиями. Принятие решений в отношении существенных корпоративных действий уставом общества отнесено к компетенции совета директоров. В тех случаях, когда осуществление данных корпоративных действий прямо отнесено законодательством к компетенции общего собрания акционеров, совет директоров предоставляет акционерам соответствующие рекомендации	Частично соблюдается	Критерий 1 соблюдается частично. Уставом ПАО Сбербанк не определен перечень сделок или действий, являющихся существенными, а также критерии для их определения. Перечень существенных корпоративных действий определен в Кодексе корпоративного управления ПАО Сбербанк. К существенным корпоративным действиям относятся: совершение крупных сделок и сделок, в совершении которых имеется заинтересованность; увеличение или уменьшение уставного капитала; осуществление листинга и делистинга акций; реорганизация Банка; приобретение одним акционером 30 и более процентов голосующих акций, а также иные действия, которые могут привести к значительному изменению прав акционеров и (или) ущемлению их интересов. Принятие решений по существенным корпоративным действиям действующим законодательством и Уставом Банка отнесено к компетенции Общего собрания акционеров или Наблюдательного совета. В случае отнесения вопроса к компетенции Наблюдательного совета принятие решений в отношении существенных корпоративных действий в большинстве случаев в соответствии с Уставом осуществляется квалифицированным большинством голосов (не менее чем в три четверти голосов). Применяемый подход отвечает на текущий момент потребностям ПАО Сбербанк, и его изменение в перспективе ближайших нескольких лет представляется нецелесообразным

№	Принципы корпоративного управления	Критерии оценки соблюдения принципа корпоративного управления	Статус соответствия принципу корпоративного управления	Объяснения отклонения от критериев оценки соблюдения принципа корпоративного управления
7.1.2	Совет директоров играет ключевую роль в принятии решений или выработке рекомендаций в отношении существенных корпоративных действий, совет директоров опирается на позицию независимых директоров общества	1. В обществе предусмотрена процедура, в соответствии с которой независимые директора заявляют о своей позиции по существенным корпоративным действиям до их одобрения	Соблюдается	Наблюдательный совет играет важную роль в принятии решений в отношении существенных корпоративных действий. Для предварительного рассмотрения вопросов по существенным корпоративным действиям Кодекс корпоративного управления ПАО Сбербанк предусматривает возможность создания специального временного комитета при Наблюдательном совете
7.1.3	При совершении существенных корпоративных действий, затрагивающих права и законные интересы акционеров, обеспечиваются равные условия для всех акционеров общества, а при недостаточности предусмотренных законодательством механизмов, направленных на защиту прав акционеров, — дополнительные меры, защищающие права и законные интересы акционеров общества. При этом общество руководствуется не только соблюдением формальных требований законодательства, но и принципами корпоративного управления, изложенными в Кодексе	1. Уставом общества с учетом особенностей его деятельности к компетенции совета директоров отнесено одобрение, помимо предусмотренных законодательством, иных сделок, имеющих существенное значение для общества. 2. В течение отчетного периода все существенные корпоративные действия проходили процедуру одобрения до их осуществления	Частично соблюдается	Критерии 1 и 2 соблюдаются частично. Уставом ПАО Сбербанк не установлены более низкие, чем предусмотренные законодательством минимальные критерии отнесения сделок к существенным корпоративным действиям. В вопросах существенных корпоративных действий Банк руководствуется требованиями законодательства, а также положениями Устава о принятии решений в отношении существенных корпоративных действий квалифицированным большинством голосов членов Наблюдательного совета (не менее чем в три четверти голосов), что в значительной степени усиливает корпоративный контроль за сделками и отвечает на текущий момент потребностям ПАО Сбербанк. Изменение существующего подхода в перспективе ближайших нескольких лет представляется нецелесообразным

№	Принципы корпоративного управления	Критерии оценки соблюдения принципа корпоративного управления	Статус соответствия принципу корпоративного управления	Объяснения отклонения от критериев оценки соблюдения принципа корпоративного управления
7.2	**Общество обеспечивает такой порядок совершения существенных корпоративных действий, который позволяет акционерам своевременно получать полную информацию о таких действиях, обеспечивает им возможность влиять на совершение таких действий и гарантирует соблюдение и адекватный уровень защиты их прав при совершении таких действий**			
7.2.1	Информация о совершении существенных корпоративных действий раскрывается с объяснением причин, условий и последствий совершения таких действий	1. В случае, если обществом в течение отчетного периода совершались существенные корпоративные действия, общество своевременно и детально раскрывало информацию о таких действиях, в том числе о причинах, условиях совершения действий и последствиях таких действий для акционеров	Частично соблюдается	В течение отчетного года Банком совершались сделки, в совершении которых имелась заинтересованность. Цена каждой из совершенных сделок составляла менее 1% консолидированной стоимости активов Группы ПАО Сбербанк, определяемой по данным консолидированной финансовой отчетности на последнюю отчетную дату (дату окончания последнего завершенного отчетного периода, предшествующего дате совершения сделки). В этой связи обязанность осуществлять раскрытие информации о совершении сделок, в совершении которых имелась заинтересованность, отсутствовала в соответствии с абзацем 3 п. 15.9 Положения № 714-П. Информация о решениях, принятых Наблюдательным советом ПАО Сбербанк, о предоставлении согласия на совершение указанных сделок раскрывалась Банком публично с учетом положений Постановления № 1102 с изъятием наиболее чувствительной информации, так как раскрытие такой информации могло привести к введению новых мер ограничительного характера в отношении Банка и его контрагентов. По мере стабилизации ситуации Банк планирует вернуться к практике публичного раскрытия информации о сделках, в совершении которых имелась заинтересованность, других существенных корпоративных действиях (в случае их совершения) в соответствии с рекомендациями Кодекса

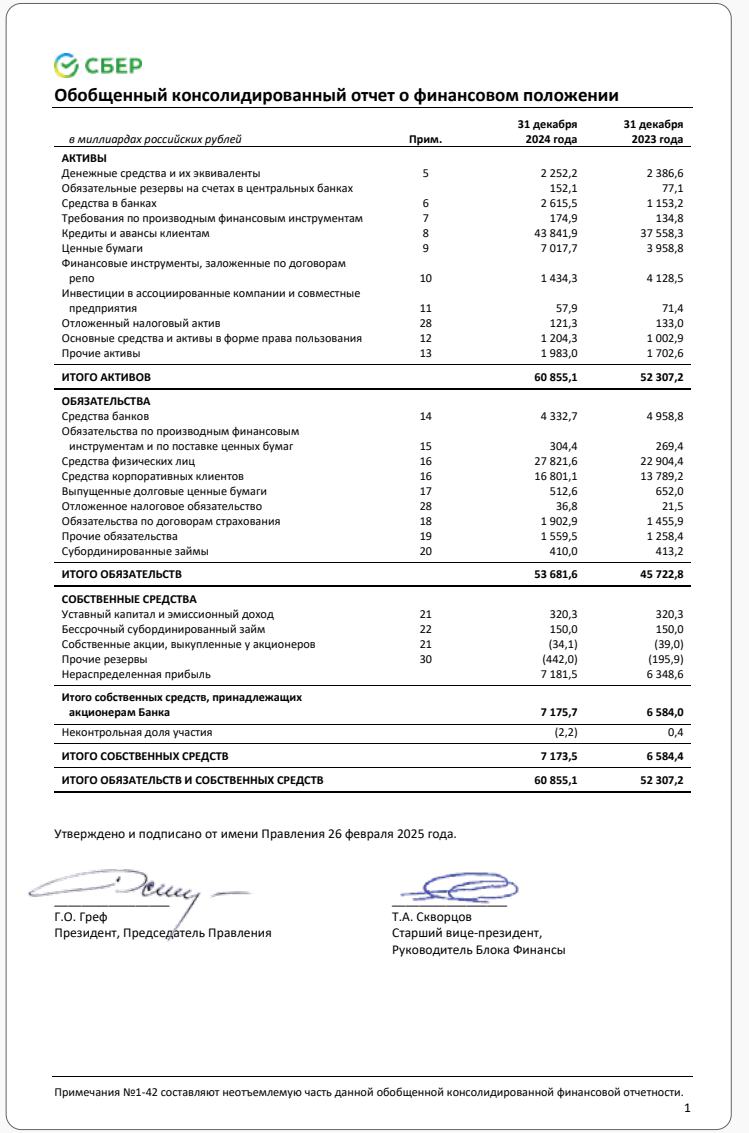
№	Принципы корпоративного управления	Критерии оценки соблюдения принципа корпоративного управления	Статус соответствия принципу корпоративного управления	Объяснения отклонения от критериев оценки соблюдения принципа корпоративного управления
7.2.2	Правила и процедуры, связанные с осуществлением обществом существенных корпоративных действий, закреплены во внутренних документах общества	1. Во внутренних документах общества определены случаи и порядок привлечения оценщика для определения стоимости имущества, отчуждаемого или приобретаемого по крупной сделке или сделке с заинтересованностью. 2. Внутренние документы общества предусматривают процедуру привлечения оценщика для оценки стоимости приобретения и выкупа акций общества. 3. При отсутствии формальной заинтересованности члена совета директоров, единоличного исполнительного органа, члена коллегиального исполнительного органа общества или лица, являющегося контролирующим лицом общества, либо лица, имеющего право давать обществу обязательные для него указания, в сделках общества, но при наличии конфликта интересов или иной их фактической заинтересованности, внутренними документами общества предусмотрено, что такие лица не принимают участия в голосовании по вопросу одобрения такой сделки	Соблюдается	

Обобщенная консолидированная финансовая отчетность

Публичного акционерного общества «Сбербанк России» и его дочерних организаций

Обобщенная консолидированная финансовая отчетность ПАО «СБербанк России» и его дочерних организаций и аудиторское заключение независимого аудитора доступны на вебсайте.

Ниже представлены обобщенный консолидированный отчет о финансовом положении, обобщенный консолидированный отчет о прибылях и убытках, обобщенный консолидированный отчет о совокупном доходе, обобщенный консолидированный отчет об изменениях в составе собственных средств.



СБЕР

Обобщенный консолидированный отчет о финансовом положении

в миллиардах российских рублей	Прим.	31 декабря 2024 года	31 декабря 2023 года
АКТИВЫ			
Денежные средства и их эквиваленты	5	2 252,2	2 386,6
Обязательные резервы на счетах в центральных банках		152,1	77,1
Средства в банках	6	2 615,5	1 153,2
Требования по производным финансовым инструментам	7	174,9	134,8
Кредиты и авансы клиентам	8	43 841,9	37 558,3
Ценные бумаги	9	7 017,7	3 958,8
Финансовые инструменты, заложенные по договорам репо	10	1 434,3	4 128,5
Инвестиции в ассоциированные компании и совместные предприятия	11	57,9	71,4
Отложенный налоговый актив	28	121,3	133,0
Основные средства и активы в форме права пользования	12	1 204,3	1 002,9
Прочие активы	13	1 983,0	1 702,6
ИТОГО АКТИВОВ		**60 855,1**	**52 307,2**
ОБЯЗАТЕЛЬСТВА			
Средства банков	14	4 332,7	4 958,8
Обязательства по производным финансовым инструментам и по поставке ценных бумаг	15	304,4	269,4
Средства физических лиц	16	27 821,6	22 904,4
Средства корпоративных клиентов	16	16 801,1	13 789,2
Выпущенные долговые ценные бумаги	17	512,6	652,0
Отложенное налоговое обязательство	28	36,8	21,5
Обязательства по договорам страхования	18	1 902,9	1 455,9
Прочие обязательства	19	1 559,5	1 258,4
Субординированные займы	20	410,0	413,2
ИТОГО ОБЯЗАТЕЛЬСТВ		**53 681,6**	**45 722,8**
СОБСТВЕННЫЕ СРЕДСТВА			
Уставный капитал и эмиссионный доход	21	320,3	320,3
Бессрочный субординированный займ	22	150,0	150,0
Собственные акции, выкупленные у акционеров	21	(34,1)	(39,0)
Прочие резервы	30	(442,0)	(195,9)
Нераспределенная прибыль		7 181,5	6 348,6
Итого собственных средств, принадлежащих акционерам Банка		**7 175,7**	**6 584,0**
Неконтрольная доля участия		(2,2)	0,4
ИТОГО СОБСТВЕННЫХ СРЕДСТВ		**7 173,5**	**6 584,4**
ИТОГО ОБЯЗАТЕЛЬСТВ И СОБСТВЕННЫХ СРЕДСТВ		**60 855,1**	**52 307,2**

Утверждено и подписано от имени Правления 26 февраля 2025 года.

Г.О. Греф
Президент, Председатель Правления

Т.А. Скворцов
Старший вице-президент,
Руководитель Блока Финансы

Примечания №1-42 составляют неотъемлемую часть данной обобщенной консолидированной финансовой отчетности.

1

СБЕР

Обобщенный консолидированный отчет о прибылях и убытках

в миллиардах российских рублей	Прим.	За год, закончившийся 31 декабря 2024 года	2023 года
Процентные доходы, рассчитанные по эффективной процентной ставке	23	6 857,1	4 217,5
Прочие процентные доходы	23	647,2	287,7
Процентные расходы, рассчитанные по эффективной процентной ставке	23	(4 185,8)	(1 771,6)
Прочие процентные расходы	23	(182,5)	(63,9)
Расходы, непосредственно связанные со страхованием вкладов	23	(136,4)	(105,1)
Чистые процентные доходы	**23**	**2 999,6**	**2 564,6**
Чистый расход от создания резерва под кредитные убытки по долговым финансовым активам	6,8,9,10	(442,8)	(235,4)
Чистые процентные доходы после резерва под кредитные убытки по долговым финансовым активам		**2 556,8**	**2 329,2**
Комиссионные доходы	24	1 172,1	1 074,7
Комиссионные расходы	24	(329,2)	(310,8)
(Расходы за вычетом доходов) / доходы за вычетом расходов от операций с непроизводными финансовыми инструментами, оцениваемыми по справедливой стоимости через прибыль или убыток		(59,6)	25,8
Доходы за вычетом расходов от операций с финансовыми инструментами, оцениваемыми по справедливой стоимости через прочий совокупный доход		2,4	5,4
Доходы за вычетом расходов по операциям с производными финансовыми инструментами и иностранной валютой, от переоценки счетов в иностранной валюте и драгоценных металлах		33,7	68,4
Расходы за вычетом доходов от первоначального признания и модификации финансовых инструментов, оцениваемых по амортизированной стоимости		(25,0)	(42,9)
Отрицательная переоценка офисной недвижимости	12	–	(6,4)
Обесценение активов	13	(30,1)	(18,9)
Чистое создание прочих резервов	13,19	(1,0)	(27,9)
Выручка, полученная от непрофильных видов деятельности	25	505,5	371,8
Себестоимость и прочие расходы по непрофильным видам деятельности	25	(789,6)	(597,8)
Выручка по страховой деятельности	18,26	227,4	216,8
Расходы по страховой деятельности	18,26	(84,4)	(82,3)
Финансовые расходы по страховой деятельности	18,26	(129,3)	(144,7)
Прочие чистые операционные доходы		47,5	48,7
Операционные доходы		**3 097,2**	**2 909,1**
Расходы на содержание персонала и административные расходы	27	(1 062,6)	(924,4)
Прибыль до налогообложения		**2 034,6**	**1 984,7**
Расход по налогу на прибыль	28	(454,3)	(476,1)
Прибыль за год		**1 580,3**	**1 508,6**
Прибыль / (убыток), приходящиеся на:			
- акционеров Банка		1 581,6	1 511,8
- неконтрольную долю участия		(1,3)	(3,2)
Базовая и разводненная прибыль на обыкновенную акцию, приходящаяся на акционеров Банка (в российских рублях на акцию)	**29**	**72,03**	**69,10**

Примечания №1-42 составляют неотъемлемую часть данной обобщенной консолидированной финансовой отчетности.

СБЕР

Обобщенный консолидированный отчет о совокупном доходе

в миллиардах российских рублей	Прим.	За год, закончившийся 31 декабря 2024 года	2023 года
Прибыль за год		**1 580,3**	**1 508,6**
Прочий совокупный (убыток) / доход:			
Статьи, подлежащие реклассификации в прибыль или убыток в будущем			
Долговые финансовые инструменты, оцениваемые по справедливой стоимости через прочий совокупный доход:			
- Чистое изменение справедливой стоимости за вычетом налога		(299,2)	(166,3)
- Накопленные доходы, перенесенные на счета прибылей и убытков в связи с выбытием, за вычетом налога		(1,9)	(4,3)
Влияние пересчета в валюту представления отчетности		2,1	3,3
Финансовые доходы по страховой деятельности	18	45,9	22,6
Итого прочего совокупного убытка, подлежащего реклассификации в прибыль или убыток в будущем, за вычетом налога		**(253,1)**	**(144,7)**
Статьи, не подлежащие реклассификации в прибыль или убыток в будущем			
Переоценка офисной недвижимости, за вычетом налога	12	–	12,5
Налог на прибыль, относящийся к компонентам прочего совокупного дохода		(2,6)	–
Актуарная переоценка обязательств по пенсионным планам с установленными выплатами		2,2	0,8
Итого прочего совокупного (убытка) / дохода, не подлежащего реклассификации в прибыль или убыток в будущем		**(0,4)**	**13,3**
Итого прочего совокупного убытка		**(253,5)**	**(131,4)**
Итого совокупный доход за год		**1 326,8**	**1 377,2**
Приходящийся на:			
- акционеров Банка		1 328,1	1 380,4
- неконтрольную долю участия		(1,3)	(3,2)

Примечания №1-42 составляют неотъемлемую часть данной обобщенной консолидированной финансовой отчетности.

СБЕР

Обобщенный консолидированный отчет об изменениях в составе собственных средств

		Приходится на акционеров Банка								
в миллиардах российских рублей	Прим.	Уставный капитал	Эмиссионный доход	Бессрочный субординированный займ	Собственные акции, выкупленные у акционеров	Прочие резервы (Прим. 30)	Нераспре-деленная прибыль	Итого	Неконтрольная доля участия	Итого собственных средств
Остаток на 31 декабря 2022 года		**87,7**	**232,6**	**150,0**	**(34,1)**	**(69,5)**	**5 410,2**	**5 776,9**	**(0,1)**	**5 776,8**
Изменения в составе собственных средств за год, закончившийся 31 декабря 2023 года										
Чистый результат от операций с собственными акциями, выкупленными у акционеров		—	—	—	(7,5)	—	(0,2)	**(7,7)**	—	**(7,7)**
Процентные платежи по бессрочному субординированному займу	22	—	—	—	—	—	(9,7)	**(9,7)**	—	**(9,7)**
Дивиденды объявленные	29	—	—	—	—	—	(559,6)	**(559,6)**	—	**(559,6)**
Амортизация или выбытие фонда переоценки офисной недвижимости		—	—	—	—	(4,9)	4,9	—	—	—
Выбытие фонда обязательств по выкупу неконтрольной доли участия		—	—	—	—	6,0	(9,9)	**(3,9)**	3,9	—
Чистое изменение фонда долгосрочных поощрительных программ вознаграждений сотрудникам		—	—	—	2,6	3,9	1,1	**7,6**	—	**7,6**
Прочие движения		—	—	—	—	—	—	—	(0,2)	**(0,2)**
Прибыль / (убыток) за год		—	—	—	—	—	*1 511,8*	***1 511,8***	(3,2)	***1 508,6***
Прочий совокупный (убыток) / прибыль за год		—	—	—	—	*(131,4)*	—	***(131,4)***	—	***(131,4)***
Итого совокупный (убыток) / доход за год		—	—	—	—	(131,4)	1 511,8	**1 380,4**	(3,2)	**1 377,2**
Остаток на 31 декабря 2023 года		**87,7**	**232,6**	**150,0**	**(39,0)**	**(195,9)**	**6 348,6**	**6 584,0**	**0,4**	**6 584,4**
Изменения в составе собственных средств за год, закончившийся 31 декабря 2024 года										
Чистый результат от операций с собственными акциями, выкупленными у акционеров		—	—	—	(0,9)	—	2,8	**1,9**	—	**1,9**
Процентные платежи по бессрочному субординированному займу	22	—	—	—	—	—	(9,7)	**(9,7)**	—	**(9,7)**
Дивиденды объявленные	29	—	—	—	—	—	(744,1)	**(744,1)**	—	**(744,1)**
Амортизация или выбытие фонда переоценки офисной недвижимости		—	—	—	—	(1,5)	1,5	—	—	—
Признание фонда обязательств по выкупу неконтрольной доли участия		—	—	—	—	(0,2)	—	**(0,2)**	—	**(0,2)**
Выбытие фонда обязательств по выкупу неконтрольной доли участия		—	—	—	—	2,7	(1,2)	**1,5**	(1,5)	—
Чистое изменение фонда долгосрочных поощрительных программ вознаграждений сотрудникам		—	—	—	5,8	6,4	1,3	**13,5**	—	**13,5**
Прочие движения		—	—	—	—	—	0,7	**0,7**	0,2	**0,9**
Прибыль / (убыток) за год		—	—	—	—	—	*1 581,6*	***1 581,6***	*(1,3)*	***1 580,3***
Прочий совокупный убыток за год		—	—	—	—	*(253,5)*	—	***(253,5)***	—	***(253,5)***
Итого совокупный (убыток) / доход за год		—	—	—	—	(253,5)	1 581,6	**1 328,1**	(1,3)	**1 326,8**
Остаток на 31 декабря 2024 года		**87,7**	**232,6**	**150,0**	**(34,1)**	**(442,0)**	**7 181,5**	**7 175,7**	**(2,2)**	**7 173,5**

Примечания №1-42 составляют неотъемлемую часть данной обобщенной консолидированной финансовой отчетности.



ESG-ОТЧЕТ

Содержание

ESG-портрет Сбера

256 ESG-стратегия и система управления устойчивым развитием
258 Социальная ответственность и поддержка населения
259 Люди и культура
260 Ответственное финансирование и нефинансовые ESG-продукты
261 Практики ответственного ведения бизнеса
262 Климатическая повестка
263 Экологические аспекты

ESG-стратегия и система управления устойчивым развитием

267 ESG-стратегия 2026
276 Система управления устойчивым развитием
283 ESG-компас

Социальная ответственность и поддержка населения

293 Благотворительная деятельность
302 Образовательные проекты и развитие финансовой грамотности
310 Развитие инклюзии
312 Инициативы в сфере охраны здоровья
313 Поддержка проектов в сфере культуры

Люди и культура

318 На пути к человекоцентричности
319 Культура открытости и равных возможностей
325 Достойные и комфортные условия труда
338 Формирование среды для обучения и развития
345 Развитие корпоративного волонтерства

Ответственное финансирование и нефинансовые ESG-продукты

348 ESG-трансформация корпоративных клиентов
352 Региональная ESG-повестка
356 ESG-продукты и решения для розничных клиентов и частных инвесторов

Практики ответственного ведения бизнеса

363 Деловая этика, комплаенс и противодействие коррупции
370 Кибербезопасность
377 Устойчивая цепочка поставок
379 Налоговая стратегия
384 Взаимодействие с органами государственной власти и отраслевыми ассоциациями

Климатическая повестка

388 Управление климатической повесткой
392 Климатические стресс-тестирования
396 Методология и количественная оценка углеродного следа
399 Климатическая стратегия

Экологический аспект

404 Экологический менеджмент
405 Эффективное использование ресурсов
407 Ответственное обращение с отходами
409 Энергетический менеджмент
412 Сохранение биоразнообразия и развитие экотуризма

Приложения

415 Отчет о прогрессе реализации Принципов ответственной банковской деятельности: Исполнительное резюме
417 Отчет о прогрессе реализации Принципов ответственной банковской деятельности: Приложение
423 Заключение независимого практикующего специалиста: UNEP FI
424 ESG Data Book: Экология и климат
434 ESG Data Book: Персонал
459 Таблица показателей GRI, SASB и МЭР
475 Заключение независимого практикующего специалиста: ESG-данные
477 Раскрытие информации о климатических вопросах
479 Соблюдение принципов Глобального договора ООН
480 Вклад в достижение Целей устойчивого развития ООН



01

ESG-портрет Сбера

256 ESG-стратегия и система управления устойчивым развитием
258 Социальная ответственность и поддержка населения
259 Люди и культура
260 Ответственное финансирование и нефинансовые ESG-продукты
261 Практики ответственного ведения бизнеса
262 Климатическая повестка
263 Экологические аспекты

ESG-стратегия и система управления устойчивым развитием

Сбер как лидер системных изменений в области устойчивого развития проводит последовательную ESG-трансформацию на основе сотрудничества со всеми заинтересованными сторонами Группы и вносит вклад в развитие национальной повестки устойчивого развития. В рамках ESG-стратегии 2026 Сбер развивает, распространяет и внедряет собственные ИТ- и ИИ-решения для ускорения прогресса в достижении ESG-целей

Подробнее см. в разделе **«ESG-стратегия и система управления устойчивым развитием»**

Ключевые результаты за 2024 год

Утверждены стратегические приоритеты в области ESG для всех клиентских сегментов: B2B, B2C, B2G

Получены высокие оценки российских ESG-рейтингов

ИИ для устойчивого развития

>40 млн
просмотров подкаста AI4PLANET

15 ИИ-решений Сбера
представлено в кейсбуке «Искусственный интеллект для устойчивого развития» (40% от всех кейсов в сборнике)

Вовлечение в ESG-повестку

2,4 млн
уникальных пользователей платформы «Сберегаем вместе»

Реализация трека «Устойчивое развитие» для преподавателей вузов в рамках юбилейной пятой Летней цифровой школы

Формирование ESG-повестки

2020
- Созданы ESG-комитет и Дирекция по ESG
- Утверждена ESG-стратегия 2023

2021
- Утверждена Политика в области ESG и устойчивого развития и План ее реализации
- Утвержден Стандарт корпоративного управления

2022
- Актуализирован План реализации Политики по ESG
- Актуализировано Положение об ESG-комитете и Положение о Дирекции по ESG

2023
- Утверждена ESG-стратегия 2026
- Утверждена Климатическая стратегия 2026

2024
- Первый год реализации ESG-стратегии 2026[1]
- Проведено исследование в области зеленых технологий

Ключевые ИТ-решения для ESG-трансформации Сбера

Автоматизация ESG-отчетности в системе **«КОСМОС»**

ESG-дэшборды на платформе **«Навигатор BI»**

Единая бесшовная цифровая HR-платформа **«Пульс»** для организации кадровых процессов

Автоматизированная **система энергетического мониторинга**

[1] Ключевые результаты по всем направлениям ESG приведены далее по тексту Отчета в соответствующих разделах.

ESG-стратегия 2026

Направления ESG-стратегии

Сбер

Лидерство в области ESG-трансформации и устойчивого развития

Клиенты

Углубление качества понимания мотивов и потребностей клиентов и разработка решений для содействия в реализации их целей

Страна

Поиск и развитие технологий для достижения национальных целей и реализации национальных проектов

Подробнее см. в разделе **«ESG-стратегия и система управления устойчивым развитием»**



Система управления ESG

Наблюдательный совет
Определение стратегических направлений и приоритетов в области ESG

Правление
Контроль за достижением целей ESG-стратегии

ESG-комитет
Обеспечение соответствия принципам ESG и координация деятельности подразделений

Дирекция по ESG
Систематизация управления ESG-повесткой

Подразделения, территориальные банки и компании Группы Сбер
Реализация инициатив ESG-стратегии

Социальная ответственность и поддержка населения

В центре внимания Сбера — комплексное улучшение качества жизни населения, гармоничное развитие природы, общества и экономики через инновационные решения.

Сбер выступает одним из драйверов социально-экономического развития субъектов Российской Федерации, поддерживает федеральные и региональные проекты по их устойчивому развитию, развивает инициативы в сфере образования и здравоохранения.

Ключевые результаты за 2024 год

- 194 млрд рублей — общий объем затрат на проекты государственно-частного партнерства Сбера
- Волонтерскому движению Сбера — 15 лет
- 455 млн бонусов СберСпасибо — на благотворительность
- Поддержка лидеров социальной индустрии в цифровизации и внедрении новейших и прогрессивных решений: запуск проекта «Колибри»

Обучение профессиям будущего

- Проведение международного конкурса AI Challenge 2024 среди молодежи в возрасте до 18 лет в третий раз совместно с Альянсом в сфере искусственного интеллекта
- Проведение «Урока цифры» по теме «Искусственный интеллект: промпт-инжиниринг» с охватом >3,4 млн детей из России и других стран
- Разработка «Ассистента преподавателя»
- Открытие новых кампусов «Школы 21»

Повышение финансовой грамотности

- Открытие новых центров финансовой грамотности Сбера
- Подписание соглашения между Минфином России, Сбером и одним из крупнейших вузов страны о совместном развитии финансовой грамотности населения
- Создание социального проекта «Серебряный клуб» для людей старше 55 лет
- Разработка курса «Каникулы с финансовой грамотностью»

Благотворительная деятельность

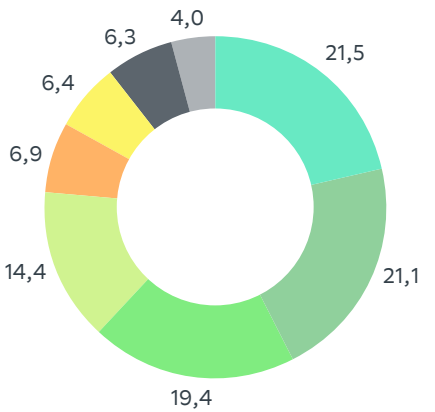
- 20 млрд рублей — общий объем затрат ПАО Сбербанк на благотворительную деятельность
- >400 млн рублей пожертвований — сбор средств через благотворительную платформу СберВместе

Развитие инициатив в сфере здравоохранения

- Разработка Умного кольца Sber с поддержкой ИИ-анализа
- Внедрение Сбером и Правительством Москвы инновационных ИИ-решений в работу столичных поликлиник для существенного упрощения рабочего процесса врача
- ИИ-модель Сбера прошла аккредитацию для врачей-терапевтов

Подробнее см. в разделе **«Социальная ответственность и поддержка населения»**

Ключевые направления благотворительной поддержки ПАО Сбербанк в 2024 году, %



- Культура
- Социальная и общественная инфраструктура
- Образование и научные разработки
- Поддержка ветеранов и людей с инвалидностью, развитие инклюзивной среды
- Охрана окружающей среды
- Здравоохранение
- Поддержка развития детей и молодежи, социальная защита граждан
- Физическая культура и спорт

Люди и культура

Сбер — это место, где люди имеют значение. Поэтому программы, направленные на повышение качества жизни и укрепление финансового, физического и эмоционального благополучия сотрудников и членов их семей, непрерывно развиваются, в том числе с использованием новых технологий и ИИ.

Сильная корпоративная культура повышает вовлеченность и мотивацию команды, создает среду для раскрытия потенциала и способствует развитию инноваций.

Ключевые результаты за 2024 год

247 тыс. человек
команда Группы

216,6 (+3%) тыс. человек
команда Банка

49,3 (+12%) тыс. человек
присоединились к команде Сбербанка

12,4% (+0,6 п. п.)
коэффициент добровольной текучести кадров в Сбербанке

15 млрд руб.
расходы на социальные программы для сотрудников Группы Сбер и их семей

Мотивация

>9 лет
средний стаж работы сотрудников

77% (+4 п. п.)
индекс вовлеченности сотрудников

75 тыс.
сотрудников сделали следующий шаг в карьере

>310 тыс.
сотрудников и членов их семей застрахованы по ДМС

Потенциал и развитие

~250 тыс.
человек прошли обучение по различным направлениям в Сбербанке

45,1 часа
среднегодовое время обучения сотрудника

>45 тыс.
(20%) сотрудников растут профессионально с помощью системы взаимного развития

Культурный код

90%
уровень доверия в командах

84% (+2 п. п.)
сотрудников гордятся работой в Сбере

Команда неравнодушных

35 тыс. (+35%)
сотрудников — волонтеры Сбера

11 тыс.
сотрудников регулярно сдают кровь

36%
сотрудников участвуют в благотворительности

3,5 тыс.
сотрудников-доноров костного мозга

Открытость и равные возможности

64%
доля женщин в общей численности сотрудников Сбербанка

62%
доля женщин на руководящих должностях в Сбербанке

11%
доля сотрудников зрелого возраста

+49%
прирост найма людей с инвалидностью

>400 участников
сообщества поддержки сотрудников с детьми с инвалидностью

Каждому сотруднику Сбер гарантирует справедливое вознаграждение, равные карьерные и образовательные возможности, прозрачность трудоустройства и карьерного продвижения

Здоровье и благополучие

>1 млрд руб.
направлено на поддержку семей

11,5%
средний рост зарплат для 92% сотрудников

9,98 млрд руб.
инвестиции в программу ДМС (охват — более 98% сотрудников)

1,4 млрд руб.
финансирование корпоративной пенсионной программы

Поддержка на старте карьеры

13,7 тыс.
студентов, прошедших стажировки и практику в Сбербанке

>62 тыс.
будущих предпринимателей из России и 20 зарубежных стран прошли обучение в школьном и студенческом акселераторах Сбера

Forbes

Платиновый статус в рейтинге лучших работодателей России по всем трем категориям — «Сотрудники и общество», «Экология» и «Корпоративное управление»

Подробнее см. в разделе **«Люди и культура»**

Ответственное финансирование и нефинансовые ESG-продукты

Сбер развивает практики ответственного финансирования и эффективно управляет ESG-рисками. Группа предоставляет ESG-продукты как розничным, так и корпоративным клиентам, а также содействует ESG-трансформации регионов России.

Ключевые результаты за 2024 год

>3,4 млрд руб.
выручка от реализации некредитных ESG-продуктов B2B (в 2 раза больше, чем в 2023 году)

71 регион
сотрудничает со Сбером в области ESG-трансформации

3,8 трлн руб.
объем портфеля ответственного финансирования

24
комплексных региональных проекта с ESG-составляющей

>30 ESG-продуктов
для клиентов B2B-сегмента

89 ESG-профилей
субъектов Российской Федерации были обновлены

Первые на рынке ESG-продукты **с ИИ-составляющей** в линейке Сбера

40 тыс.
розничных клиентов приобрели инвестиционные ESG-продукты с помощью Сбера

Подробнее см. в разделе **«Ответственное финансирование и нефинансовые ESG-продукты»**

ESG-продукты и решения для розничных клиентов и частных инвесторов

- Адаптация инфраструктуры Сбера к требованиям особенных клиентов
- Льготные продукты для уязвимых и особых категорий клиентов
- ESG риск-менеджмент в процессах розничного кредитования и взыскания
- ESG-решения
- Инвестиционные ESG-продукты от партнеров Сбера
- Анализ и моделирование влияния ESG-рисков на розничный кредитный портфель

Региональная ESG-повестка

- Соглашения с органами власти субъектов Российской Федерации
- Комплексные региональные проекты с ESG-составляющей
- ESG-индекс городов и регионов России

ESG-трансформация корпоративных клиентов

Оценка и управление ESG-рисками
- Отраслевые карты подверженности ESG-рискам
- Инструмент интегральной оценки ESG-риска
- Прогнозная оценка экономического ущерба от реализации физических климатических рисков
- ES-экспертиза крупнейших проектов
- Мониторинг ESG-рисков

Устойчивые кредитные продукты
- ESG-кредиты
- Зеленые и адаптационные кредиты
- Социальные кредиты

Некредитные ESG-продукты
- Оценка ESG-рисков и ESG-практик (ESG-диагностика, ESG-оценка поставщиков и др.)
- Создание системы управления ESG-трансформацией (разработка ESG-политик, составление ESG-стратегии, подготовка ESG-отчета и др.)
- Развитие ESG-практик (страхование ESG-рисков, ESG-обучение, поддержка корпоративного здоровья и др.)

Инвестиционные продукты
- Организация размещений ESG-облигаций клиентов
- Опыт выпуска собственных зеленых облигаций

Практики ответственного ведения бизнеса

Сбер — ответственный участник деловых отношений, который следует этическим нормам и придерживается принципов максимальной открытости и прозрачности своей деятельности, строго соблюдает налоговое законодательство.

Группа не приемлет недобросовестных практик ведения бизнеса и от всех своих партнеров, контрагентов, клиентов и поставщиков ожидает поведения, соответствующего этическим стандартам Банка. Сбер уделяет значительное внимание защите данных своих заинтересованных сторон, для чего на постоянной основе ведет работу по повышению уровня защищенности информационных систем и киберустойчивости.

Подробнее см. в разделе **«Практики ответственного ведения бизнеса»**

Деловая этика, комплаенс и противодействие коррупции

3 014 обращений
на Горячую линию комплаенс

96%
сотрудников Банка прошли обучение по вопросам противодействия коррупции и управления конфликтом интересов

Способы обращения на Горячую линию комплаенс Сбербанка:

- через сайт в разделе «Комплаенс»
- по электронной почте ethics@sberbank.ru
- по номеру телефона +7 495 665–86–09
- через почтовое отправление по адресу: 117997, г. Москва, ул. Вавилова, д. 19, Управление комплаенс ПАО Сбербанк с пометкой на конверте «Горячая линия комплаенс»

Кибербезопасность

Приоритеты развития Сбербанка в сфере кибербезопасности

Человекоцентричность	**Технологичность**	**Эффективность**
помощь людям и защита их интересов	внедрение передовых технологий кибербезопасности	повышение эффективности процессов кибербезопасности с учетом внедрения AI

- **0 минут простоя** из-за DDoS-атак
- **0 рублей потерь** со счетов в результате кибератак
- Разработана **собственная антифрод-платформа**, интегрированная более чем с 1,7 тыс. бизнес-продуктами Банка, которой нет аналогов в мире
- **300 млрд рублей средств клиентов спасено** благодаря системе антифрода
- **99,8%** — показатель эффективности антифрод-системы Сбербанка
- **Удвоено** число уникальных пользователей проекта Сбера «Кибрарий» (уникальной библиотеки знаний по кибербезопасности) относительно 2023 года

Налоговая стратегия

СБЕР

Сбер — крупнейший налогоплательщик России

Сбер — победитель в номинации «Налоговый проект года»

Налоговые решения Сбера получили признак искусственного интеллекта в Реестре российского программного обеспечения

>500 млрд руб.
сумма уплаченных обязательных платежей, включая налоги, сборы и страховые взносы

Образовательная программа Корпоративного университета Сбера по налогам	Налоговый марафон для сотрудников	Бесплатный курс о налоговой системе и НДФЛ

Устойчивая цепочка поставок

100%
закупок Сбера соответствуют ESG-принципам

37,8%
доля закупок у субъектов МСП от общего объема закупок

Взаимодействие с органами государственной власти и отраслевыми ассоциациями

152 проекта
вошло в План регуляторных инициатив

Климатическая повестка

Климатическая стратегия Сбера заключается в снижении негативного воздействия на климат в результате выбросов парниковых газов, а также в эффективном управлении климатическими рисками и участии в формировании и реализации национальной и международной климатической повестки.

Ключевые результаты за 2024 год

43%
сокращение выбросов парниковых газов ПАО Сбербанкпо Охвату 1 относительно базового 2019 года[1]

31%
сокращение выбросов парниковых газов ПАО Сбербанк по Охвату 2 относительно базового 2019 года[2]

24%
доля зеленой энергии в структуре потребления электроэнергии ПАО Сбербанк

Сбер принял участие в Конференции ООН по изменению климата COP29

Сбер принял участие в стресс-тестировании, инициированном Банком России, по оценке возможных последствий от реализации рисков энергетического перехода

С помощью системы зеленых сертификатов Сбера выпущено 450 тыс. и погашено 270 тыс. сертификатов

Подробнее см. в разделе **«Климатическая повестка»**

[1] Сокращение в том числе вызвано изменением методологии учета ТЭР в 2024 году, подробнее см. «Методология и количественная оценка углеродного следа».
[2] Расчет произведен по рыночному методу, с учетом зеленой энергии.

Климатическая повестка в Сбере

Постановка целей в рамках Климатической стратегии

- Достижение углеродной нейтральности по Охватам 1 и 2 к 2030 году
- Сокращение выбросов по Охватам 1 и 2 на 30% и 40% соответственно до 2026 года
- Оценка и мониторинг углеродного следа по Охвату 3
- Управление климатическими рисками

Оценка климатических рисков и возможностей в рамках интегрированной системы управления рисками

- Разработка собственных сценариев и моделей для оценки потенциальных эффектов для Сбера от реализации климатических рисков
- Прогнозная оценка влияния климатических рисков на уровне сделок и клиентов
- Климатические стресс-тестирования кредитного портфеля

Участие в развитии климатической повестки на национальном и международном уровне

- Участие в мероприятиях мирового и национального масштаба для обсуждения актуальных климатических вопросов
- Предоставление консультационной, методологической и технологической поддержки для бизнеса и государства
- Развитие международного сотрудничества в сфере климата

Количественная оценка углеродного следа и учет результатов для оценки эффективности проводимых мер

- Оценка и мониторинг углеродного следа, включая углеродоемкость кредитного портфеля
- Разработка и развитие собственной методологии количественной оценки выбросов, ее совершенствование
- Оценка выбросов Группы Сбер по Охватам 1, 2 и 3

Реализация мероприятий по снижению углеродного следа

- Энергосбережение и повышение энергоэффективности объектов
- Закупка зеленой энергии
- Закупка и погашение зеленых сертификатов

Реализация возможностей, связанных с изменением климата

- Ответственное финансирование (зеленые и адаптационные кредитные продукты, ESG-облигации)
- Развитие зеленых технологий, включая ИИ-решения, для декарбонизации и адаптации к изменению климата
- Развитие рынка зеленых сертификатов

Экологические аспекты

Сбер комплексно подходит к снижению негативного воздействия на окружающую среду. Меры, принимаемые Группой, нацелены, помимо прочего, на ресурсосбережение, ответственное обращение с отходами и повышение энергоэффективности. Сбер внедряет экологически эффективные технологии как в своей деятельности, так и в деятельности партнеров, способствует повышению экологической ответственности сотрудников, клиентов и контрагентов. Также Группа активно участвует в экологических проектах и инициативах.

Подробнее см. в разделе «Экологические аспекты»

Энергоэффективность и зеленая энергия

Ответственное обращение с отходами

Рациональное водопотребление

Разумное использование бумаги

Охрана природы

Меры по минимизации негативного воздействия

- Централизованная система мониторинга и управления энергопотреблением
- Применение энергоэффективного освещения и оборудования
- Зеленые стандарты строительства и эксплуатации
- Увеличение доли зеленой энергии (из ВИЭ)

- Раздельный сбор отходов
- Передача отходов на переработку

- Водосбережение за счет применения специального оборудования и автоматизации учета потребления
- Сохранение экосистем водных объектов России

- Расширение использования цифровых форматов в документообороте
- Наращивание объема переработки бумаги

- Поддержка лесовосстановительных инициатив
- Применение цифровых решений в области экологии

Ключевые результаты за 2024 год[1]

24%
доля энергии из возобновляемых источников в структуре потребления электроэнергии

28%
доля отходов, направленных на утилизацию и обезвреживание, в общем объеме отходов[1]

Проведение марафона
по очистке рек России

3 тыс. тонн
бумаги передано на переработку в 2024 году (в 2 раза больше, чем в 2023 году)

Первое место
в акции «БумБатл» (в категории «Бизнес»)

Разработка и внедрение
собственных ИИ-моделей и цифровых решений для охраны природы

[1] Данные по ПАО Сбербанк.



02

ESG-стратегия и система управления устойчивым развитием

267 ESG-стратегия 2026

276 Система управления устойчивым развитием

283 ESG-компас

Подход Сбера к управлению ESG-трансформацией

Ключевые результаты за 2024 год

Утверждены стратегические приоритеты в области ESG для всех клиентских сегментов: B2B, B2C, B2G

Получены высокие оценки российских ESG-рейтингов

ИИ для устойчивого развития

>40 млн просмотров подкаста AI4PLANET

15 ИИ-решений Сбера представлено в кейсбуке «Искусственный интеллект для устойчивого развития» (40% от всех кейсов в сборнике)

Вовлечение в ESG-повестку

2,4 млн уникальных пользователей платформы «Сберегаем вместе»

Реализация трека «Устойчивое развитие» для преподавателей вузов в рамках юбилейной пятой Летней цифровой школы

Соответствие Политике по ESG

- **Направление VI.** Совершенствование практик корпоративного управления, обеспечения безопасности и управления ESG-рисками, в том числе в цепочке поставок:
  - **Задача 29.** Совершенствовать систему управления интегрированными рисками, включая ESG-риски
  - **Задача 32.** Содействовать развитию и распространению практик в области управления ESG-рисками и устойчивым развитием на национальном и международном уровне
- **Направление VII.** Развитие практик ответственного финансирования:
  - **Задача 35.** Повышать ESG-привлекательность Сбера для инвесторов
- **Направление VIII.** Содействие экономическому благополучию и процветанию для всех:
  - **Задача 40.** Обеспечивать выполнение экономических обязательств перед акционерами и инвесторами
  - **Задача 45.** Способствовать ESG-трансформации российской экономики

Цели устойчивого развития ООН



Национальные цели развития РФ

- Цифровая трансформация государственного и муниципального управления, экономики и социальной сферы
- Технологическое лидерство
- Реализация потенциала каждого человека, развитие его талантов, воспитание патриотичной и социально ответственной личности
- Устойчивая и динамичная экономика

Внутренние регламентирующие документы

- Политика в области социальной и экологической ответственности, корпоративного управления и устойчивого развития

Награды и достижения

Сбер стал победителем национальной премии **«Наш вклад»** за проекты, способствующие достижению национальных целей, и официально подтвердил статус **«Партнер национальных проектов»**

Проект Сбера по автоматизации ESG-отчетности с использованием ИТ-системы «КОСМОС» получил награду **ЮНКТАД ISAR Honours** в категории национальных инициатив

Проект **«ESG-трансформация Сбера как драйвер изменений в области устойчивого развития в стране»** занял второе место в номинации **«ESG-трансформация»** конкурса корпоративных проектов **«Дело в людях»**

Проект **«Подкаст AI4PLANET»** занял третье место в номинации **«ESG-коммуникация»** конкурса корпоративных проектов «Дело в людях»

Проекты Сбера стали лауреатами премии «Лучшие ESG-проекты России»:

- **Подкаст AI4PLANET** — лучший в номинации **«Борьба с изменением климата. Просветительские проекты»**
- **Модель детекции диких животных** — лучшая в номинации **«Устойчивые города и населенные пункты. Сохранение культурного и природного наследия»**
- **Цифровые решения на основе искусственного интеллекта для ESG** — победители в номинации **«Индустриализация, инновации и инфраструктура. Лучшие цифровые решения ИИ для ESG»**

Проект Сбербанка **«Сберегаем вместе»** занял первое место в номинации **«Лучший проект/программа в сфере экопросвещения»**

Награды HR-платформы **«Пульс»**:

- **Best for Life Design Award 2024**: победитель в номинации **«Платформа года»** в категории **«Технологии для бизнеса»**
- **HR Award «Хрустальная пирамида — 2024**: Гран-при в номинации **«Технологическое решение года»** и Гран-при в номинации **«HR-решение года»**
- Премия **«Время Инноваций» «Пульс»**: победитель в номинации **«Импортозамещение: продукт года»** как лучшее решение для управления персоналом

Проект **«Летняя цифровая школа»** получил награду в номинации **«Инновация года в управлении образовательными учреждениями»**, стал победителем премии **«Эффективное образование»** в номинации **«Инновация года в управлении образовательными учреждениями»** и получил Гран-при премии **«СМАРТ пирамида — 2024»** в номинации **«Лучшая программа онлайн-обучения — 2024»**

Старший вице-президент по ESG ПАО Сбербанк получила титул **«Руководитель года по устойчивому развитию»** и Гран-при Премии ESG Excellence Award, а также вошла в топ-20 лучших директоров по устойчивому развитию Премии **«ТОП-1 000 менеджеров»**

ESG-стратегия 2026

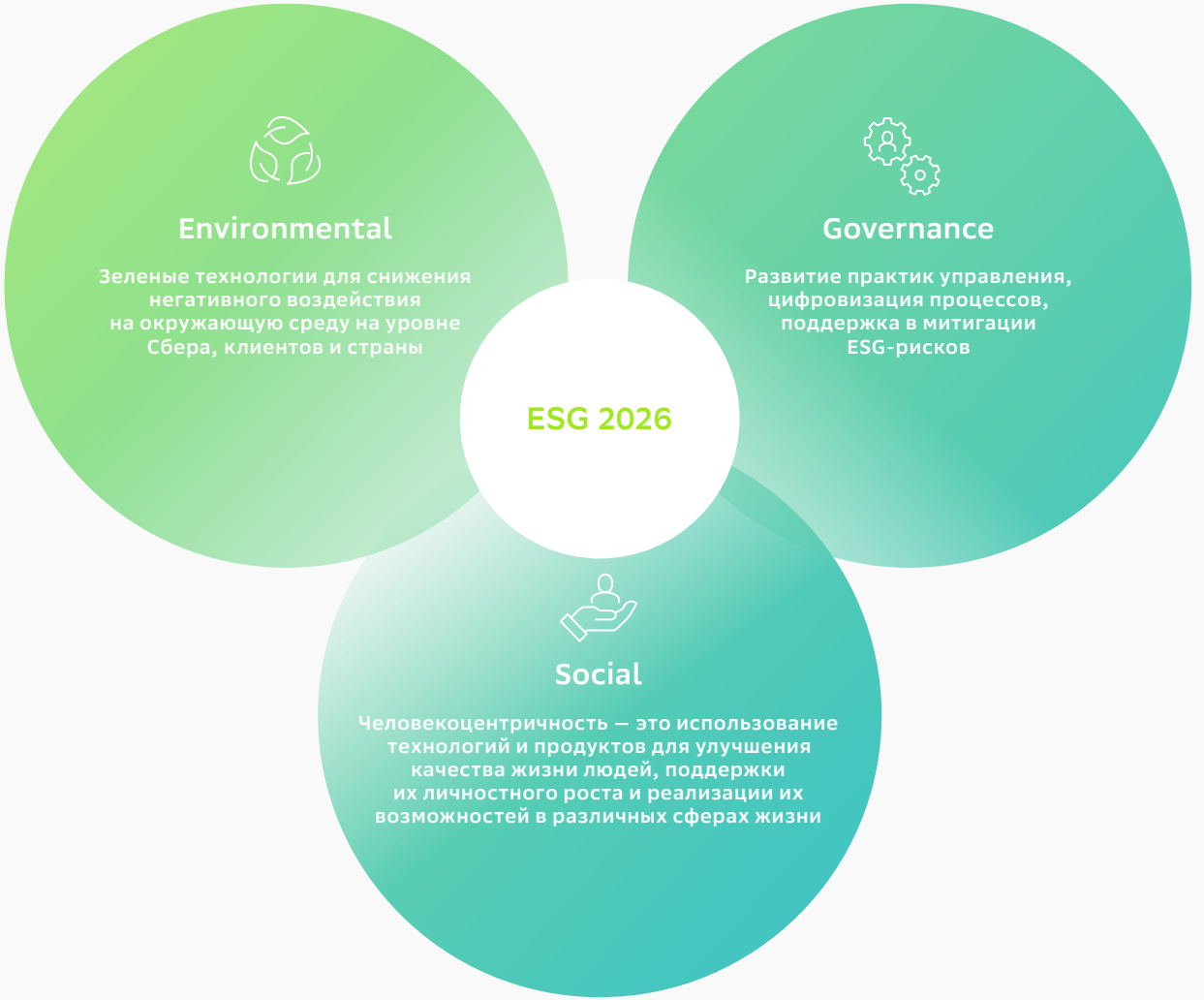
GRI 2-22

В 2024 году Сбер продолжил реализацию ESG-стратегии до 2026 года, утвержденной в 2023 году в составе общебанковской стратегии с фокусом на человекоцентричность. В новом стратегическом цикле ESG-фокус направлен на содействие человеку в раскрытии его потенциала и достижении его целей. На уровне страны в приоритете — способствовать достижению национальных целей развития Российской Федерации.

ESG-стратегия включает три направления:

- **Страна:** поиск и развитие технологий для достижения национальных целей и реализации национальных проектов (технологический суверенитет)
- **Клиенты:** углубление качества понимания мотивов и потребностей клиентов и разработка решений для содействия в реализации их целей
- **Сбер:** лидерство в области ESG-трансформации и устойчивого развития

Для достижения ESG-целей Сбера разработан план, который позволяет вовлекать все ответственные подразделения.



В 2024 году фокус ESG-повестки Сбера был направлен на исследование и углубление качества понимания ESG-потребностей клиентов.

По итогам этого анализа выявлены ключевые направления:

- **Человек:** осознание внутренних мотивов и раскрытие своего потенциала
- **Бизнес:** минимизация рисков, повышение эффективности и качества управления
- **Регионы:** развитие технологических решений и проектов в области устойчивого развития для достижения национальных целей развития, утвержденных Президентом Российской Федерации в 2024 году

В результате к ранее утвержденным целям ESG-стратегии добавился ряд инициатив, направленных на развитие продуктов и решений для удовлетворения ESG-потребностей клиентов. Важным инструментом разработки и реализации таких решений являются устойчивые технологические решения, в том числе искусственный интеллект.

Ключевые цели ESG-стратегии Сбера 2026

Сбер

Снижение собственного воздействия
- 25% — доля отходов, переданных на переработку
- 70 млн КВт*ч — зеленой энергии поставлено объектам банка (7% от энергобаланса)

Климатическая стратегия[1]:
- 30% — снижение выбросов по Охвату 1
- 40% — снижение выбросов по Охвату 2

Забота о сотрудниках
- 50 тыс. корпоративных волонтеров
- 75% сотрудников вовлечены в ESG-повестку

Кибербезопасность
- 0 хищений с корреспондентских счетов Банка из-за кибератак
- 0 простоев от кибератак

Клиенты

B2C-клиенты
- Разработка и развитие ESG-продуктов, предвосхищающих мотивы и удовлетворяющих потребности розничных клиентов
- Развитие инклюзии и повышение доступности сервисов для клиентов

B2B-клиенты
- Рост портфеля ответственного финансирования
- Разработка продуктов, в том числе на базе устойчивых технологий, включая зеленые технологии

B2G-клиенты
- Развитие устойчивых технологий для достижения национальных целей и реализации национальных проектов
- Разработка клиентских продуктов, использование которых способствует достижению национальных целей
- >70 регионов сотрудничают со Сбером в области ESG-трансформации

Страна

- Поиск и развитие перспективных направлений устойчивых технологий для укрепления технологического суверенитета и достижения национальных приоритетов
- Разработка и развитие продуктов и решений, в том числе с участием R&D-команд и лабораторий Сбера

[1] Относительно 2019 базового года.

Технологии для устойчивого развития

GRI 3-3

Современные технологии, в особенности искусственный интеллект, — это важнейший инструмент реализации ESG-стратегии до 2026 года и долгосрочный приоритет Группы. Сбер уделяет значительное внимание как внедрению цифровых технологий для эффективного ESG-менеджмента, так и продвижению ESG-технологий на национальном уровне и среди клиентов.

Цифровые технологии для ESG-трансформации Сбера

Сбер автоматизирует регулярные бизнес-процессы, связанные с ESG-трансформацией, интегрируя новый функционал в существующие автоматизированные системы и развивая свое программное обеспечение. Высокая степень цифровой зрелости Сбера и компетенции в области информационных технологий и искусственного интеллекта позволяют развивать внутреннюю ИТ-инфраструктуру и использовать современные разработки для реализации ESG-стратегии Группы.

Автоматизация ESG-отчетности в системе «КОСМОС»

С 2023 года для работы с ESG-данными используется внутренняя ИТ-система «КОСМОС», благодаря которой сбор, корректировка и согласование ESG-данных производятся быстрее и качественнее, а в процессе подготовки нефинансовой отчетности Сбера снижена доля ручного труда.

Автоматизация дает возможность расширять и уточнять состав собираемых ESG-метрик и включать в периметр консолидации большее число компаний Группы. Это позволяет Сберу расширять охват отчетности, повышать ее частоту и оперативно реагировать на требования новых стандартов, включая стандарты отчетности об устойчивом развитии МСФО. В долгосрочной перспективе автоматизация процессов укрепляет прозрачность и надежность ESG-отчетности, что положительно сказывается на репутации Сбера и его позициях в ESG-рейтингах. Система «КОСМОС» является ключевым звеном в синхронизации различных видов консолидированной отчетности Группы Сбер.

В 2024 году проект Сбера по автоматизации ESG-отчетности с использованием ИТ-системы «КОСМОС» получил награду ЮНКТАД ISAR Honours в категории национальных инициатив. Таким образом, лидерство Сбера в области нефинансовой отчетности получило подтверждение на уровне ООН.

ESG-дашборды на платформе «Навигатор BI»

Еще одним инструментом цифрового ESG-менеджмента в Сбере является платформа бизнес-аналитики и визуализации данных «Навигатор BI». Функционал системы позволяет быстро создавать наглядные дэшборды и онлайн-отчетность, формировать бизнес-аналитику, осуществлять мониторинг эффективности проектов и процессов.

В Сбере функционирует набор регулярно обновляемых дашбордов по ключевым показателям ESG-стратегии: портфелю ответственного финансирования, продаже ESG-продуктов и др. «Навигатор BI» предоставляет единый для всех сотрудников Сбера и доступный с разных устройств источник информации об актуальном состоянии значимых ESG-метрик, их динамике, структуре. Менеджеры разного уровня могут использовать данные из дашбордов для оперативного принятия управленческих решений.

В 2024 году команда продукта «Навигатор BI» также провела анализ эффектов в области устойчивого цифрового развития в рамках тестирования методики оценки устойчивости ИТ-продуктов.

Цифровизация HR-процессов

Сбер продолжает развивать единую бесшовную цифровую HR-систему, вобравшую в себя все необходимые приложения и технологии для организации кадровых процессов. HR-платформа «Пульс» обеспечивает автоматизацию всех процессов управления талантами: для этого используются ИИ-технологии и инструменты аналитики данных. Функционал платформы «Пульс» позволяет более эффективно и оперативно решать повседневные и стратегические HR-задачи и проводить комплексную аналитику на всех этапах взаимодействия сотрудника со Сбером в режиме реального времени.

HR-платформа «Пульс» помогает выстраивать HR-процессы не только компаниям Группы Сбер, но и другим работодателям, которые используют ее в своей работе.

Инновации HR-платформы «Пульс»

В 2024 году Сбер расширил функционал платформы «Пульс» инструментом «Индекс силы команды». Интегральный показатель включает 21 метрику и показывает жизнестойкость команды, которая сохраняет свою эффективность в долгосрочной перспективе. На одном дэшборде представлены метрики о привлекательности, стабильности, гибкости, вовлеченности, эффективности, адаптивности и способности команды к развитию. Благодаря новому инструменту более 13 тыс. руководителей могут выявлять проблемы в команде на ранних стадиях, определять фокусные направления развития команды и планировать среднесрочные и долгосрочные изменения.

Результаты HR-платформы «Пульс»

>67%

HR-операций в Сбере проводятся в автоматическом режиме без участия кадровых специалистов

50 +17 новых клиентов в 2024 году

внешних клиентов HR-платформы

>400 тыс.

активных пользователей платформы на конец 2024 года

Автоматизированная система энергетического мониторинга

Сбер внедрил и успешно применяет уже в 3 тыс. офисов и 200 административных зданиях централизованную систему мониторинга и управления с применением искусственного интеллекта «Андромеда». Система автоматизирует технологические процессы, включая учет и управление энергоресурсами, оптимизирует расходование электроэнергии на объектах и осуществляет поиск и выявление аномалий в потреблении топливно-энергетических ресурсов. Применение автоматизированной системы позволило Банку за три года сэкономить около 600 млн рублей. Экономия на потреблении электроэнергии на один объект составила порядка 25%.

В 2024 году в Сбере запущена автоматизация учета экологических показателей с помощью новой автоматизированной системы. Это позволит повысить скорость и качество получаемых данных, а также принимать оперативные информированные управленческие решения для снижения негативного воздействия на окружающую среду.

Помимо этого, Сбер использует нейросети GigaChat при работе с текстами в рамках создания ESG-отчета и Kandinsky для оформления Годового отчета. Использование больших языковых моделей способствует подготовке и публикации отчетности в рекордные сроки после завершения отчетного периода.

Продвижение современных технологий и искусственного интеллекта для устойчивого развития в масштабах страны

Сбер поддерживает инициативы, связанные с искусственным интеллектом и современными технологиями для устойчивого развития, которые имеют важное значение для страны. Например, в рамках Научной премии Сбера были отмечены экологически и социально значимые научные разработки, а стартапы, построенные на основе прикладных ESG-технологий, регулярно участвуют в ИТ-акселераторе Sber 500.

Перспективным направлением на стыке современных технологий и ESG-повестки является GreenTech, или зеленые технологии, которые направлены на достижение глобальных климатических и экологических целей. В 2024 году Сбер выполнил специальное исследование в данной области, в результате которого проведена оценка международного рынка GreenTech, выявлены значимые тренды и выработаны приоритетные инициативы для развития зеленых технологий в России.

Ключевые направления мирового рынка зеленых технологий

Цифровые решения (цифровой GreenTech)

- Умные города
- Агротех
- Чистая энергия
- Циркулярная экономика
- Водные ресурсы
- Nature Tech
- CCUS

Инженерные решения (физический GreenTech)

- Водородные технологии
- Новые материалы
- Дистанционное зондирование Земли
- Зеленые центры обработки данных

Подробнее о технологиях Сбера см. в разделе **«Искусственный интеллект в 2024 году»** Отчета менеджмента

Центральным мероприятием в сфере ИИ-трансформации является ежегодная конференция «Путешествие в мир искусственного интеллекта» (AI Journey), которая в 2024 году состоялась в 9-й раз. ESG-тематика была представлена на конференции в различных форматах.

- В рамках первого дня конференции выпущен второй сезон подкаста AI4Planet, состоящий из десяти тематических треков с участием 27 экспертов. Подкаст посмотрело более 40 млн человек.
- В программе бизнес-дня конференции ESG-тему представили четыре зарубежных спикера из ЮАР, Индии и Швейцарии.
- Сбер и Республика Калмыкия подписали соглашение о сотрудничестве в сфере зеленых технологий и искусственного интеллекта для предотвращения опустынивания и деградации земель.
- Также было подписано соглашение Сбера с Росзаповедцентром Министерства природных ресурсов и экологии Российской Федерации о разработке зеленых технологий для восстановления экосистем и сохранения природного капитала.
- На конференции представлен первый в России сборник кейсов «Искусственный интеллект для устойчивого развития», подготовленный Альянсом в сфере искусственного интеллекта и Национальным ESG Альянсом и объединяющий 39 лучших практик использования ИИ для экологических и социальных задач. В сборник включено 15 решений Сбера.



В рамках линейки продуктов для бизнеса Сбер предлагает корпоративным клиентам практические решения по использованию ИИ для ESG-трансформации.

Подробнее см. в разделе
«Ответственное финансирование и нефинансовые ESG-продукты»

Участие в федеральной повестке и международное сотрудничество

В рамках информационного сопровождения реализации ESG-стратегии Сбер осуществляет внешние и внутренние ESG-коммуникации со стейкхолдерами, информируя о собственном вкладе в устойчивое развитие, участвуя в обсуждении значимых экологических, социальных и управленческих вопросов ESG-трансформации, а также вовлекая и просвещая целевые аудитории на актуальные темы повестки.

Банк акцентирует усилия на нескольких ключевых направлениях продвижения повестки: продвижение принципов и ценностей концепции устойчивого развития, информирование о финансовых и некредитных ESG-продуктах для регионов, бизнеса и розничных клиентов, развитие международного сотрудничества.

Сбер вносит значимый вклад в дискуссию о различных аспектах устойчивого развития на национальном и международном уровне. В 2024 году ESG-повестка Сбера была представлена на 15 международных форумах и множестве национальных, региональных и отраслевых мероприятиях. В частности, Сбер принял участие в мероприятиях под эгидой Рамочной конвенции ООН по изменению климата, стран БРИКС и СНГ, Шанхайской организации сотрудничества (ШОС), Евразийского экономического союза (ЕАЭС), Экономической и социальной комиссии для Азии и Тихого океана (ЭСКАТО) ООН. Банк выступал в качестве организатора тематических сессий и панельных дискуссий, посвященных темам ответственного финансирования, развитию зеленых технологий, умным городам, международному сотрудничеству.

Сбер системно вовлекает массовую аудиторию в ESG-повестку через собственный медиаресурс «Сберегаем вместе», который позволяет распространять полезную информацию об ответственном и экологичном образе жизни, а также научно-образовательный видеоподкаст AI4Planet, два сезона которого опубликовано в рамках международной конференции AI Journey.

Одним из ключевых инструментов открытости информации о собственных инициативах и результатах в области реализации ESG-стратегии является Годовой отчет, который составляется ежегодно и как неотъемлемую часть интегрирует в себя ESG-отчет. В 2024 году Годовой отчет Сбера стал победителем премий и конкурсов Мосбиржи, Эксперт РА и RAEX.

Банк продолжает активную работу в составе Национального ESG Альянса, созданного по инициативе Сбера в январе 2022 года. Это единственное крупное деловое объединение в России, которое целенаправленно занимается вопросами устойчивого развития. В альянс входят 25 компаний-учредителей, которые являются лидерами в своем секторе в переходе к устойчивому развитию.

Обучение для ESG-трансформации

Сбер распространяет знания, навыки и лучшие практики в сфере устойчивого развития как среди своих сотрудников, так и среди клиентов, бизнес-партнеров и других участников рынка, а также академического сообщества — преподавателей и студентов. Для этого Сбер разработал линейку образовательных программ, реализует образовательные проекты и развивает академические партнерства с вузами.

Линейка образовательных ESG-программ Сбера

- Онлайн-курс **«ESG: Введение. Как бизнесу быть на волне через 30 лет»** для руководителей и сотрудников компаний, реализующих проекты в области устойчивого развития;
- «ESG: базовый курс для сотрудников первой линии» для ознакомления с базовыми ESG-принципами;
- «ESG: выбирая будущее» для формирования и масштабирования ESG-культуры сотрудников и повышения их вовлеченности в ESG-повестку.

Помимо обучения, Сбер реализует проекты по просвещению сотрудников и населения в области устойчивого развития. Так, в 2024 году Банк разработал экологичную коллекцию одежды для привлечения внимания населения к проблемам экологии и продолжил развивать платформу «Сберегаем вместе».

Подробнее об инициативах Сбера см. в разделе **«Экологические аспекты»**

Сберегаем вместе

Для того чтобы делиться новостями, трендами, практическими советами о здоровом образе жизни, волонтерстве, заботе о природе, Сбер развивает платформу **«Сберегаем вместе».**

Здесь Сбер рассказывает о собственных ESG-инициативах и публикует афишу зеленых мероприятий, в которых может принять участие любой желающий. Платформа «Сберегаем вместе» помогает пользователям участвовать в благотворительных, волонтерских, экологических и социальных инициативах на территории всей страны.

На ресурсе собрана полезная информация по таким актуальным темам, как здоровье, природа, стиль жизни, забота о семье и окружающих, а раздел **«Сбер действует»** содержит подробные сведения об инициативах Сбера и другую нужную и познавательную информацию.

Охват платформы в 2024 году расширился и достиг 2,35 млн уникальных и более 120 тыс. зарегистрированных пользователей.

В 2024 году проект «Сберегаем вместе» высоко оценили эксперты Национальной премии «Наш вклад».

Первая экологичная коллекция одежды

В 2024 году SberShop выпустил первую экологичную коллекцию одежды из 100-процентного хлопка: наполовину переработанного и наполовину органического. Коллекция поддерживает стратегию устойчивого развития Сбера, которая в том числе направлена на более эффективное использование материалов и вторичную переработку вещей. Дизайнеры украсили изделия минималистичными принтами с цитатами о природе. Одежду из эко-коллекции можно купить в интернет-магазине SberShop и в розничных магазинах бренда в разных городах страны.

Пятый сезон Летней цифровой школы

В 2024 году Сбер провел юбилейную пятую Летнюю цифровую школу для преподавателей университетов и колледжей.

Летняя школа ежегодно объединяет тысячи преподавателей со всей страны, чтобы поделиться с ними современными разработками, новейшими данными и актуальными трендами. Приобретенные знания преподаватели передают своим студентам, транслируя инновационные идеи и современные подходы в различных областях, в том числе в направлении устойчивого развития и ESG-трансформации.

В 2024 году на участие в проекте поступили рекордные 7,5 тыс. заявок. Более 2 тыс. преподавателей из 550 учебных заведений 80 регионов и городов страны приняли участие в десяти образовательных треках. По итогам обучения свыше 98% участников заявили о готовности применять новые знания для обновления учебных программ в своих вузах.

В рамках трека «Устойчивое развитие» 200 слушателей ознакомились с широким спектром вопросов в области устойчивого развития: от управления ESG-рисками и построения стратегий низкоуглеродного развития до инклюзивного бизнеса и применения ИИ. Участники школы также узнали, как внедрять принципы устойчивого развития в учебные планы и готовить новое поколение ответственных лидеров.

Проект стал победителем премии «Эффективное образование» в номинации «Инновация года в управлении образовательными учреждениями» и получил Гран-при премии «СМАРТ пирамида — 2024» в номинации «Лучшая программа онлайн-обучения — 2024».

Позиции Сбера в ESG-рейтингах

МЭР-39

Результаты работы Сбера в 2024 году в области устойчивого развития получили высокую оценку экспертов в рамках ESG-рейтингов. По многим рейтингам и рэнкингам Сбер подтвердил свой уровень относительно 2023 года или даже повысил его, приняв во внимание комментарии внешних экспертов относительно представления ESG-данных и инициатив Сбера.

АКРА

Оценка ПАО Сбербанк

ESG-AA, уровень ESG-2

Очень высокая оценка в области экологии, социальной ответственности и управления

Подтверждение уровня 2023 года

BIK Ratings

Оценка компаний Группы Сбер

ESG-рейтинг — AA+.esg

Очень высокий уровень соблюдения принципов устойчивого развития

РБК НКР

Оценка ПАО Сбербанк

I уровень, высокий

Подтверждение уровня 2023 года

Оценка компаний Группы Сбер

I уровень, высокий

- Сбербанк Страхование жизни

II уровень, выше среднего

- НПФ Сбербанка
- СберСтрахование

CLIMATE X

Оценка ПАО Сбербанк

Топ-5

Лучшие банки мира по адаптации к климатическим рискам

AK&M Рейтинговое агентство

Оценка ПАО Сбербанк

Рейтинг нефинансовой отчетности RESG 1

Высший уровень раскрытия информации об устойчивом развитии

Подтверждение уровня 2023 года

30 лет RAEX

Оценка ПАО Сбербанк

ESG-рейтинг AAA

Очень высокий уровень управления ESG-рисками и возможностями

Повышение уровня 2023 года

НРА Национальное Рейтинговое Агентство

Оценка ПАО Сбербанк

ESG-рейтинг AAA.esg

Максимальный уровень интеграции устойчивой повестки в деятельность Группы

Повышение уровня 2023 года

Оценка компаний Группы Сбер

Сбербанк Страхование жизни

ESG-рейтинг AAA.esg

Максимальный уровень интеграции ESG-повестки в деятельность компании и качества соблюдения соответствующих практик

СберСтрахование

ESG-рейтинг AA.esg

Очень высокий уровень интеграции ESG-повестки в деятельность компании и качества соблюдения соответствующих практик

НКР

Оценка ПАО Сбербанк

ESG-рейтинг AAA

Наивысший уровень соответствия эколого-гическим, социальным и управленческим стандартам

Подтверждение уровня 2023 года

Expert Рейтинговое агентство

Оценка ПАО Сбербанк

ESG-II(a)

Очень высокий уровень соблюдения интересов в области устойчивого развития при принятии ключевых решений

Подтверждение уровня 2023 года

Система управления устойчивым развитием

Организационная структура управления в области ESG и устойчивого развития

Устойчивое развитие как стратегический выбор Сбера требует комплексного подхода и продуманной системы управления на всех уровнях. Именно такая многоуровневая структура выстроена в Группе Сбер для достижения целей в области устойчивого развития, обеспечивая четкое распределение ответственности между различными уровнями управления и подразделениями. Благодаря слаженной работе всех элементов системы Сбер эффективнее добивается прогресса на пути к стратегическим целям, укрепляет свои позиции как ответственный участник рынка и остается лидером устойчивого развития во всех регионах присутствия.

МЭР-35

Ключевой документ Сбера, в котором закреплен подход Группы к управлению устойчивым развитием, — Политика в области социальной и экологической ответственности, корпоративного управления и устойчивого развития.

Роль высших органов управления

GRI 2-12, GRI 2-13, GRI 2-14

Ключевую роль в управлении ESG-вопросами играют высшие органы управления Сбера — Наблюдательный совет и Правление Группы. Вопросы ESG-повестки являются важной частью их регулярных заседаний. Такой подход обеспечивает связанность и последовательность процессов, позволяет своевременно реагировать на актуальные вызовы.

Наблюдательный совет определяет стратегические приоритеты и долгосрочные направления устойчивого развития, включая цели по снижению углеродного следа, продвижение принципов ответственного финансирования и развитие инклюзивной среды, а также утверждает документы верхнего уровня.

Правление, в свою очередь, контролирует реализацию ESG-стратегии, принимая управленческие решения по ключевым проектам и инициативам.

Вопросы устойчивого развития в повестке заседаний органов управления Сбера в 2024 году

Наблюдательный совет

- Развитие ESG-направления в ПАО Сбербанк
- Климатическая стратегия ПАО Сбербанк до 2026 года

Правление

- Стратегические приоритеты и цели по ESG

ESG-комитет

- Постановка ESG-целей Сбера и отчетность об их достижении
- Согласование документов, регламентирующих ESG-трансформацию и устойчивое развитие Сбера
- Утверждение концепции ESG-отчета
- Запуск новых ESG-продуктов
- Обсуждение концепций и результатов крупных и кросс-блочных ESG-проектов

Операционное управление: ESG-комитет и Дирекция по ESG

На операционном уровне функционирует ESG-комитет, который играет координирующую роль. Основная его задача — синхронизировать действия всех подразделений Сбера, территориальных банков и компаний Группы для достижения целей единой ESG-стратегии. На заседаниях комитета обсуждаются текущие результаты, возникающие риски и планы на перспективу. Таким образом ESG-комитет помогает оперативно корректировать действия подразделений и улучшает взаимодействие между ними.

Значимым элементом организационной структуры является Дирекция по ESG, которая отвечает за внедрение системного подхода к ESG-трансформации и устойчивому развитию в масштабах всей Группы. Дирекция формирует методологию работы, обеспечивает мониторинг показателей и взаимодействует с подразделениями, которые курируют конкретные тематические направления.

Управление существенными ESG-темами и ESG-рисками

В 2024 году существенных изменений в организационной структуре управления ESG-трансформацией и устойчивым развитием не происходило.

Подробнее см. схему в разделе **«Организационная структура управления в области ESG и устойчивого развития»** Годового отчета Группы Сбер за 2022 год

Управление ключевыми ESG-аспектами, сформулированными в виде существенных тем, также не претерпело изменений.

Подробнее см. в разделе **«Организационная структура управления в области ESG и устойчивого развития» Годового отчета Группы Сбер за 2023 год**

В рамках интегрированного риск-менеджмента Сбер выделяет ESG-риски (риск окружающей среды и социальный риск) на карте рисков.

Подробнее см. в разделе **«Отчет по рискам»**

Банк определяет ESG-риски как риски возникновения убытков, снижения прибыли, достаточности капитала, иных негативных финансовых последствий для Банка из-за влияния ESG-факторов как на клиентов, так и на Банк посредством реализации кредитного, операционного, рыночного, репутационного, модельного, риска поведения, риска изменения законодательства и других рисков. К ESG-рискам относятся риск окружающей среды, социальный риск, риск корпоративного управления.

Влияние ESG-факторов на кредитный риск является наиболее существенным для Банка. Объемы и вероятность потерь по ESG-факторам оцениваются в рамках сценарного анализа и стресс-тестирований, а также контролируются ответственными подразделениями в рамках операционной деятельности Банка. Результаты оценок представляются на рассмотрение коллегиальных органов Банка, ответственных за управление рисками, и учитываются в принятии управленческих решений.

В 2024 году в рамках ежегодной процедуры идентификации и оценки существенности рисков Группы ПАО Сбербанк риск окружающей среды и социальный риск были выделены как самостоятельные риски:

- **риск окружающей среды** — это риск убытков, снижения прибыли, невыполнения требований регулятора (в том числе по достаточности капитала), потери деловой репутации из-за негативного воздействия риск-факторов, возникающих вследствие прямого или косвенного влияния человека на окружающую среду, а также вследствие влияния естественных изменений окружающей среды на экономических агентов;
- **социальный риск** — это риск убытков, снижения прибыли, невыполнения требований регулятора (в том числе по достаточности капитала), потери деловой репутации из-за негативного воздействия риск-факторов, связанных с нарушением прав человека, угрозами благополучию и здоровью людей.

Работа с ESG-рисками осуществляется на всех уровнях управления. Наблюдательный совет рассматривает вопросы, связанные с управлением ESG-рисками. Правление и подотчетные ему комитеты утверждают и контролируют реализацию Политики ответственного финансирования, утверждают внутренние документы, регламентирующие процедуры управления ESG-рисками. Служба управления рисками Блока «Риски» разрабатывает и актуализирует методологию управления ESG-рисками и их оценки, внедряет процедуры управления ESG-рисками в кредитном процессе и в собственной операционной деятельности, проводит независимую экспертизу ESG-рисков в корпоративном кредитном и инвестиционном процессах. Дирекция по ESG оказывает экспертную поддержку подразделениям Банка, задействованным в развитии системы управления ESG-рисками. Блок КИБ идентифицирует и оценивает ESG-риски в корпоративном кредитном и инвестиционном процессах.

Взаимодействие с заинтересованными сторонами и определение существенных тем

Взаимодействие с заинтересованными сторонами

GRI 2-26, GRI 2-29

Сбер осуществляет регулярную коммуникацию с широким кругом заинтересованных сторон (ЗС), выделяя для себя 11 ключевых групп. Сбер определил каналы взаимодействия и ответственные подразделения для поддержания постоянной коммуникации со всеми группами стейкхолдеров. В основе подхода Сбера к взаимодействию с заинтересованными сторонами лежат требования международных и национальных стандартов и рекомендаций, включая GRI, UNEP PRB, рекомендации Банка России, стандарты ISSB Фонда МСФО.

Взаимодействие с заинтересованными сторонами в 2024 году

Группа ЗС	Механизмы взаимодействия	Ожидания заинтересованных сторон
Клиенты	• Продажа услуг через физические и цифровые каналы • Работа с жалобами и негативными отзывами • Исследование поведения клиентов для разработки ценностного предложения • Мониторинг взаимоотношений с клиентами через индекс готовности рекомендовать (NPS) и индекс удовлетворенности клиентов (CSI) • Мониторинг отзывов клиентов в социальных сетях	• Доступные качественные финансовые продукты и услуги • Удобные каналы продаж и обслуживания • Поддержка в ESG-трансформации • Кредитные и иные ESG-продукты • Защита данных клиентов
Акционеры и инвесторы	• Проведение Общего собрания акционеров • Ежегодное исследование восприятия Банка инвесторами • Обсуждение актуальных для частных акционеров тем на заседаниях Комитета по взаимодействию с миноритарными акционерами • Проведение встреч с инвестиционными фондами и аналитиками для обсуждения актуальных трендов и вопросов о деятельности Банка • Раскрытие информации о деятельности и результатах в Годовом отчете	• Прозрачное раскрытие информации • Развитие практик ответственного финансирования • Соблюдение высоких стандартов корпоративного управления и деловой этики • Создание ценности и выплата дивидендов
Регулирующие органы	• Взаимодействие с региональными органами власти в рамках подготовки и заключения соглашений о сотрудничестве, подготовки и реализации ESG-проектов • Участие в совещаниях органов государственной власти и Банка России по законопроектам • Направление предложений по совершенствованию правового регулирования в федеральные органы власти и Банк России • Участие в опросах Банка России • Участие в общественных обсуждениях законопроектов • Мониторинг нормотворческой деятельности государства, Банка России, формирование позиции Банка в отношении готовящихся изменений • Участие в заседаниях государственных структур по вопросам перехода к зеленой экономике • Участие в заседании Экспертного совета Комитета Государственной Думы по финансовому рынку по вопросам развития ответственного зеленого финансирования	• Выполнение всех требований законодательства • Участие в формировании правового регулирования ESG-повестки
Органы государственной власти Российской Федерации регионального и федерального уровня		• Совместная реализация ESG-проектов • Экспертиза Сбера в области устойчивого развития

☐ Группа заинтересованных сторон, испытывающая существенное воздействие со стороны Сбера.

Группа ЗС	Механизмы взаимодействия	Ожидания заинтересованных сторон
СМИ	• Активность в медийной среде: релизы, интервью спикеров, пресс-туры • Регулярное раскрытие информации и отчетности о влиянии Банка на экономику, окружающую среду и общество	• Прозрачность деятельности и результатов • Доступность информации о Сбере
Участники финансового рынка	• Участие в мероприятиях и консультациях для разработки отраслевых решений • Мониторинг лучших отраслевых и глобальных практик для последующего внедрения в бизнес-процессы Сбера	• Устойчивые кредитные продукты • Некредитные ESG-продукты • Прозрачность информации об ESG-продуктах Сбера
Международные организации в области ESG и устойчивого развития	• Участие в инициативах международных организаций • Получение оценки ESG-рейтингов • Партнерство в реализации ESG-проектов • Учет стандартов и рекомендаций международных организаций в области ESG	• Участие в международной ESG-повестке • Обмен лучшими ESG-практиками
Профессиональное сообщество	• Участие в разработке и реализации программ и проектов в области устойчивого развития	• Экспертиза Сбера в области устойчивого развития • Участие Сбера в формировании национальной ESG-повестки • Информация о деятельности Сбера в области устойчивого развития
Поставщики и подрядчики	• Применение принципов корпоративной социальной ответственности при осуществлении закупочной деятельности	• Прозрачная коммуникация требований в области корпоративной социальной ответственности при заключении договоров
Местные сообщества и НКО	• Реализация спонсорских и благотворительных проектов • Поддержка и реализация проектов в сфере образования и здравоохранения • Реализация социальных продуктов	• Поддержка социальных групп населения • Вклад в улучшение благополучия местных жителей, качество жизни и уровень финансовой грамотности
Сотрудники	• Корпоративные рассылки • Корпоративные приложения «СберДруг» и «Пульс» • Корпоративное телевидение для сотрудников — СберТВ • Экраны и медиафасады в офисах • Корпоративные события • Опросы вовлеченности • Карьерный портал «Работа в Сбере», карьерные мероприятия и спецпроекты • Социальные сети	• Комфортные и конкурентные условия труда • Безопасность на рабочем месте • Возможности для карьерного роста и профессионального развития

☐ Группа заинтересованных сторон, испытывающая существенное воздействие со стороны Сбера.

Оценка существенности

GRI 2-25, GRI 3-1, GRI 3-2

Принцип существенности лежит в основе системы управления устойчивым развитием Сбера. При подготовке нефинансовой отчетности Группы проводится оценка существенности и определяются существенные темы, которые имеют наибольшее значение для различных групп заинтересованных сторон и отражают основные воздействия и риски в области устойчивого развития Сбера.

Этапы оценки существенности в Сбере

1. Анализ источников информации для проведения оценки существенности
2. Выявление воздействий с учетом мнений экспертов и заинтересованных сторон
3. Оценка выявленных воздействий с участием экспертов
4. Обработка результатов оценки, ранжирование и определение порога существенности
5. Утверждение итогового перечня существенных тем

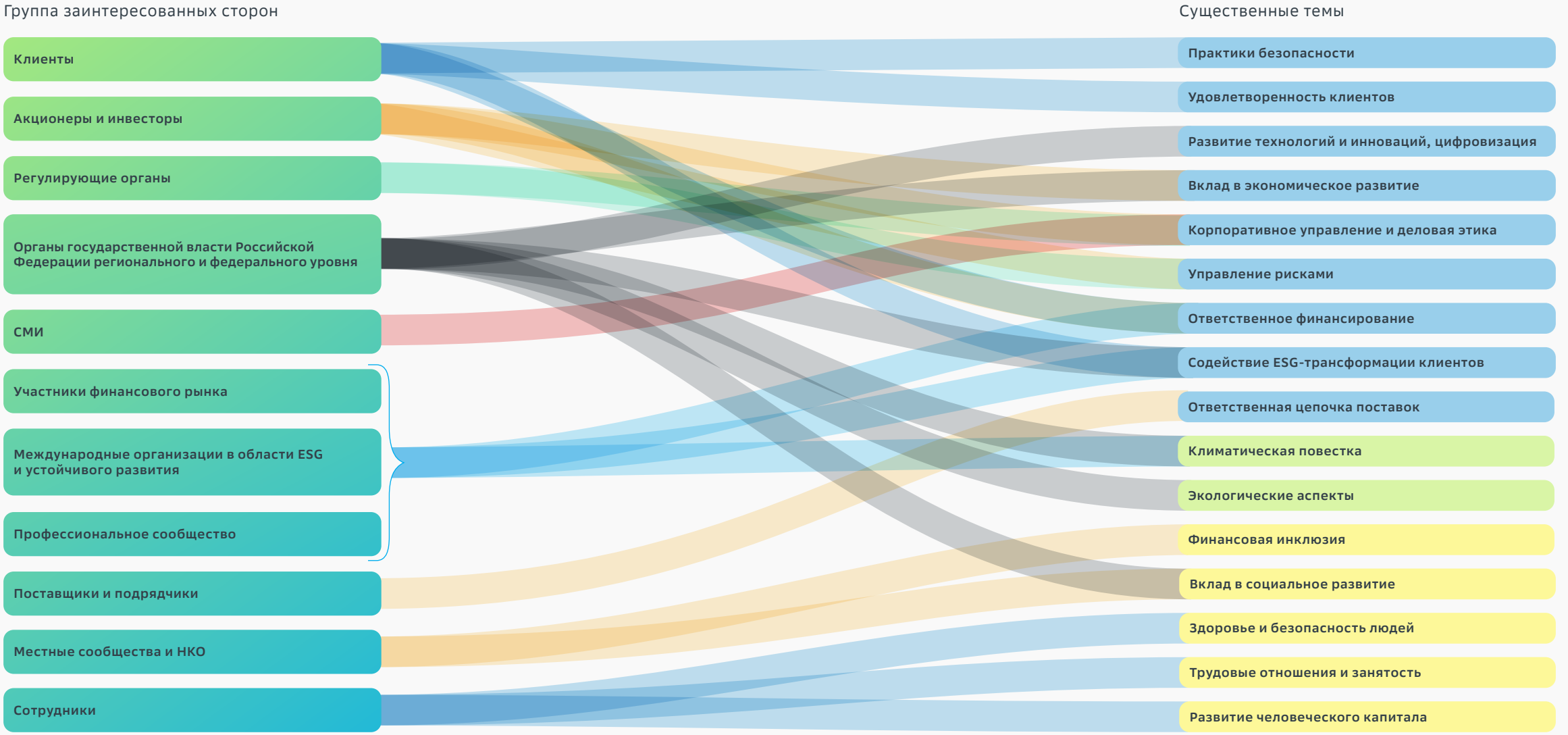
Подробнее см. в подразделе «Определение существенных тем» в **Годовом отчете Группы Сбер за 2022 год**

В 2024 году методология определения существенных тем и список существенных тем остались неизменными относительно 2023 года. При анализе и подтверждении актуальности тем экспертная рабочая группа обновила оценку воздействия Сбера в отчетном году на экономику, общество и окружающую среду, а также провела анкетирование для валидации результатов.

Опрос заинтересованных сторон

При подготовке Отчета за 2024 год был проведен опрос заинтересованных сторон, в том числе сотрудников, клиентов и представителей профессионального сообщества. Это позволило подтвердить актуальность выбранных существенных тем: по результатам опроса все ESG-темы, раскрываемые в Отчете, являются значимыми для заинтересованных сторон. При этом респонденты акцентировали внимание на таких темах, как трудовые отношения и занятость; развитие технологий и инноваций, цифровизация; ответственное финансирование; практики безопасности; вклад в экономическое развитие.

Основные группы заинтересованных сторон Сбера и существенные темы, значимые для них



Соблюдение прав человека

GRI 2-23, GRI 2-24

При выстраивании отношений с заинтересованными сторонами Сбер обязуется обеспечивать соблюдение прав человека. Группа ведет свою деятельность в соответствии с приведенными ниже основополагающими документами в области прав человека:

- Всеобщая декларация прав человека ООН;
- Международный пакт о гражданских и политических правах;
- Международный пакт об экономических, социальных и культурных правах;
- Декларации и конвенции Международной организации труда (МОТ);
- Законодательные акты Российской Федерации.

Принципы соблюдения и защиты прав человека закреплены в **Кодексе корпоративной этики и делового поведения,** а ключевые ценности и подход к взаимодействию с заинтересованными сторонами содержатся в **Политике по ESG.** Внутренние нормативные документы также отражают те аспекты соблюдения прав человека, которые особенно важны для взаимодействия с ключевыми группами заинтересованных сторон Сбера.

Для обращений по вопросам в области прав человека в Сбере действуют каналы обратной связи, которые доступны для всех заинтересованных сторон.

Подробнее см. в подразделе **«Деловая этика, комплаенс и противодействие коррупции»**

Заинтересованные стороны	Права заинтересованных сторон	Подход Сбера к обеспечению прав заинтересованных сторон
Клиенты	• Право на защиту персональных данных • Право на благоприятную окружающую среду местных сообществ • Права коренных народов • Право на равенство и недискриминацию	Сбер реализует комплексные инициативы по развитию инклюзивной среды и повышению доступности социально значимых финансовых и нефинансовых продуктов и услуг для уязвимых категорий граждан
Контрагенты	• Право на защиту персональных данных • Трудовые права сотрудников контрагентов: – право на безопасный труд – право не подвергаться рабскому, принудительному, детскому труду – право на достойные условия труда – право на свободу объединения и ведения коллективных переговоров • Право на благоприятную окружающую среду местных сообществ • Права коренных народов	Сбер требует от поставщиков и деловых партнеров соблюдать права и свободы человека, отслеживает выполнение требований и повышает осведомленность в области прав человека
Сотрудники	• Право не подвергаться рабскому, принудительному и детскому труду • Право на равенство и недискриминацию • Право на здоровье и безопасный труд • Право на справедливое вознаграждение • Право на отпуск • Право на неприкосновенность частной жизни и защиту персональных данных • Право на образование • Право на свободу объединения и ведения коллективных переговоров	Сбер обеспечивает равные права и возможности и формирует поддерживающую среду для раскрытия потенциала каждого сотрудника

ESG-компас

ESG-компас наглядно отражает взаимосвязь существенных тем, лежащих в основе Отчета, с Целями устойчивого развития ООН, национальными целями развития Российской Федерации на период до 2030 года и на перспективу до 2036 года, положениями Политики по ESG.

Подробнее о соответствии Отчета стандартам и раскрываемых по каждой существенной теме показателях см. в Приложении **«Таблица показателей GRI, SASB и МЭР»**

Существенные темы	Цели устойчивого развития ООН	Национальные цели развития РФ на период до 2030 года и на перспективу до 2036 года[1]	Направления Политики по ESG Сбера	Задачи Политики по ESG Сбера	Раскрытие в Отчете Сбера
Окружающая среда					
Климатическая повестка	7 Недорогостоящая и чистая энергия; 13 Борьба с изменением климата	• Устойчивая и динамичная экономика • Реализация потенциала каждого человека, развитие его талантов, воспитание патриотичной и социально ответственной личности	**Направление II.** Развитие практик управления климатическими рисками	7 8 9 10 11 12	Климатическая повестка
Экологические аспекты	7 Недорогостоящая и чистая энергия; 11 Устойчивые города и населенные пункты; 12 Ответственное потребление и производство	• Экологическое благополучие • Комфортная и безопасная среда для жизни	**Направление I.** Минимизация воздействия на окружающую среду	1 2 3 5 6	Экологические аспекты

[1] Далее — Национальные цели развития РФ.

□ Сбер как организация ◇ Сбер как финансово-технологическая группа ○ Сбер как системообразующий институт российской экономики

Существенные темы	Цели устойчивого развития ООН	Национальные цели развития РФ на период до 2030 года и на перспективу до 2036 года	Направления Политики по ESG Сбера	Задачи Политики по ESG Сбера	Раскрытие в Отчете Сбера
Социальная сфера					
Здоровье и безопасность людей		• Сохранение населения, укрепление здоровья и повышение благополучия • Комфортная и безопасная среда для жизни	**Направление III.** Создание условий для эффективного труда и развития человеческого потенциала	13	Люди и культура
			Направление V. Поддержка местных сообществ и содействие социальному развитию	25 26	
Трудовые отношения и занятость		• Сохранение населения, укрепление здоровья и повышение благополучия • Комфортная и безопасная среда для жизни • Устойчивая и динамичная экономика	**Направление VIII.** Содействие экономическому благополучию и процветанию для всех	38	Люди и культура
Развитие человеческого капитала		• Реализация потенциала каждого человека, развитие его талантов, воспитание патриотичной и социально ответственной личности • Устойчивая и динамичная экономика • Цифровая трансформация государственного и муниципального управления, экономики и социальной сферы	**Направление III.** Создание условий для эффективного труда и развития человеческого потенциала	14 15	Люди и культура
Финансовая инклюзия		• Сохранение населения, укрепление здоровья и повышение благополучия • Устойчивая и динамичная экономика	**Направление IV.** Обеспечение соблюдения и защиты прав человека, инклюзивной среды и равного доступа к продуктам и услугам	17 18 19 20	Ответственное финансирование и нефинансовые ESG-продукты Сегмент B2B

Существенные темы	Цели устойчивого развития ООН	Национальные цели развития РФ на период до 2030 года и на перспективу до 2036 года	Направления Политики по ESG Сбера	Задачи Политики по ESG Сбера	Раскрытие в Отчете Сбера
Вклад в социальное развитие		• Сохранение населения, укрепление здоровья и повышение благополучия • Устойчивая и динамичная экономика • Цифровая трансформация государственного и муниципального управления, экономики и социальной сферы • Реализация потенциала каждого человека, развитие его талантов, воспитание патриотичной и социально ответственной личности	**Направление V.** Поддержка местных сообществ и содействие социальному развитию	22 23 24	Социальная ответственность и поддержка населения
Корпоративное управление и экономическое процветание					
Ответственное финансирование		• Устойчивая и динамичная экономика	**Направление VII.** Развитие практик ответственного финансирования	33 37	Ответственное финансирование и нефинансовые ESG-продукты
Содействие ESG-трансформации клиентов		• Устойчивая и динамичная экономика	**Направление VII.** Развитие практик ответственного финансирования	35	Ответственное финансирование и нефинансовые ESG-продукты
			Направление VIII. Содействие экологическому благополучию и процветанию для всех	45	
Устойчивая цепочка поставок		• Устойчивая и динамичная экономика	**Направление VIII.** Содействие экологическому благополучию и процветанию для всех	42	Практики ответственного ведения бизнеса
Практики безопасности		• Цифровая трансформация государственного и муниципального управления, экономики и социальной сферы • Технологическое лидерство	**Направление VI.** Совершенствование практик корпоративного управления, обеспечения безопасности и управления ESG-рисками, в том числе в цепочке поставок	30	Практики ответственного ведения бизнеса

□ Сбер как организация ◇ Сбер как финансово-технологическая группа ○ Сбер как системообразующий институт российской экономики

Существенные темы	Цели устойчивого развития ООН	Национальные цели развития РФ на период до 2030 года и на перспективу до 2036 года	Направления Политики по ESG Сбера	Задачи Политики по ESG Сбера	Раскрытие в Отчете Сбера
Удовлетворенность клиентов		• Устойчивая и динамичная экономика	**Направление VIII.** Содействие экономическому благополучию и процветанию для всех	◇ 41	Ответственное финансирование и нефинансовые ESG-продукты
Вклад в экономическое развитие		• Устойчивая и динамичная экономика • Цифровая трансформация государственного и муниципального управления, экономики и социальной сферы • Сохранение населения, укрепление здоровья и повышение благополучия людей, поддержка семьи • Комфортная и безопасная среда для жизни	**Направление VI.** Совершенствование практик корпоративного управления, обеспечения безопасности и управления ESG-рисками, в том числе в цепочке поставок	□ 28	Социальная ответственность и поддержка населения
			Направление VIII. Содействие экономическому благополучию и процветанию для всех	◇ 42 ○ 44	Практики ответственного ведения бизнеса
Корпоративное управление и деловая этика		• Устойчивая и динамичная экономика	**Направление VI.** Совершенствование практик корпоративного управления, обеспечения безопасности и управления ESG-рисками, в том числе в цепочке поставок	□ 27 ◇ 31	Практики ответственного ведения бизнеса Корпоративное управление
			Направление VIII. Содействие экономическому благополучию и процветанию для всех	◇ 40	
Развитие технологий и инноваций, цифровизация		• Цифровая трансформация государственного и муниципального управления, экономики и социальной сферы • Технологическое лидерство	**Направление VIII.** Содействие экономическому благополучию и процветанию для всех	□ 39 ○ 43	Социальная ответственность и поддержка населения
Управление рисками		• Устойчивая и динамичная экономика	**Направление VI.** Совершенствование практик корпоративного управления, обеспечения безопасности и управления ESG-рисками, в том числе в цепочке поставок	◇ 29 ○ 32	Ответственное финансирование и нефинансовые ESG-продукты Климатическая повестка

□ Сбер как организация ◇ Сбер как финансово-технологическая группа ○ Сбер как системообразующий институт российской экономики



03

Социальная ответственность и поддержка населения

293 Благотворительная деятельность

302 Образовательные проекты и развитие финансовой грамотности

310 Развитие инклюзии

312 Инициативы в сфере охраны здоровья

313 Поддержка проектов в сфере культуры

Подход Сбера к социальной ответственности и поддержке местных сообществ

Цели устойчивого развития ООН



Ключевые результаты за 2024 год

20 млрд руб.
общий объем затрат ПАО Сбербанк на благотворительную деятельность

194 млрд руб.
портфель финансирования проектов государственно-частного партнерства Сбера

Волонтерскому движению Сбера
15 лет

>400 млн руб. пожертвований
собрано в различные фонды через благотворительную платформу СберВместе

455 млн
бонусов СберСпасибо перечислено на благотворительность (1 бонус = 1 рубль)

Соответствие Политике по ESG

- **Направление V.** Поддержка местных сообществ и содействие социальному развитию:
  - **Задача 22.** Поддерживать системное развитие социальных и экологических общественно значимых проектов;
  - **Задача 23.** Развивать корпоративное волонтерство;
  - **Задача 24.** Развивать, в том числе с клиентами, партнерские инициативы в социальной области;
  - **Задача 25.** Содействовать росту доступности услуг в области здравоохранения и образования путем развития инфраструктуры и использования передовых технологий;
  - **Задача 26.** Содействовать распространению здорового образа жизни, укреплению здоровья и долголетия населения.

- **Направление VIII.** Содействие экономическому благополучию и процветанию для всех:
  - **Задача 44.** Содействовать устойчивому экономическому развитию регионов присутствия.

Национальные цели развития РФ

- Комфортная и безопасная среда для жизни
- Цифровая трансформация государственного и муниципального управления, экономики и социальной сферы
- Реализация потенциала каждого человека, развитие его талантов, воспитание патриотичной и социально ответственной личности
- Сохранение населения, укрепление здоровья и повышение благополучия людей, поддержка семьи
- Технологическое лидерство
- Устойчивая и динамичная экономика

Внутренние регламентирующие документы

- Политика благотворительной деятельности ПАО Сбербанк
- Внутренние документы, регламентирующие крупные спонсорские проекты

Существенные темы

- Вклад в социальное развитие
- Вклад в экономическое развитие
- Развитие технологий и инноваций, цифровизация

Награды и достижения

Сбер — **победитель национальной премии «Наш вклад»** за проекты, способствующие достижению национальных целей, с официальным подтверждением **статуса «Партнер национальных проектов».** Эксперты отметили десять проектов Банка, направленных на поддержку семи национальных проектов: «Демография», «Здравоохранение», «Культура», «Образование», «Туризм и индустрия гостеприимства», «Цифровая экономика» и «Экология».

Сбер — **победитель в номинации «Лидеры поддержки материнства и детства»** всероссийского конкурса «Лидеры в интересах женщин» в рамках Евразийского женского форума

Сберу присвоен высший уровень А+ рейтинга «Лидеры корпоративной благотворительности»

Сбер — обладатель семи наград конкурса «Лучшие социальные проекты России»:

- Школьный и студенческий акселераторы Сбера — лауреаты в категории «Поддержка малого и среднего бизнеса»
- Комплексная программа повышения финансовой грамотности для школьников и родителей — лауреат в категории «Образование и наука»
- Проекты «Школьные сервисы на банковской карте» и «Калькулятор детских пособий» — победители в категории «Социальные сервисы»
- Проект «Сбер — свой для каждого» — победитель в категории «Социальный маркетинг»
- Проект «Клуб любителей жизни» — обладатель приза в категории «Поддержка одаренных детей и молодежи»

Запуск программы «Колибри»: поддержка лидеров социальной индустрии в цифровизации и внедрении новейших и прогрессивных решений

GRI 3-3, GRI 413-1, GRI 413-2

Социальная ответственность — один из ключевых приоритетов стратегического развития Сбера, определяющих его вклад в устойчивое развитие общества и экономики. Принципы, направления и подходы социально ориентированной деятельности Сбера закреплены в **Политике в области социальной и экологической ответственности, корпоративного управления и устойчивого развития** и Политике благотворительной деятельности. Они задают стратегические ориентиры для реализации многочисленных общественно значимых проектов Группы.

Стратегическая задача социальной и благотворительной деятельности Сбера — гибко и оперативно реагировать на динамичные изменения современного мира, влияющие на социальную и общественную жизнь общества и государства.

Сбер уделяет значительное внимание заботе об обществе с акцентом на комплексном улучшении качества жизни населения и оказании позитивного социального и экологического воздействия на местные сообщества. Поддерживая реализацию федеральных и региональных проектов, Сбер успешно внедряет и собственные разработанные с учетом существующих потребностей населения инициативы, среди которых:

- Расширение доступа к качественному образованию и медицинским услугам
- Поддержка уязвимых групп населения
- Финансирование модернизации инфраструктурных объектов
- Внедрение инновационных технологических решений, включая системы искусственного интеллекта

Поддержка федеральных и региональных социально значимых проектов

GRI 3–3, GRI 203–1, GRI 203–2

Сбер выступает одним из драйверов социально-экономического развития субъектов Российской Федерации, поддерживая федеральные и региональные проекты. Реализация таких проектов является значительным вкладом Группы в национальные цели развития Российской Федерации на период до 2030 года и на перспективу до 2036 года.

>15 млн человек

воспользовались сервисом «Цифровой профиль гражданина» в Сбербанке

Поддержка Сбера распространяется на целый ряд критически важных направлений, таких как:

- поддержка предпринимательской активности;
- стимулирование ESG-трансформации регионов;
- развитие инфраструктуры населенных пунктов;
- создание новых рабочих мест.

Конечная цель поддержки федеральных и региональных проектов — обеспечить гармоничное развитие общества, природы и экономики через инновационные решения. В рамках этой стратегии Сбер взаимодействует с профильными ведомствами и руководителями регионов по вопросам создания и эксплуатации объектов инфраструктуры и транспорта.

Параллельно с инфраструктурными инициативами Сбер участвует и в ESG-трансформации страны в сфере цифровых технологий. Группа является ведущим партнером государства в области внедрения ИИ-решений и цифровой трансформации в госсекторе. На текущий момент Сбер сотрудничает с 81 субъектом Российской Федерации в части совершенствования и успешного применения цифровых технологий на базе искусственного интеллекта в целях дальнейшего социально-экономического развития.

Сбер первым подключился к сервису «Цифровой профиль гражданина»[1], который позволяет упростить клиентский путь, например за счет перехода на уведомительную систему по обновлению данных. Так, если у клиента изменились паспортные данные и он дает согласие на передачу такой информации, то при получении нового паспорта ему не нужно будет специально идти в Банк, чтобы избежать блокировки Сбербанк Онлайн из-за недействительного документа. Замена данных будет происходить бесшовно для него благодаря автоматическому обновлению сведений в системе.

Подробнее см. в разделе «Искусственный интеллект в 2024 году»

[1] Цифровой профиль гражданина - это набор сведений о человеке в государственных информационных системах. При помощи этой платформы Правительство и Минцифры систематизируют данные о гражданах России.

Устойчивое развитие регионов присутствия

Сбер последовательно реализует комплексный подход к устойчивому развитию регионов присутствия с фокусом на ESG-принципы. Работа Группы в данном направлении сфокусирована на:

- оценке регионов для принятия эффективных управленческих решений. Для этого используются ESG-рэнкинг, создание ESG-профилей регионов, а также разработка комплексной ESG-модели в сотрудничестве с субъектами России;
- реализации экологических проектов — например, проведение мероприятий для популяризации экотуризма, популяризация принципов ответственного потребления (энергосбережение, раздельный сбор и переработка отходов), а также в сфере переработки и утилизации отходов и сохранении зеленых массивов;
- поддержке социального развития — совершенствование инклюзивной среды, повышение финансовой и киберграмотности населения, поддержка волонтерских и инклюзивных проектов;
- развитии импортозамещающего производства — финансирование поставок цифровых продуктов, включенных в реестр отечественного программного обеспечения, и предоставление кредитного финансирования для реализации проектов технологического суверенитета.

Подробнее см. в разделе «Ответственное финансирование и нефинансовые ESG-продукты»

Подробнее см. в разделе «Экологические аспекты»

Развитие экологичного туризма будущего

Круглогодичный курорт Сбера «Манжерок» в Алтайском крае

«Манжерок» является примером комплексного подхода к устойчивому развитию в туристической индустрии. На территориях, прилегающих к курорту, Сбер проводит лесовосстановительные работы и зарыбление рек. За последние два года Сбер высадил 1,8 млн саженцев хвойных пород деревьев в разных районах Республики Алтай. Общая площадь угодий, за которыми ухаживает курорт, составляет 600 гектаров.

В 2024 году курорт продолжил мероприятия по зарыблению рек и выпустил в реку Томь **более 70 тыс. мальков нельмы.**

В том же году Сбер открыл новое эконаправление в «Манжероке» — создание корпоративной атрибутики из переработанных материалов. Теперь Группа представляет посетителям курорта аксессуары из переработанных старых рекламных баннеров.

Развитие института государственно-частного партнерства

Сбербанк в качестве участника рынка государственно-частного партнерства (ГЧП) активно содействует созданию социально значимых объектов в различных секторах экономики, в том числе в сферах ЖКХ, транспорта, медицины, образования, спорта. Банк предлагает простые финансовые инструменты для реализации сложных инфраструктурных проектов.

GRI 203-1

В 2024 году портфель финансирования проектов государственно-частного партнерства составил

194 млрд руб.

GRI 203-1

Повышение энергоэффективности

В рамках комплексного партнерства Сбера и города Москвы состоялась реализация масштабного проекта модернизации городской инфраструктуры. Группа профинансировала установку энергосберегающего оборудования в 2 тыс. московских многоквартирных домов, что позволило снизить потери тепла на 25%. Сбербанк также поддержал развитие экологичного городского транспорта — речных трамваев и электрических судов.

Сотрудничество между Правительством Москвы и Сбером демонстрирует, как совместные усилия могут качественно преображать городское пространство, делая его энергоэффективным и экологичным.

Развитие транспортной инфраструктуры

Высокоскоростная магистраль «Москва — Санкт-Петербург»: дорога в будущее

Сбер является одним из ключевых партнеров в финансировании проекта высокоскоростной магистрали «Москва — Санкт-Петербург». Данный инфраструктурный проект способствует экономическому росту и социальным изменениям сразу нескольких регионов страны.

Проект заложит основу для развития технологий, промышленности, кадрового потенциала страны, образования и науки, создавая новые рабочие места и производственные площадки.

Кроме того, в отчетном году при участии Сбера восемь регионов — Мурманск, Новокузнецк, Самара, Елабуга, Казань, Новосибирск, Саранск и Республика Тыва — обновили свой транспортный парк. Сбер ожидает, что заключение договоров лизинга на сумму около 20 млрд рублей обеспечит обновление 311 бортов наземного транспорта и 15 вагонов метро.

Решения для проектов ГЧП

Кредитование концессионных проектов	Конструктор концессионных соглашений	Инвестиционное структурирование концессионных проектов
Сбер в роли медиатора между государством и бизнесом	Возможность составления проектов на заданных условиях, привлечения заемного финансирования и обеспечение юридической корректности соглашений. Сервис охватывает 12 отраслей, включая туризм и отдых, здравоохранение, спорт, транспорт, автодороги, сельское хозяйство и другие социально важные сферы	Реализация концессионного проекта под ключ с привлечением заемного финансирования

Благотворительная деятельность

GRI 413-1

Благотворительная деятельность Сбера направлена на поддержку позитивных изменений в обществе, системное решение социальных проблем, улучшение качества жизни в регионах присутствия.

Для этого Банк выстраивает системные партнерства с некоммерческими организациями, занимающими лидерские позиции в образовании и науке, культуре, здравоохранении, поддержке детей и молодежи, развитии инклюзивной среды. В числе ключевых партнеров — Большой и Мариинский театры, Эрмитаж и Третьяковская галерея, Московский и Санкт-Петербургский университеты, Владимиро-Суздальский и Алупкинский музеи-заповедники, Российский Красный Крест, Центр лечебной педагогики, благотворительные фонды «Память поколений», «Со-единение», «Подари жизнь», «Русфонд», другие профильные организации.

Масштаб благотворительной деятельности Банка увеличивается не первый год. В 2024 году он достиг почти 20 млрд руб.

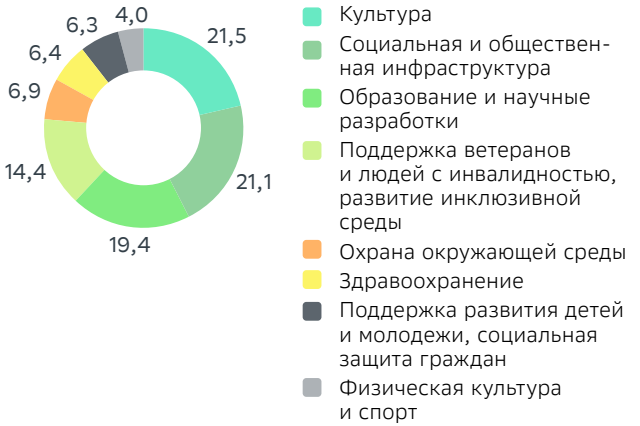
GRI 203-1, МЭР-34

Объем благотворительной поддержи со стороны ПАО Сбербанк, тыс. руб.

Направление	2021	2022	2023	2024
Поддержка деятельности в сфере культуры, сохранения объектов культурного наследия	1 176 466	769 305	3 595 368	4 280 111
Поддержка деятельности в сфере образования и научных разработок	1 061 544	1 064 441	1 647 208	3 869 141
Поддержка проектов в сфере социальной и общественной инфраструктуры	1 786 356	1 082 100	2 866 034	4 207 503
Поддержка деятельности в сфере здравоохранения	1 378 544	726 797	1 154 539	1 281 623
Поддержка детских учреждений, деятельности, направленной на развитие интеллектуальных и творческих способностей детей и молодежи, деятельности в сфере социальной поддержки и защиты граждан	936 863	598 261	816 397	1 256 304
Поддержка деятельности организаций ветеранов и людей с инвалидностью, развитие инклюзивной среды	453 954	2 306 219	1 606 409	2 866 630
Поддержка охраны окружающей среды	104 220	33 500	96 581	1 362 160
Поддержка деятельности в области физической культуры и спорта	353 259	222 858	509 845	795 713
Всего	**7 251 205**	**6 803 481**	**12 292 381**	**19 919 185**

МЭР-34

Ключевые направления благотворительной поддержки ПАО Сбербанк в 2024 году, %



В фокусе внимания Сбера — содействие развитию прорывных технологий и их использование для решения общественно важных задач. Особое место в портфеле социальных инвестиций Банка занимают крупные инфраструктурные проекты, реализация которых способствует улучшению качества жизни большого числа людей. Банк чутко реагирует на кризисные события, оперативно оказывая поддержку именно там, где она особенно нужна в данный момент.

Банк не просто финансирует инициативы, а создает комплексную экосистему социальной поддержки, объединяя экспертизу, ресурсы и технологии для достижения максимально возможных социальных результатов.

Направления благотворительной деятельности ПАО Сбербанк

ЦУР ООН	Национальные цели РФ	Направление благотворительной деятельности	Описание программ и ключевые результаты за 2024 год
	Сохранение населения, укрепление здоровья и повышение благополучия людей, поддержка семьи	**Поддержка деятельности в сфере здравоохранения** Соответствие Политике по ESG: содействие распространению здорового образа жизни, укреплению здоровья и долголетия населения	Сбер поддерживает развитие передовых медицинских технологий, внедрение в практику учреждений здравоохранения цифровых решений и инструментов телемедицины. • Помощью Банка охвачены свыше 500 проектов, которые позволили закупить медицинским учреждениям высокотехнологичное оборудование, диагностические комплексы и расходные материалы. • Банк поддерживает Центр детской гематологии, онкологии и иммунологии им. Д. Рогачева в проведении исследований в области CAR-T-терапии для детей с острыми формами лейкоза — современного метода лечения, основанного на модификации иммунных клеток пациента с целью уничтожения ими опухолевых клеток
	Реализация потенциала каждого человека, развитие его талантов, воспитание патриотичной и социально ответственной личности	**Поддержка деятельности организаций ветеранов и людей с инвалидностью, развитие инклюзивной среды** Соответствие Политике по ESG: обеспечение соблюдения и защиты прав человека, инклюзивной среды и равного доступа к продуктам и услугам	Сбер поддерживает социальные, медицинские, культурные и реабилитационные программы, фокусируясь на развитии и внедрении инновационных решений в сфере поддержки ветеранов и людей с инвалидностью. • Банк поддержал более 500 проектов, направленных на улучшение качества жизни ветеранов, социальную и медицинскую помощь, абилитацию, реабилитацию, адаптацию людей с инвалидностью. • Сбер выступает стратегическим партнером Благотворительного фонда «Со-единение» — ведущего разработчика технологий и технических средств для полноценной интеграции в общество людей с одновременным нарушением слуха и зрения. • Благотворительный фонд «Память поколений» — ключевой партнер Банка, специализирующийся на поддержке ветеранов и людей с инвалидностью
	Сохранение населения, укрепление здоровья и повышение благополучия людей, поддержка семьи	**Поддержка деятельности в области физической культуры и спорта** Соответствие Политике по ESG: поддержка местных сообществ и содействие социальному развитию	Сбер содействует развитию детско-юношеского, массового и любительского спорта, укреплению здорового образа жизни как общечеловеческой ценности. • Банк поддержал более 200 проектов ведущих спортивных федераций, школ и профильных НКО, направленных на проведение спортивных тренировок, соревнований, продвижение физической культуры и здорового образа жизни. • Сбер способствует реализации масштабных проектов развития спортивной инфраструктуры в регионах: реконструкции и благоустройству стадионов и спортивных арен
	Реализация потенциала каждого человека, развитие его талантов, воспитание патриотичной и социально ответственной личности	**Поддержка деятельности в сфере образования и научных разработок** Соответствие Политике по ESG: содействие росту доступности услуг в области здравоохранения и образования путем развития инфраструктуры и использования передовых технологий	Сбер целенаправленно формирует кадровый потенциал страны, фокусируясь на поиске и поддержке талантливой молодежи. Через целевые образовательные программы в сфере современных технологий Банк создает системные механизмы развития интеллектуального ресурса России. • Банк профинансировал более 800 образовательных и научных проектов ведущих федеральных и региональных вузов, средних и средних специальных учебных заведений. • Банк поддерживает проекты корпоративного фонда «Вклад в будущее» в рамках его ключевого направления деятельности «Современное образование»

ЦУР ООН	Национальные цели РФ	Направление благотворительной деятельности	Описание программ и ключевые результаты за 2024 год
	Сохранение населения, укрепление здоровья и повышение благополучия людей, поддержка семьи	**Поддержка детских учреждений, деятельности, направленной на развитие интеллектуальных и творческих способностей детей и молодежи, деятельности в сфере социальной поддержки** Соответствие Политике по ESG: поддержка местных сообществ и содействие социальному развитию	Сбер реализует комплексную стратегию поддержки детства и юношества, фокусируясь на помощи детям в трудной жизненной ситуации и детям с особенностями развития. • Банк профинансировал более 200 проектов, направленных на поддержку и развитие детей и молодежи, социальную защиту граждан. • Благотворительный фонд «Вклад в будущее» — ключевой партнер Банка, специализирующийся на развитии личностного потенциала молодежи, помощи детям, оставшимся без попечения родителей и детям с особенностями ментального развития
	Реализация потенциала каждого человека, развитие его талантов, воспитание патриотичной и социально ответственной личности	**Поддержка деятельности в сфере культуры, сохранения объектов культурного наследия** Соответствие Политике по ESG: развитие, в том числе совместно с клиентами, партнерских инициатив в социальной сфере	Банк оказывает благотворительную поддержку знаковым социокультурным проектам: как на уровне ведущих театров и музеев России, так и при участии региональных коллективов и творческих объединений. Особое внимание уделяется сохранению объектов культурного наследия, реставрации и восстановлению уникальных памятников культуры. • Поддержано более 200 инициатив учреждений культуры и НКО, в том числе Большого театра России, Мариинского театра, Третьяковской галереи, Эрмитажа, Пушкинского музея, творческих проектов В. Гергиева, Б. Эйфмана, Ю.Башмета. • При поддержке Банка проводятся реставрация и благоустройство Великокняжеской усыпальницы Петропавловской крепости, Алупкинского дворцово-паркового музея-заповедника, Музея-усадьбы Архангельское
	Комфортная и безопасная среда для жизни	**Поддержка проектов в сфере социальной и общественной инфраструктуры** Соответствие Политике по ESG: содействие развитию и этичному применению исследований и новейших разработок, в том числе в области искусственного интеллекта, для решения значимых задач в области ESG и устойчивого развития	Сбер последовательно реализует программы городского развития, фокусируясь на создании современных общественных пространств и инновационных урбанистических решений. • Банк поддержал более 90 проектов в сфере развития социальной и общественной инфраструктуры, включая парковые и фонтанные комплексы. • В Смоленске после реконструкции при поддержке Сбера открылся городской сад им. М. И. Глинки с умным светомузыкальным фонтаном, а в Челябинске на реке Миасс начал работу интерактивный водный комплекс. • При поддержке Банка реконструируются и благоустраиваются парки во Владикавказе, Майкопе, Алупке, Ижевске, возводятся умные светомузыкальные фонтаны в Новом Уренгое, Кирове, проводится реконструкция фонтанного комплекса «Звезда Мордовии» в Саранске
	Экологическое благополучие	**Поддержка охраны окружающей среды** Соответствие Политике по ESG: минимизация воздействия на окружающую среду	Банк поддерживает проекты в сфере охраны и восстановления окружающей среды, деятельность национальных парков. • Банк поддержал более 30 проектов сохранения и восстановления экосистем и территорий России, в том числе охраны заповедных зон. Поддержку, в частности, получили Национальный парк «Земля леопарда», Национальный парк «Сайлюгемский», Ассоциация «Живая природа степи». • При поддержке Банка ведется реконструкция Ботанического сада Санкт-Петербургского государственного университета

Благотворительная программа проекта «СберСпасибо»

СберСпасибо — программа лояльности Сбербанка, которая дает возможность направить бонусы от покупок на помощь тем, кому это необходимо. Расплачиваясь картой, клиенты Банка накапливают бонусы, которые можно использовать для оплаты товаров и услуг у партнеров программы или направить в пользу некоммерческих организаций.

Это позволяет поддерживать важнейшие социальные инициативы в сфере здравоохранения, реабилитации и социальной поддержки ветеранов, людей с инвалидностью и детей с особенностями развития. Таким образом, каждый бонус может стать небольшим, но значимым вкладом в решение социально важных задач.

Результаты за 2024 год

454 658 232 бонуса Спасибо
перечислено на благотворительность (1 бонус = 1 руб.)

164 больных ребенка
получили помощь в проекте долгосрочной реабилитации

Обеспечена работа донорского проекта благотворительного фонда «Подари жизнь»: заработная плата 30 сотрудников, а также выпуск сувенирной и информационной продукции для доноров

97 детям и молодым взрослым
с редкими и тяжелыми заболеваниями было оплачено лечение, оказана помощь

48 031 звонок
был принят и обработан Горячей линией

3 886 нуждающихся семей
получили необходимую для них вещевую помощь, что помогло им пережить трудный этап их жизни

25 тыс. консультаций:
юридической, медико-социальной помощи, а также помощи для взрослых с онкологией и их близких

687 нуждающихся
получили помощь в виде оплаты авиа-перелетов, а также проезда такси— 8 406 человек, услуги сиделки— 272 человека

771 продуктовая корзина
была отправлена нуждающимся

Фонды — партнеры акции «СберСпасибо на добрые дела»

Русфонд
Фонд Галчонок
Подари жизнь
Онкологика
Вклад в будущее
СБЕР
Память поколений
Созидание благотворительный фонд
Наука — детям

СберВместе

СберВместе — уникальная цифровая платформа, которая превращает благотворительность в прозрачный и удобный процесс. Сервис объединяет более 270 тщательно отобранных и проверенных Сбером благотворительных фондов.

СберВместе — это не просто платформа, это мост между неравнодушными людьми и теми, кто нуждается в поддержке. На ежегодной основе Сбер расширяет возможности для оказания помощи.

Опыт Сбера показывает: благотворительность можно сделать комфортной и доступной для каждого. Чтобы помочь, даже не нужно выходить из дома — достаточно иметь смартфон.

Ключевые преимущества платформы

Гарантированное целевое использование средств

Возможность разовых и регулярных пожертвований

Полная прозрачность помощи: для каждого сбора на сайте СберВместе видны его получатель, объем собранных средств, целевая сумма и количество дней до окончания сбора

В 2024 году:

>400 млн руб. собрано на добрые дела

277 НКО-партнеров

Платформа интегрирована в СберВклад, и теперь оформить пожертвование можно даже не заходя на СберВместе

Добавлена возможность отправки фиксированной части дохода при открытии 11 вкладов (ранее такая опция была доступна только при открытии вклада «Подари жизнь») в различные фонды: Благотворительный фонд Константина Хабенского, «Хрупкие люди», «Старость в радость», Российский Красный Крест и др.

Подробнее о добрых делах СберВместе см. **на сайте**

Примеры благотворительных сборов на платформе СберВместе

«Добрый новогодний подарок»

Цель благотворительной программы-акции — повысить доступность развивающих занятий для детей с особенностями ментального развития и/или детей с опытом сиротства. «Добрый новогодний подарок» помогает ребятам получать непрерывную помощь педагогов, психологов и логопедов для формирования социальных и бытовых навыков, становления самостоятельности и адаптации.

Результаты проекта за 2024 год

Сумма собранных средств — **60,2 млн руб.**

Предоставление финансирования **63 некоммерческим организациям**

Охват — **34 региона** России

Проведение **85 836 групповых и индивидуальных занятий**

Внести пожертвование может любой желающий через платформу СберВместе или приложение СберБанк Онлайн. Принципиальное преимущество сбора — удвоение каждого пожертвования Сбером, что существенно увеличивает возможности поддержки. Средства фонд «Вклад в будущее» направляет на проекты НКО, прошедших строгий отбор.

Поддержка волонтеров программы «Наставники детям»

Волонтеры помогают детям из детских домов обрести опору и проводника во взрослую жизнь. Наставники — это квалифицированные добровольцы, прошедшие строгий психологический отбор и обучение. Они помогают детям, имеющим опыт сиротства, адаптироваться к самостоятельной жизни — учат готовить, ориентироваться в городе, пользоваться транспортом, взаимодействовать с различными учреждениями. Каждый наставник берет на себя долгосрочное обязательство поддерживать ребенка, создавая атмосферу доверия и заботы.

«От лица детей в детских домах я хочу сказать, что дети ждут! Ждут, чтобы к ним пришли, подарили внимание, чему-то научили. С моим наставником Кириллом я дружу уже десять лет, это очень важно для меня».

Никита,
выпускник детского дома, подопечный организации «Старшие Братья Старшие Сестры»

Забота о ветеранах Великой Отечественной войны

Фонд «Память поколений» собирает на платформе СберВместе денежные средства на необходимую помощь ветеранам Великой Отечественной войны, многим из которых сегодня уже больше 100 лет. И эта помощь нужна не только в День Победы 9 Мая, а ежедневно. Фонд направляет средства на закупку лекарств, слуховых аппаратов, ходунков, колясок и оплату работы сиделок.

>28 тыс.
неравнодушных людей приняли участие в сборе

>15 млн руб.
сумма собранных средств

Благотворительный фонд «Вклад в будущее»

Благотворительный фонд Сбера «Вклад в будущее» ставит перед собой амбициозную цель — создать комплексную систему поддержки человека в условиях непрерывных глобальных изменений. Миссия фонда заключается в помощи людям обрести уверенность в себе, устойчивость и способность эффективно адаптироваться к вызовам современного мира.

Фонд определяет для себя три ключевые стратегические цели:

- формировать новые пути к успеху в сегодняшнем обществе для детей, учителей, руководителей и родителей;
- разрабатывать подходы для совершенствования системы образования и улучшения жизненных перспектив;
- стать партнером государства в достижении целевых показателей национальных проектов.

На **сайте Фонда** содержатся материалы, направленные на развитие личностного потенциала каждого, навыков XXI века и новых видов грамотности у учащихся и педагогов нашей страны. Они будет полезны педагогам, исследователям и волонтерам, учащимся и студентам, руководителям сферы образования, а также родителям.

Ключевые результаты и достижения за 2024 год

5,9 млн детей и представителей молодого поколения ежегодно охвачены программами фонда

>95 тыс. педагогов вовлечены в деятельность фонда

>85 регионов России

>300 НКО получили поддержку

- ★ Фонд вошел в тройку лидеров Национальной премии «Наш вклад»
- ★ Фонд вошел в топ-10 организаций, работающих в сфере помощи по направлению «Наука, образование и просвещение» рэнкинга благотворительного фонда «Социальный навигатор»
- ★ Фонд в пятый раз получил диплом «Золотой стандарт» по итогам XIV Всероссийского конкурса публичных годовых отчетов «Точка отсчета»
- ★ Методики по развитию личностного потенциала Фонда вошли в топ-лист рекомендаций ЮНЕСКО и ЮНИСЕФ
- ★ Фонд вошел в топ-5 основного рейтинга благотворительных организаций RAEX
- ★ Благотворительный фонд «Вклад в будущее» получил наивысшую оценку качества в рейтинге годовых отчетов RAEX

Рост человеческого потенциала по-научному

В 2024 году Благотворительный фонд «Вклад в будущее» заключил соглашение о стратегическом партнерстве в сфере исследований человеческого потенциала с одним из крупнейших вузов страны.

Сотрудничество позволит внедрить в практику Фонда передовые образовательные методики и предоставить детям, педагогам и родителям наиболее эффективные научно обоснованные технологии личностного и профессионального развития. Это поможет им успешно преодолевать профессиональные и жизненные барьеры, раскрывать собственные таланты и создавать новые возможности для самореализации в быстро меняющемся мире.

Видеоманифестом в поддержку реализации потенциала каждого человека стал видеоролик на телевидении и цифровых каналах с главным сообщением «Возможности всегда рядом». Охват ролика превысил 180 млн просмотров.

Волонтерская деятельность

Волонтерство — значительная часть социальной ответственности Сбера. Основной принцип волонтерских социальных проектов Сбера — «умная» помощь. Сотрудники Сбера, опираясь на собственный профессиональный и жизненный опыт, посвящают свое время социализации и профориентации людей и детей с опытом сиротства и инвалидностью, созданию комплексных экологических проектов и развитию территорий.

Сбер продолжает работу над формированием у сотрудников знаний и принципов социальной ответственности, повышая их осведомленность о повестке устойчивого развития и роли Группы в этой области. Так, в 2024 году 78% сотрудников были вовлечены в ESG-повестку, что свидетельствует о досрочном выполнении цели ESG-стратегии Сбера по достижению показателя 75% к 2026 году.

15 лет
исполнилось волонтерскому движению Сбера В 2024 году

78%
сотрудников были вовлечены в ESG-повестку в 2024 году

35 тыс. (+35% к 2023 году)
волонтеров Сбера работают по всей стране

Масштабные и разнообразные волонтерские проекты появляются в каждом регионе присутствия Банка. В 2024 году сразу после открытия отделений Банка в новых регионах волонтерские команды приступили к решению социальных задач:

- в ДНР и ЛНР волонтеры собирают книги и гуманитарную помощь;
- в Крыму организован проект по социализации людей с ампутациями «Инклюзивная среда», благодаря которому люди с инвалидностью начинают заниматься спортом и участвовать в соревнованиях;
- в Симферополе сотрудники Банка благоустроили хоспис и подключились к федеральному проекту «Финансовая грамотность для воспитанников детских домов».

Ежегодно одни волонтеры Сбера организуют различные активности по очистке лесов и рек, другие — повышают интерес к культурным ценностям России, третьи — помогают людям с инвалидностью заниматься спортом, повышать финансовую грамотность и развивать другие важные навыки.

Мероприятие	Описание
Первый Всероссийский слет волонтеров Сбера	Всероссийский слет волонтеров Сбера, проходивший на Байкале, собрал более 400 социальных лидеров из России и других стран присутствия Банка. Главной темой слета стало переосмысление ценности волонтерства как нового формата лидерства для человекоцентричных организаций. Участники обсудили предпринимательские подходы к социальным проектам, представили свои инициативы в формате социальных франшиз и выбрали лучшие идеи для масштабирования по всей стране. Кроме того, волонтеры провели «полевой» день на природе, где: • подняли со дна Байкала 1,5 тонны мусора; • высадили 3 тыс. саженцев сосны в пострадавших от лесных пожаров зонах; • благоустроили две пикниковые зоны на экологической тропе и очистили от мусора набережную озера Байкал и дикий пляж
Благотворительная акция по поддержке детей онкогостиницы фонда «Добрый дом»	Накануне Всемирного дня борьбы против рака волонтеры страховой компании Сбера организовали научно-познавательный праздник с мастер-классами и играми. Это помогло детям и их родителям набраться сил для продолжения лечения. «Добрый дом» — первая в России бесплатная социальная гостиница, открытая благотворительным фондом «Добрый дом» в Москве. Здесь живут дети с онкологическими заболеваниями и их родители из разных регионов страны
Арт-мероприятие в Иркутской государственной областной детской клинической больнице	Байкальский банк Сбера организовал творческие мастер-классы для детей, проходящих лечение в Иркутской государственной областной детской клинической больнице. Более 40 юных пациентов создавали рисунки на новогоднюю тему под руководством специалистов областного художественного музея и арт-галереи «Мир»

Сотрудники Сбера — активные участники проектов интеллектуального волонтерства, что дает им возможность применять профессиональные знания и навыки не только в ежедневной работе, но и для помощи окружающим. В рамках этого направления волонтеры выполняют различные задачи, в том числе:

- организуют просветительские занятия по финансовой грамотности, кибербезопасности, экологической повестке и сохранению здоровья;
- создают цифровые решения для НКО (сайты, боты, настройка CRM-систем);
- занимаются разработкой дизайна, написанием текстов и другими креативными задачами;
- помогают благотворительным фондам в стратегическом планировании и маркетинге.

50%
волонтеров отмечают интерес к интеллектуальному волонтерству

30%
всех волонтерских проектов относятся к интеллектуальному волонтерству

Примеры проектов — победителей конкурса

Ежегодный Конкурс социальных проектов позволяет отбирать лучшие команды, которые получают возможность тиражировать свои инициативы на всю страну.

В 2024 году организатором Конкурса выступил Благотворительный фонд «Вклад в будущее». Победителями конкурса стали проекты, направленные на сопровождаемое трудоустройство и индивидуальное наставничество для выпускников детских домов и молодых людей с ограниченными возможностями здоровья, социализацию воспитанников интернатов, организацию досуга для пациентов онкологического и гематологического отделений одной из детских больниц, создание платформы неденежных пожертвований, проекты, направленные на оказание помощи животным, а также лицам старшего возраста.

Результаты за 2024 год:

- 167 поданных заявок;
- 37 волонтерских проектов объявлены победителями конкурса;
- девять номинаций;
- 7,5 млн руб. — грантовый фонд конкурса.

Проект по сопровождаемому трудоустройству «Все получится!»

Организаторы проводят карьерные консультации, тренировочные собеседования, тренинги по коммуникации, а также индивидуальное наставничество для выпускников детских домов и молодых людей с ограниченными возможностями здоровья.

«Нескучные будни»: досуг для пациентов онкологического и гематологического отделений Нижегородской областной детской клинической больницы

Проект направлен на проведение развлекательных, познавательных и обучающих мероприятий для детей, находящихся на лечении в онкологическом и гематологическом отделениях.

«Тепло рук»: гончарное дело для социализации воспитанников интернатов с волонтерами «ВДОХ»

Волонтеры организуют занятия по гончарному ремеслу для воспитанников социальных учреждений с последующей реализацией продукции на благотворительных ярмарках.

СберДобро — платформа неденежных пожертвований юридических лиц

Создание благотворительной платформы для регистрации социально ориентированных некоммерческих организаций (благополучателей) и юридических лиц (благотворителей), где благотворители смогут публиковать список имущества к пожертвованию, а благополучатели — откликаться на предложения и оформлять бесплатную доставку товаров.

Образовательные проекты и развитие финансовой грамотности

Сбер реализует комплексную стратегию в сфере образования, которая охватывает различные группы населения — от детей до профессиональных управленцев. Стратегический фокус Сбера — создание комплексных условий и инновационных инструментов, позволяющих участникам образовательного процесса успешно раскрывать свой потенциал, приобретать актуальные навыки и гибко реагировать на вызовы современной реальности.

Ключевые направления образовательных инициатив Сбера включают в себя:

- проекты в области искусственного интеллекта, обучение профессиям будущего;
- программы по повышению финансовой грамотности;
- образовательные траектории для школьников, студентов, предпринимателей и корпоративных лидеров.



Ключевые мероприятия Сбера в сфере образования в 2024 году

Московский международный салон образования (ММСО)

В отчетном году Сбер выступил стратегическим партнером ММСО — крупнейшей выставки-форума образовательных технологий, инфраструктурных и интеллектуальных решений. Эксперты Сбера приняли участие во множестве панельных дискуссий, главной темой которых стало развитие человеческого потенциала в интересах развития экономики России.

День защиты детей

1–2 июня в Москве на ВДНХ Сбер провел познавательно-развлекательную программу для детей в рамках фестиваля «Движение Первых». В своем павильоне на выставке «Россия» Сбер провел мастер-классы и развивающие активности, а под крышей стенда на открытом воздухе дети и родители могли познакомиться с компаниями Группы Сбер.

>5 тыс.
детей приняли участие в празднике

День молодежи

29–30 июня в 38 городах России прошел фестиваль «День молодежи», организованный Росмолодежью. В 2024 году компания Группы, которая создает и внедряет цифровые решения на основе персонализированной модели образования, стала генеральным партнером фестиваля, объединившим более 3,6 млн человек по всей стране. Мероприятие стало настоящим семейным праздником.

Гости фестиваля получили возможность пройти профориентационный квиз, подать заявку в «Школу 21», принять участие в викторинах по финансовой грамотности, прослушать лекции, оформить дебетовую карту Сбера на очень привлекательных условиях, а также пройти онлайн-курсы и получить карьерный гайд от партнеров Сбера.

Большая перемена

Сбер пятый год подряд поддерживает участников и наставников всероссийского конкурса для школьников и студентов профессиональных образовательных организаций «Большая перемена».

На финальных этапах конкурса участников ждали лекции, мастер-классы и финансовые игры от компаний Группы Сбер. Все финалисты и победители получили полезные и памятные призы от образовательных проектов Сбера и его партнеров.

3,5 млн человек
приняли участие в конкурсе в 2024 году

15 учебных кейсов
для участников подготовил Сбер

1 856
разработанных участниками решений

Стажировки в Сбере

В 2024 году во время летних каникул школьники из Москвы, Санкт-Петербурга, Нижнего Новгорода, Владивостока, Воронежа, Екатеринбурга, Иркутска, Казани, Краснодара, Новосибирска, Ростова-на-Дону, Самары, Хабаровска получили возможность поработать в Сбере над созданием продуктов для молодежи.

Ребята получили предложения от СберОбразования, посетили офисы Сбера в составе экскурсии. Стажеры публиковали свои дневники, а по итогам работы получили призы за лучшие идеи. Трое лучших стажеров появились на билбордах крупных городов.

Конкурс составил
40 человек
на одно место

Программа «Развивающая среда» Благотворительного фонда «Вклад в будущее»

Цель — формирование психологически комфортной образовательной среды для раскрытия потенциала детей в возрасте от пяти до 18 лет. Педагоги проходят специализированное повышение квалификации по программам одного из московских вузов.

Международное сотрудничество в рамках программы включает взаимодействие с партнерами из стран СНГ, а также с официальными структурами ЮНЕСКО. Фонд обладает опытом работы со школами и дошкольными учреждениями по трансформации образовательной среды и созданию условий для развития личностного потенциала учащихся. Эти практики включены в онлайн-депозитарий успешных проектов Центра знаний ЮНЕСКО для цели устойчивого развития в сфере образования. Кроме того, работа Фонда была представлена на международном симпозиуме ЮНЕСКО и ЮНИСЕФ по развитию базового образования для здоровья и благополучия в мае 2024 года и была включена в топ-10 международных практик по благополучию и здоровью детей ЮНЕСКО.

Поддержка межрегионального педагогического фестиваля «Лучшие практики развития личностного потенциала» — ежегодный проект по выявлению и распространению эффективных авторских методик.

Всероссийский образовательный проект «Мастерские роста» направлен на развитие и самореализацию педагогов и создание для образовательных организаций развивающей среды, где уважают культуру выбора, умеют делиться оптимизмом и проявлять жизнестойкость.

Ученики и учителя из 80 образовательных организаций 32 регионов страны приняли участие в «Мастерских роста» в 2024 году

Сеть центров развития личностного потенциала (ЦРЛП) — это сообщество единомышленников, разделяющих ценности программы и реализующих их в своей деятельности.

На конец 2024 года ЦРЛП являются 177 наиболее активных школ и детских садов в 33 регионах страны, где трудятся 5 тыс. вовлеченных специалистов, прошедших обучение в объеме 16,8 тыс. часов. Двое из них (из Калужской и Калининградской областей) стали финалистами всероссийского конкурса «Учитель года России — 2024».

11,3 тыс. педагогических работников
включились в реализацию программы в 2024 году, в том числе 183 зарубежных представителя

Сообщество участников программы охватило
47 регионов России

Проекты Сбера в рамках обучения цифровым навыкам и работе с искусственным интеллектом

Международный конкурс по искусственному интеллекту для молодежи AI Challenge

В 2024 году Сбер совместно с Альянсом в сфере искусственного интеллекта в третий раз провел международный конкурс AI Challenge среди молодежи в возрасте до 18 лет. Конкурс помогает раскрывать потенциал участников в сфере современных технологий и готовить будущих специалистов в области искусственного интеллекта.

Мероприятие объединило молодых исследователей из 65 стран мира и 89 регионов России. Они работали над решением 16 реальных технологических бизнес-кейсов в различных отраслях — от сельского хозяйства до креативных индустрий.

Каждый участник вне зависимости от уровня своих знаний и навыков в сфере искусственного интеллекта мог погрузиться в ИИ-технологии в одном из направлений — «Начинающие», «Исследователи» и «Креативные». Общий призовой фонд составил 17 млн рублей.

«Урок цифры»

«Урок цифры» — масштабная национальная инициатива, направленная на цифровое просвещение школьников. Проект объединяет образовательные материалы от ведущих российских ИТ-компаний, создавая уникальную платформу для технологического обучения молодежи.
Ключевой партнер — Благотворительный фонд «Вклад в будущее» при экспертной поддержке Сбера, команд GigaChat и Kandinsky.

3,4 млн детей
из России и других стран прошли «Урок цифры» по теме «Искусственный интеллект: промпт-инжиниринг» в 2024 году

>1 тыс.
открытых уроков в различных регионах России провели сотрудники Сбера

Урок «Искусственный интеллект и человек. Стратегия взаимодействия» из цикла занятий «Разговор о важном»

В отчетном году эксперты Сбера вместе со СберКотом рассказали ученикам о главных направлениях развития искусственного интеллекта и пользе, которую он может принести человеку в решении повседневных задач.

Школьники узнали о применении искусственного интеллекта в медицине, бизнесе и творческих индустриях. Практическая часть урока включала в себя создание концепции «школы будущего» с использованием ИИ-инструментов GigaChat и Kandinsky. Ученики смогли изучить ИИ-технологии не только в теории, но и применить их на практике.

Искусственный интеллект помогает преподавателям анализировать занятия

Сбер представил «Ассистент преподавателя» — ИИ-сервис, предлагающий технологические решения для наставников и помогающий педагогам анализировать занятия, формировать конспекты и стенограммы занятий, распознавать, измерять и демонстрировать результативные приемы взаимодействия преподавателя с учениками.

Пилотный проект внедрения ИИ-сервиса проходил в Ямало-Ненецком автономном округе и стал значимым вкладом в развитие образовательных технологий с использованием искусственного интеллекта. Применение «Ассистента преподавателя» позволяет не только поддерживать и развивать профессиональные компетенции педагогов, но и выявлять модель образовательного процесса конкретного региона и обмениваться эффективными практиками между преподавателями, школами по всей стране.

«Школа 21»

«Школа 21» — проект Сбера, предоставляющий бесплатное ИТ-образование для людей старше 18 лет, желающих получить востребованную цифровую профессию. Проект открывает широкий доступ к технологическому образованию, подготовить квалифицированные кадры и содействовать цифровой трансформации страны.

В 2024 году состоялось масштабирование «Школы 21» по всей стране: Сбер открыл новые кампусы в Магасе, Ярославле, Белгороде, Челябинске, Нижнем Новгороде, Южно-Сахалинске, Анадыре, Магадане. Также «Школа 21» вместе с крупнейшим медицинским университетом и индустрией здоровья Сбера разработала учебную программу, адаптированную для врачей, и открыла кампус на базе вуза в Москве.

«Школа 21» проводит интенсивы для компаний. В рамках сотрудничества между Правительством Москвы и Сбером преподаватели столичных колледжей, готовящие специалистов для ИТ-отрасли, прошли образовательную программу по искусственному интеллекту в московском кампусе «Школы 21».

«Школа 21» формирует сообщества участников и выпускников, развивает методику «равный равному», когда обучение проходит без лекций, преподавателей и оценок в рамках индивидуальной и коллективной работы над практическими проектами.

15 кампусов
«Школы 21» работают во всей России

Программа «Цифровые навыки и компетенции» Благотворительного фонда «Вклад в будущее»

Цель программы — развитие технологических компетенций школьников

Академия искусственного интеллекта — флагманский проект программы — вовлекла в 2024 году более 5,3 млн детей из 85 регионов России, 50 тыс. педагогов и 65 тыс. родителей.

Академия проводит буткемпы, марафоны и хакатоны с призовым фондом и регулярно поддерживает участников на всех уровнях подготовки к таким мероприятиям:

- **1 млн рублей** — призовой фонд на зимнем хакатоне в декабре 2024 года;
- **2,5 тыс.** участников буткемпов;
- **>500** участников летнего хакатона;
- **>2 тыс.** участников зимнего хакатона;
- **>2,5 тыс.** участников марафонов.

Академия получила звание «Самый значимый социальный проект» в ежегодном конкурсе «Выбор мам – 2024»

Профиль «Искусственный интеллект» Национальной технической олимпиады третий год подряд является самым популярным, собрав в 2024 году рекордные 7,5 тыс. участников. Призовой фонд олимпиады составил **4 млн рублей**. В очный финал вышли 94 школьника.

На участие в проекте «ИИ Старт» для педагогов, заинтересованных в создании технологического кружка по искусственному интеллекту в своей образовательной организации, в отчетном году поступило 930 заявок из 81 региона России, а также из Беларуси и Казахстана. 216 педагогов прошли обучение, а 150 — получили гранты на сумму 7,5 млн рублей.

Реализация проекта позволила организовать в 2024 году 104 технологических кружка для обучения 1,5 тыс. детей. Всего с 2022 года запущено более 230 кружков по ИИ, из которых 200 педагогов получили гранты по 50 тыс. рублей на сумму 10 млн рублей.

Подкаст «Академии искусственного интеллекта», запущенный в 2024 году для родителей, желающих понять и разобраться в том, что такое искусственный интеллект и как ребенок может найти свое призвание в этой сфере, прослушали на разных площадках 3 тыс. человек.

Гранты талантливым управленцам

Корпоративный университет Сбера в отчетном году провел конкурс грантов для талантливых управленцев по программам Digital Strategy, Мини-MBA и Digital Finance for Executives с общим фондом 12,4 млн рублей. Сбер получил более 2 тыс. заявок на участие, конкурс составил 225 человек на место.

Победителями стали руководители из различных отраслей — представители государственных учреждений, коммерческих компаний и образовательных организаций из Москвы, Санкт-Петербурга, Тюмени, Челябинска и других городов России.

Конкурсный отбор проходил в шесть этапов и включал подачу заявки, сбор документов, самопрезентацию, тестирование, бизнес-игру и выступление перед экспертной комиссией.

Колибри

В 2024 году Сбер стал инициатором программы в целях поддержки лидеров социальной индустрии в проведении цифровизации и внедрении новейших и прогрессивных решений. Благотворительный фонд «Вклад в будущее» запустил программу «Колибри».

Для достижения поставленной цели Сбер проводит конкурс «Лидеры социальной индустрии» для оказания поддержки организациям и их лидерам, которые реализуют проекты для решения социальных проблем и имеют идеи или разработки цифровых продуктов, позволяющие усилить полезный эффект от их деятельности. Соорганизаторами конкурса являются Благотворительный фонд «Вклад в будущее» и Фонд поддержки социальных проектов.

Результаты за 2024 год:
- 192 поданные заявки;
- 57 проектов допущены до экспертной оценки;
- 21 проект представлен в финале конкурса;
- десять победителей пройдут обучение по программе «Цифровая трансформация бизнеса» от Корпоративного университета Сбера.

Миссия программы «Колибри» — сделать цифровые технологии доступными и полезными для каждого.

Программы по повышению финансовой грамотности

SASB FN-CB-240a.4

Сбер активно развивает образовательные продукты для повышения финансовой грамотности населения. В рамках подразделения «Особенный банк» он создает специализированные просветительские материалы для людей с особенными потребностями.

Для пенсионеров функционирует портал «Активный возраст», а детям и подросткам Банк предлагает интерактивные приложения и подкасты, обучающие основам финансовой культуры в доступной форме. В повышении уровня финансовой грамотности населения также участвуют другие порталы Сбера, например, «СберСова», «Кибрарий», «Сберегаем вместе».

Программа «Финансовая грамотность для воспитанников детских домов»

Благотворительный фонд «Вклад в будущее» помогает формировать у воспитанников детских домов старше 12 лет навыки финансово грамотного поведения.

Программа построена на интерактивных симуляциях и моделировании реальных жизненных ситуаций. Дети учатся составлять бюджет, планировать покупки, общаться с банковскими сотрудниками и защищаться от мошенников. Инициатива возникла после выявленных случаев финансового мошенничества в отношении выпускников детских домов.

>570 волонтеров

63 города России

73 центра содействия семейному воспитанию

Центры финансовой грамотности Сбера

Центры финансовой грамотности Сбера — это образовательные площадки, где сотрудники Банка проводят лекции, семинары, игры, квизы и круглые столы для детей и взрослых. Такие мероприятия охватывают различные аспекты финансовой грамотности: финансовое планирование, использование банковских продуктов, страхование, инвестирование, формирование пенсионных накоплений, кибербезопасность и многое другое.

Миссия центров — содействовать формированию у людей разумного финансового поведения через проведение мероприятий, направленных на получение актуальной и достоверной информации по финансовой грамотности.

В 2024 году Сбер открыл такие центры в Нижнем Новгороде, Уфе и во Владивостоке

Образовательная программа в СберKids

В детском мобильном приложении СберKids, адаптированном под потребности юной аудитории, ребенку доступны видеоматериалы и обучающие подсказки. Они обучают юного пользователя, как правильно и безопасно использовать банковскую карту, как зарабатывать и тратить деньги и как самостоятельно, без помощи родителей, экономить. Закрепить и проверить знания можно в тестах и заданиях. Проводником в мир финансовой грамотности ребенка выступает виртуальный ассистент СберКот, с которым можно общаться голосом или текстом. Активировать его легко — достаточно нажать на «лапку» в приложении в нижней части экрана.

В 2024 году аудитория СберKids выросла вдвое и составила 2 млн пользователей. Среди обновлений приложения 2024 года — изменение интерфейса, добавление новых тем и аватаров, структурирование разделов. Сервис получил высокую оценку экспертов рынка детского банкинга.

Минфин России, Сбер и один из крупнейших вузов страны объединились для финансового просвещения населения

В 2024 году Министерство финансов Российской Федерации, Сбер и один из крупнейших вузов подписали соглашение о совместном развитии финансовой грамотности населения. Цель проекта — научить россиян эффективно управлять личными финансами независимо от возраста и уровня дохода.

Эксперты планируют разработать образовательные программы по инвестициям, страхованию, личному финансовому планированию и киберграмотности.

«Серебряный клуб» для старшего поколения

В 2024 году Сбер запустил пилот социального проекта «Серебряный клуб» для россиян старше 55 лет, направленный на формирование образовательной и досуговой среды для старшего поколения. Проект стартовал в 26 городах страны, включая Новосибирск, Омск, Нижний Новгород и другие региональные центры.

На 55 специально выбранных площадках участники клуба смогут получить доступную информацию о финансовой грамотности, безопасности сбережений и эффективном планировании бюджета, а также найти хобби, поддерживать активный образ жизни, планировать досуг и знакомиться с новыми людьми.

Финансовая игра-симулятор «Вклад»

Любой желающий может загрузить на свой телефон финансовую игру от Благотворительного фонда «Вклад в будущее». Игра симулирует десять лет жизни, в течение которых необходимо заработать как можно больше средств с помощью различных финансовых инструментов. Игрок изучает новые финансовые инструменты, разбирается в механизмах работы банков, страховых и брокерских компаний, биржи. В процессе игры необходимо разрабатывать собственную финансовую стратегию.

30 тыс.
пользователей приложения в 2024 году

Курс «Каникулы с финансовой грамотностью»

В 2024 году благотворительный фонд «Вклад в будущее» вместе с партнерами разработал спецпроект, позволивший детям развить финансовую грамотность в практико-игровом формате во время летних каникул.

>5,5 тыс.
педагогов скачали материалы курса для летних лагерей

Взаимодействие с вузами

Сбер акцентирует внимание на активном партнерстве с ведущими высшими учебными заведениями страны. Через совместные инициативы Банк решает стратегические задачи — создает условия для раскрытия потенциала талантливой молодежи, стимулирует научные исследования и технологический прогресс, формирует кадровый резерв из числа высококвалифицированных потенциальных кадров.

В то же время Сбер сотрудничает с вузами в целях популяризации и развития прикладных навыков студентов по направлению AI for Social Good. Под шефством Сбера 40 студенческих команд из различных университетов участвуют в проектном практикуме, вовлекаясь в решение проблем общества с помощью искусственного интеллекта.

Партнерства Сбера в рамках взаимодействия с университетами в 2024 году

Мероприятие	Описание
Лекции в ведущих вузах страны от лауреатов Научной премии Сбера	В 2024 году российские ученые — лауреаты Научной премии Сбера 2023 года выступили с циклом научных лекций в ведущих вузах в восьми городах страны. В рамках цикла слушатели узнали о прорывных открытиях в ряде научных направлений, в том числе о применении искусственного интеллекта в химии, алгоритмах предоставления многомерных данных и о многом другом
«Уроки бизнеса» со Сбером и предпринимателями	Сбер провел серию встреч студентов вузов Приморского края и Ивановской области с экспертами Банка и успешными предпринимателями региона. Специалисты объяснили участникам, как открыть собственное дело, как зарегистрироваться в качестве самозанятого, какая финансовая поддержка со стороны Банка доступна для начинающих предпринимателей. Кроме того, студенты получили информацию о финансовых и нефинансовых сервисах Сбера, полезных для предпринимателей и самозанятых, а также об эффективных способах их применения. Мероприятия посетили более 660 студентов
Умный телеграм-бот на базе GigaChat для студентов и преподавателей вузов	В 2024 году Сбер представил умного телеграм-бота, созданного на базе нейросетевой модели GigaChat Max. Он помогает студентам и абитуриентам узнавать информацию о поступлении в вуз, учебном процессе, сессиях и других учебных вопросах, а преподавателям — автоматизировать поиск информации на сайте учебного заведения и находить необходимые документы

Программа бакалавриата для AI-суперталантов

В 2024 году Сбер и российская ИТ-компания совместно с ведущими университетами страны запустили первую в России программу бакалавриата для AI-суперталантов — AI360 — и утвердили критерии вступления в альянс других участников в качестве партнеров.

Цель программы — подготовка исследователей, которые будут создавать технологии, позволяющие решать различные социально значимые задачи.

Стипендиальная программа

Сбер и Благотворительный фонд «Вклад в будущее» поддерживают одаренных студентов, аспирантов и преподавателей вузов, в том числе во исполнение поручений Президента и Правительства Российской Федерации в части назначения именных стипендий.

138 человек
получили стипендии в 2024 году

76,2 млн руб.
общий бюджет на 2024–2025 годы

Летняя цифровая школа

Бесплатное повышение квалификации для преподавателей вузов и колледжей
1 811 преподавателей прошли обучение

Карьера будущего

Проект направлен не только на прохождение курса, но и на получение знаний и навыков благодаря образовательной библиотеке на платформе проекта
4 129 человек подключились к платформе и прошли обучение

«Школа Первой Линии»

Бесплатная образовательная программа для студентов колледжей, на которой участник может познакомиться с направлениями деятельности Сбера и освоить необходимые навыки для работы в банке
3 486 обучающихся студентов

Развитие инклюзии

Сбер создает инклюзивную среду, адаптируя свои продукты, услуги и инфраструктуру для людей с особенными потребностями. Цель создания и развития инклюзивной среды — формирование эффективной системы практик социальной адаптации и поддержки людей с особенностями развития, детей-сирот для обеспечения их самостоятельной и достойной жизни.

Развитие инклюзивного образования

Благотворительная акция «Мир открытых возможностей» — ежегодная акция по развитию инклюзивного образования.

По итогам сбора средств в 2023 году общий фонд программы составил 14 380 954 рубля, что втрое больше, чем в 2022 году. На эти средства в 2024 году была оказана поддержка проектам 11 НКО из Новгородской, Иркутской, Брянской, Новосибирской, Нижегородской, Орловской, Воронежской и Костромской областей, а также Хабаровского края, республик Крым и Татарстан.

В результате реализации проектов 195 детей с ментальными особенностями пройдут 9 766 занятий по подготовке к школе с помощью квалифицированных специалистов с использованием методик с доказанной эффективностью.

Поддержка новых образовательных практик — оказание последовательного содействия образовательным проектам, которые способствуют развитию профессиональных компетенций специалистов, работающих с детьми с особенностями развития и детьми-сиротами.

В 2024 году в рамках проекта «Создание научно-методического центра на базе Центра лечебной педагогики» более 6,3 тыс. уникальных специалистов прошли обучение по дополнительным программам повышения квалификации.

В марте-апреле 2024 года была проведена IV Всероссийская научно-практическая конференция с международным участием «Ценность каждого: Жизнеустройство людей с психическими нарушениями» в рамках осуществления благотворительной деятельности и реализации благотворительной программы «Инклюзивная среда» Благотворительного фонда «Вклад в будущее». Онлайн-трансляции дискуссий и круглых столов и мастер-классов набрали более 5,6 млн просмотров.

Развитие сопровождаемого трудоустройства

«Все получится!» — проект сопровождаемого трудоустройства выпускников детских домов и подростков с особенностями развития, реализуемый в 14 регионах России.

В 2024 году 348 молодых людей получили первый опыт работы на открытом рынке труда, более 1,2 тыс. получили поддержку.

Поддержка людей с особенностями развития

Благотворительная программа-акция «Добрый новогодний подарок» призвана повысить доступность развивающих занятий для детей с особенностями ментального развития и/или детей с опытом сиротства.

В 2024 году Сбер сформировал грантовый фонд в размере 60,2 млн рублей для реализации в 34 регионах страны 63 проектов по оказанию социально-психологической, педагогической и коррекционной помощи.

Инклюзивный фестиваль #ЛюдиКакЛюди — масштабное мероприятие, посвященное поддержке людей с расстройствами аутистического спектра.

В 2024 году фестиваль собрал более 300 тыс. участников на четырех площадках в 55 регионах страны. Генеральным партнером выступил фонд «Вклад в будущее».

В 2024 году проект «Все получится!» признан лучшей практикой по направлению «Мы вместе» проекта «Социальный курс: идеи нового времени», который проводит Совет по развитию социальных инноваций субъектов Российской Федерации при Совете Федерации



Инициативы в сфере охраны здоровья

Сбер уделяет значительное внимание развитию медицинских сервисов, создавая инновационные решения на базе искусственного интеллекта. Проекты Группы направлены на поддержку пациентов и врачей, облегчение процессов диагностики и мониторинга здоровья.

Разрабатываемые технологии помогают людям заботиться о себе и близких, а медицинским специалистам — эффективнее выполнять профессиональные задачи.

Умное кольцо здоровья Sber

В 2024 году на международной конференции AI Journey Сбер продемонстрировал инновационное устройство, способное комплексно контролировать здоровье пользователя.

Главная особенность кольца — интеграция нейросети GigaChat MAX, которая может вести персональный диалог и давать экспертные рекомендации. Технические возможности и встроенные алгоритмы устройства позволяют проводить мониторинг физиологических показателей (частота сердечных сокращений, температура тела, сатурация и т. д.), анализ двигательной активности, оценку качества сна, определять уровень стресса, а также формулировать индивидуальные рекомендации на основе собранных данных.

ИИ-модель Сбера прошла аккредитацию для врачей-терапевтов

Разработанная в Сбере большая языковая модель GigaChat MAX прошла тестирование в отчетном году и дала правильные ответы на 83% вопросов в тесте, который необходимо пройти при получении первичной аккредитации для участковых врачей-терапевтов, и правильно решила 20 ситуационных медицинских задач.

ИИ-технологии в московском здравоохранении: 17 млн диагнозов

Сбер и Правительство Москвы внедрили в работу столичных поликлиник инновационные ИИ-решения, которые существенно упрощают рабочий процесс врача.

Ключевые преимущества решений:

- анализ данных электронной медицинской карты;
- помощь в постановке диагнозов;
- экономия времени медицинского персонала;
- повышение точности диагностики.

Особенности сервиса:

- опыт обучения на 30 млн визитов пациентов;
- точность постановки диагноза — выше 80%;
- работа по принципу параллельного анализа;
- помощь в диагностике хронических заболеваний.

За время применения технологии поставлено более 17 млн диагнозов, включая 3 млн заключительных и 14,4 млн предварительных. Эксперты отмечают высокую эффективность ИИ-решений в первичном звене здравоохранения.

Физкультура и спорт

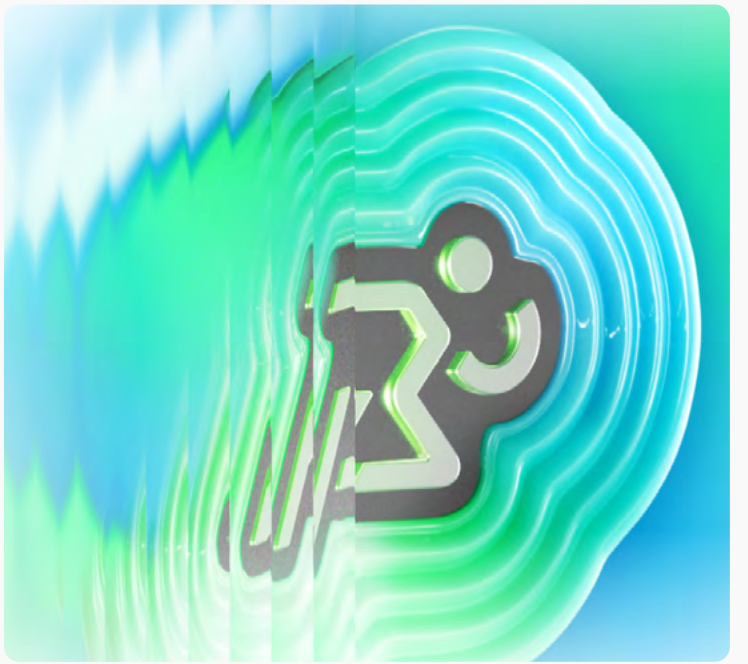
«Большая Вятская тропа»

В 2024 году Сбер присоединился к проекту «Большая Вятская тропа». Это новый прогулочный экомаршрут длительностью 28 км, который находится в заречной части Кирова. С помощью Банка проложили и обустроили 18 км маршрута, установили информационные указатели и построили два моста через реки.

«Зеленый Марафон»

В очередном благотворительно-экологическом забеге Сбера «Зеленый Марафон» приняли участие 130 тыс. бегунов и столько же болельщиков в 60 городах страны — от Южно-Сахалинска до Калининграда.

Все собранные средства (более 28,4 млн рублей в 2024 году) получил Благотворительный фонд «Вклад в будущее» и направил их на организацию специализированных занятий по подготовке к школе детей с особенностями развития и опытом сиротства.



Поддержка проектов в сфере культуры

Участие Сбера в жизни общества реализуется через благотворительность и спонсорство в сфере культуры. На ежегодной основе Сбер оказывает поддержку ведущим российским театрам и музеям, музыкальным мероприятиям и коллективам, принимает участие в создании культурных продуктов и реставрации исторических памятников.

Мероприятия в рамках спонсорской деятельности Сбера в 2024 году по направлениям

Культура

Первый всероссийский Фестиваль устойчивой гастрономии O2

Сбер выступил генеральным партнером Первого всероссийского Фестиваля устойчивой гастрономии O2, участники и гости которого получили интересную и исчерпывающую информацию о заведениях, разделяющих идею ответственного потребления и принципы zero waste (ноль отходов).

В мероприятии приняли участие рестораны и бары Москвы, Санкт-Петербурга, Нижнего Новгорода, Сочи, Красноярска, Архангельска и Республики Алтай. Помощником фестиваля в экопросвещении стал навигатор Сбера по зеленому образу жизни «Сберегаем вместе».

Выставка «Виктор Цой. Легенда»

Сбер выступил генеральным партнером выставки «Виктор Цой. Легенда» в Санкт-Петербурге. По случаю открытия выставки Банк выпустил СберКарты в виде аудиокассеты со звездой или солнцем — символами времени расцвета рок-группы «Кино».

Почитатели творчества Виктора Цоя получили возможность оценить цифровые картины, созданные по мотивам его живописных произведений современными художниками в соавторстве с нейросетью Сбера Kandinsky.

Фестиваль современного искусства «Сказ»

Всесезонный курорт Сбера «Манжерок» в партнерстве с одним из креативных агентств провел в Республике Алтай первый фестиваль современного искусства «Сказ». В период с 27 апреля по 12 мая 2024 года свои работы представили более 100 молодых художников, скульпторов и дизайнеров России.

Каток на Манежной площади в Санкт-Петербурге

При поддержке Сбера в центре Санкт-Петербурга открылся бесплатный каток. Он стал важной частью ежегодной Рождественской ярмарки, в рамках которой Сбер провел лекцию о защите окружающей среды и мастер-класс по сортировке отходов.

На стыке технологии и культуры

Выставка «Васнецовы. Связь поколений. Из XIX в XXI век»

Сбер выступил генеральным партнером одного из самых ожидаемых проектов Третьяковской галереи — выставки «Васнецовы. Связь поколений. Из XIX в XXI век», посвященной творчеству художественной династии Васнецовых. Команда Сбера совместно с ИТ-маркетинговым партнером «оживила» с помощью искусственного интеллекта пять художественных работ: при наведении смартфона на произведения посетители могли увидеть ожившие картины в дополненной реальности. Почитатели творчества Васнецовых получили возможность заказать банковские карты с лимитированным дизайном — картинами Виктора Кузнецова на лицевой стороне.

Проект «Возрожденная коллекция»

В 2024 году нейросеть Сбера Kandinsky на основе черно-белых фотографий восстановила девять картин из коллекции Волгоградского музея изобразительных искусств им. И. И. Машкова.

Отсканировав QR-код, посетители музея смогли в дополненной реальности увидеть облики картин Абрама Архипова «Старик», Дессарта — «Похищение Европы», этюда к картине «Явление Христа народу» кисти Александра Иванова и многие другие.

Выставка «Франс Снейдерс и фламандский натюрморт XVII века»

Сбер выступил генеральным партнером выставки и превратил ее в мультисенсорное путешествие. Дополненная реальность в Пушкинском музее оживила фламандские натюрморты XVII века, погружая посетителей в художественный мир дополненной реальности. Достаточно было навести смартфон на полотно — и статичная живопись превращалась в динамичную историю: картины выходили за рамки, раскрывая скрытые символы и смыслы.

Технологический AR-арсенал включал в себя:

- нейросеть Kandinsky для оживления картин;
- технологии 3D-графики и моушен-дизайна;
- интерактивную навигацию по экспозиции;
- иммерсивные эффекты на фасаде музея.

Выставка «От слепка до пикселя. Искусство через призму данных»

Сбер и специалисты Пушкинского музея представили ИИ-технологии для исследования искусства, продемонстрировав уникальные возможности цифровой реконструкции культурного наследия.

Технологии 3D-сканирования Sber Metaverse Tech позволили создать объемные модели артефактов — от миниатюрной печати рода Медичи до фрагментов древнесирийской керамики. Искусственный интеллект помог восстановить утраченные формы предметов и визуализировать труднодоступные детали.

Проект «Диковины»

Ко Дню народного единства Сбер подготовил проект «Диковины»: нейросеть от Сбера GigaChat на основе архивных материалов Российской государственной библиотеки воссоздала облик невиданных зверей из фольклора и сказок народов России.

Цифровизация культуры вместе со Сбером

В то же время Сбер реализует проекты по внедрению искусственного интеллекта в учреждениях культуры в разных регионах страны.

Так, в 2024 году было подписано Соглашение между Департаментом культуры Тюменской области и Сбером. Оно будет направлено на цифровизацию культуры в регионе и обучение специалистов культуры в работе с AI-сервисами.

Подписание документов о партнерстве прошло на выставке «Россия» в Москве.



04

Люди и культура

318 На пути к человекоцентричности
319 Культура открытости и равных возможностей
325 Достойные и комфортные условия труда
338 Формирование среды для обучения и развития
345 Развитие корпоративного волонтерства

Подход Сбера к взаимодействию с командой

Ключевые результаты за 2024 год

77%
уровень вовлеченности сотрудников Сбербанка

12,4%
коэффициент текучести кадров в Сбербанке

45 часов
средняя продолжительность обучения в год на одного сотрудника Сбербанка

15 млрд руб.
инвестиции в социальные программы для сотрудников Группы Сбер и их семей

~250 тыс.
сотрудников прошли обучение по различным направлениям в Сбербанке

100%
сотрудников Банка охвачены коллективным договором

17%
рост средней заработной платы в Сбербанке

Соответствие Политике по ESG

- **Направление III.** Создание условий для эффективного труда и развития человеческого потенциала:
  - **Задача 13.** Обеспечить достойные условия труда, профессионального и личностного роста, поддержания здоровья и распространения здорового образа жизни среди сотрудников
  - **Задача 14.** Способствовать распространению высоких стандартов в области достойных условий труда и развития человеческого потенциала среди клиентов и партнеров
  - **Задача 15.** Содействовать формированию и распространению национальных стандартов и лучших практик в области трудовых отношений и развития человеческого потенциала
- **Направление IV.** Обеспечение соблюдения и защиты прав человека, инклюзивной среды и равного доступа к продуктам и услугам:
  - **Задача 16.** Оказывать поддержку клиентам в развитии системы управления климатическими рисками и возможностями
- **Направление VIII.** Содействие экономическому благополучию и процветанию для всех:
  - **Задача 38.** Создавать и поддерживать рабочие места

Цели устойчивого развития ООН



Национальные цели развития РФ

- Сохранение населения, укрепление здоровья и повышение благополучия
- Комфортная и безопасная среда для жизни
- Устойчивая и динамичная экономика
- Реализация потенциала каждого человека, развитие его талантов, воспитание патриотичной и социально ответственной личности

Внутренние регламентирующие документы

- Кадровая политика
- Политика оплаты труда
- Кодекс корпоративной этики и делового поведения

Существенные темы

- Трудовые отношения и занятость
- Здоровье и безопасность людей
- Развитие человеческого капитала

Награды и достижения

Сбер получил «платину» (1-е место) в рейтинге лучших работодателей России по версии Forbes

Сбер вошел в первую группу рейтинга лучших работодателей по версии РБК, показав наивысшие результаты по итогам оценки основных критериев. РБК составлял рейтинг без присуждения мест, распределив участников по трем группам

Сбер получил высший рейтинг A+ в исследовании XVII Ежегодного всероссийского конкурса социально ответственного бизнеса **«Лидеры корпоративной благотворительности»**

Сбер стал победителем Всероссийского конкурса «Лидеры в интересах женщин» в номинации «Лидеры поддержки материнства и детства», который состоялся на площадке Евразийского женского форума

СберУниверситет завоевал две награды премии **CDO/CDTO Awards — 2024**:

- Гран-при в номинации «Лучшая программа повышения квалификации CDO/CDTO — 2024» за программу для менеджеров цифровой трансформации
- 3-е место в номинации «Digital-решение года — 2024» с разработкой «Обучающая программа Digital Strategy»

Сбер получил сразу шесть наград премии **Employer Branding Awards 2024**, среди них:

- Гран-при — Сбербанк в номинации «Бренд работодателя года» в отрасли финансовых услуг
- 2-е место — проект «Системная работа со студенческой аудиторией в Сбере» в номинации «Успешное продвижение бренда работодателя в среде студентов и выпускников вузов и ссузов»

Департамент развития потенциала человека Сбера стал лауреатом премии **«Эффективное образование»** в трех номинациях:

- «Продукт года» — в категории Digital Education
- «Лучшая конкурсная программа» — в категории «Корпоративное обучение и развитие»
- «Решение года» — в категории «Корпоративное обучение и развитие»

Сбер совместно со СберУниверситетом получил три награды премии **«СМАРТ пирамида — 2024»**:

- Гран-при — проект «Летняя цифровая школа» в номинации «Лучшая программа онлайн-обучения — 2024»
- Гран-при — проект «Академия амбассадоров» в номинации «Лучший проект корпоративного образования — 2024» в категории организаций — провайдеров образовательных услуг
- 2-е место — игра «Код надежности» в номинации «Лучший проект корпоративного образования — 2024» в категории организаций-работодателей

В 2024 году Сбер получил восемь наград в области HR и UX за свой цифровой продукт управления персоналом — платформу «Пульс»

На пути к человекоцентричности

В Сбере так принято: всегда быть рядом, когда нужна поддержка, строить долгосрочные отношения, основанные на доверии и глубоком понимании человека, и использовать самые современные технологии, чтобы создавать среду, где каждый может раскрыть свой потенциал.

82 тыс. сотрудников
приняли участие в исследовании культурного кода

Сильная корпоративная культура влияет на имидж, повышает вовлеченность и мотивацию команды, создает среду для раскрытия потенциала и способствует развитию инноваций. Современные исследования говорят о том, что культура влияет на экономику: каждые десять процентных пунктов роста доверия между людьми приводят к 21% увеличения ВВП на душу населения страны. По методике, разработанной на экономическом факультете МГУ, в 2024 году было проведено исследование культурного кода Сбера и выявлены основные векторы личной трансформации для команды: доверие, умение договариваться и длинный взгляд. Именно они определяют стратегические приоритеты развития корпоративной культуры Сбера и помогают достичь амбициозных целей на пути к человекоцентричности.

GRI 3-3, GRI 2-23, GRI 2-24, GRI 407-1, GRI 408-1, GRI 409-1

Сбер ведет свою деятельность в строгом соответствии с трудовым законодательством и при взаимодействии с сотрудниками руководствуется основополагающими российскими и международными документами: Трудовым кодексом Российской Федерации, Всеобщей декларацией прав человека ООН, Руководящими принципами Организации экономического сотрудничества и развития (ОЭСР) для предприятий, Декларацией Международной организации труда (МОТ) об основополагающих принципах и правах в сфере труда, Глобальным договором ООН.

Обязательства Группы по недопущению любых форм дискриминации и исключению детского и принудительного труда, а также гарантия прав на свободу объединений закреплены в **Политике в области социальной и экологической ответственности, корпоративного управления и устойчивого развития** и **Кодексе корпоративной этики и делового поведения**.

Подробнее см. в разделе **«Деловая этика, комплаенс и противодействие коррупции»**

Сбер ежегодно проводит оценку рисков, связанных с развитием человеческого капитала. На основе ее результатов Комитет по операционным рискам Группы (КРГ) устанавливает лимиты допустимых потерь в результате реализации рисков на следующий год для каждого функционального блока.

Культура открытости и равных возможностей

Портрет команды Сбера

GRI 2-7, GRI 405-1

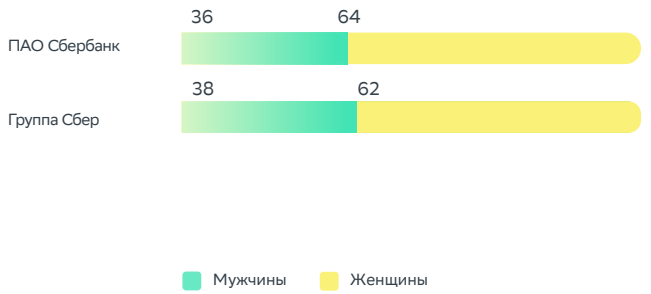
Сбер создает среду открытости, где приветствуется разнообразный опыт и учитываются потребности и интересы сотрудников и кандидатов. Благодаря такому подходу каждый член команды в равной степени реализует свой потенциал, независимо от пола, возраста, состояния здоровья или других особенностей.

Большинство сотрудников работают на условиях бессрочного трудового договора (89%) и полной занятости (99,5%). При этом преобладающую часть команды Сбербанка формируют женщины (64%), а самую многочисленную возрастную группу представляют сотрудники в возрасте от 30 до 50 лет (65%).

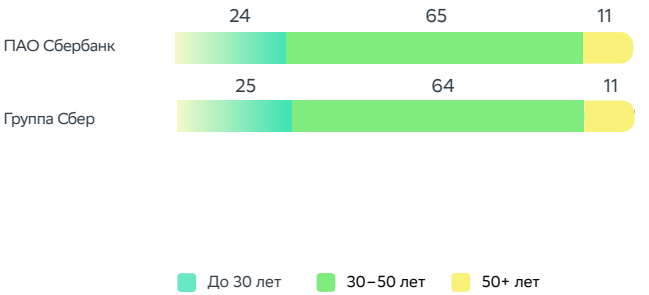
Команда ИТ-специалистов Банка продолжает динамично расти: в 2024 году более 34 тыс. сотрудников занимали ИТ-позиции, что на 11% превышает показатель предыдущего года, а в общей численности их доля составляет более 15%. Кроме того, более 2,7 тыс. сотрудников специализируются в сферах науки, техники, инженерии и математики, поддерживая инновационное развитие Сбербанка.

Структура команды Сбера

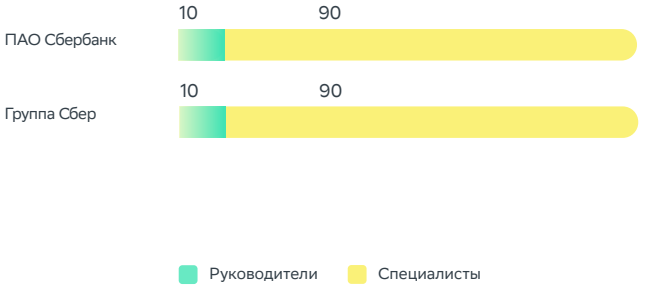
Пол, %



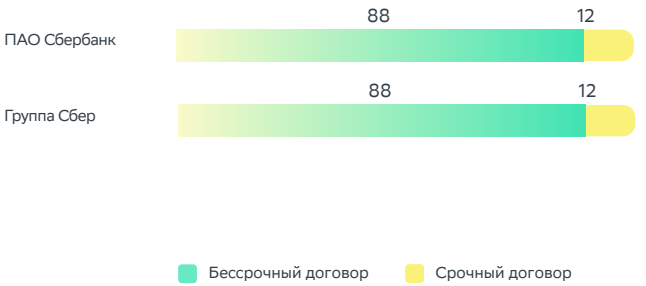
Возраст, %



Категории сотрудников, %

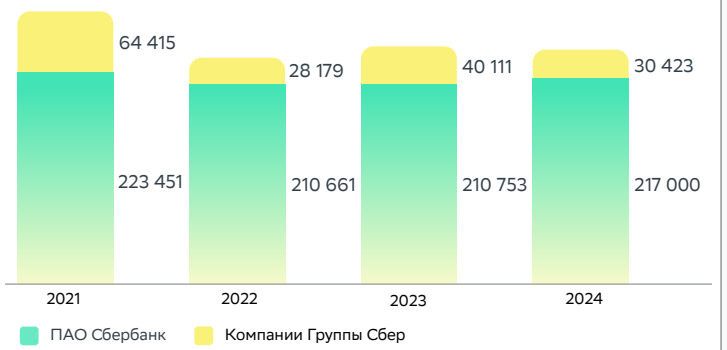


Тип трудового договора, %

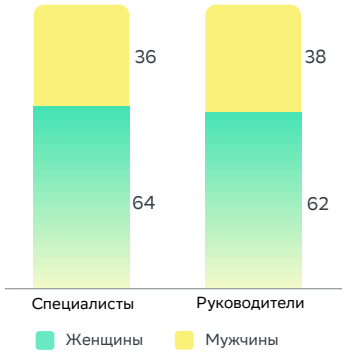


GRI 405-1, МЭР-44

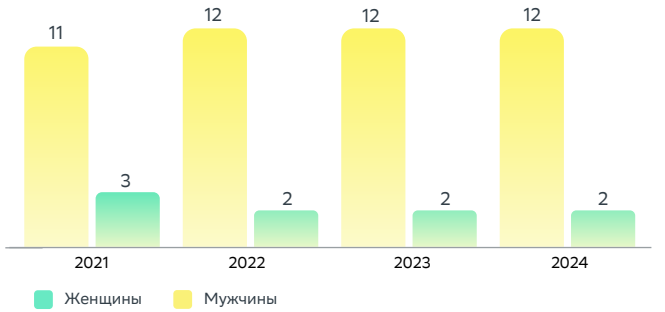
Фактическая численность сотрудников, тыс. человек



Гендерный состав ПАО Сбербанк с разбивкой по категориям, %



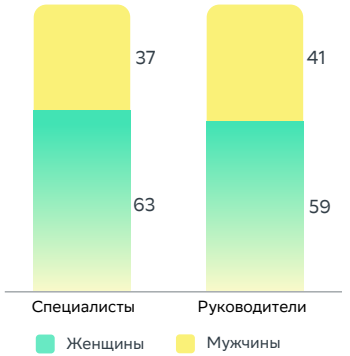
Структура Наблюдательного совета с разбивкой по полу, человек



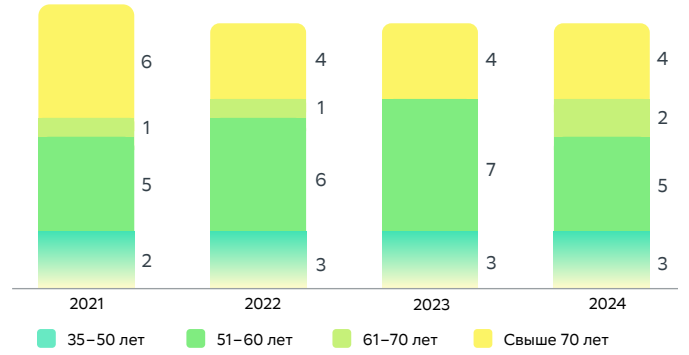
Равные возможности для карьерного роста гарантированы всем сотрудникам — от начальных до руководящих позиций, при этом главным критерием продвижения выступает профессионализм, а не гендерная принадлежность работника. Для этого Сбер развивает программы поддержки сотрудников, призванные помочь женщинам и мужчинам одинаково эффективно совмещать карьеру и семейную и личную жизнь.

Подробнее см. в Приложении «ESG Databook: Персонал»

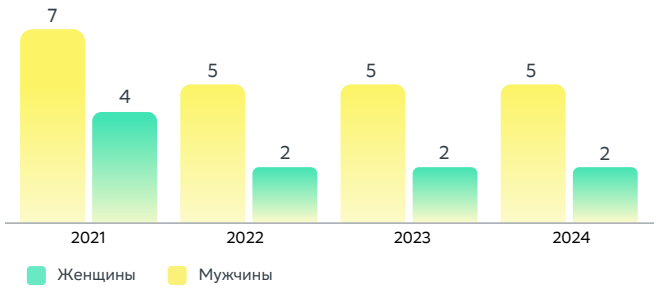
Гендерный состав Группы Сбер с разбивкой по категориям, %



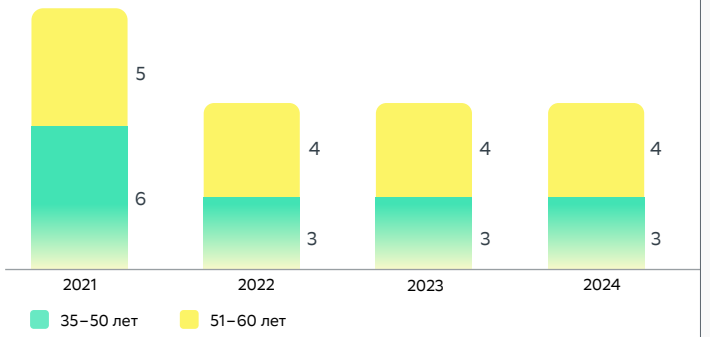
Структура Наблюдательного совета с разбивкой по возрастным категориям, человек



Структура Правления с разбивкой по полу, человек



Структура Правления с разбивкой по возрастным категориям, человек



GRI 405-2

В соответствии с положениями Политики оплаты труда работников и коллективного договора Сбер придерживается принципа гендерного равенства в вознаграждении сотрудников, занимающих аналогичные должности. Соотношение средней заработной платы женщин и мужчин в 2024 году — 0,95, средний разрыв по оплате труда женщин и мужчин не превышает 5%. Разница в оплате труда обусловлена неравномерным региональным присутствием Группы.

Открытость и равные возможности

Сбер формирует культуру открытости и равных возможностей, следуя этим принципам на всех этапах HR-цикла: подбор, адаптация, обучение и развитие, вознаграждение и мотивация. Это позволяет Группе поддерживать в команде атмосферу взаимоуважения и доверия и создавать среду, в которой каждый человек может раскрыть свой потенциал. Подход Сбера к обеспечению равенства и инклюзивной среды отражен в **Кодексе корпоративной этики и делового поведения.**

GRI 406-1

В соответствии с национальным законодательством и международными стандартами Группа гарантирует своим сотрудникам защиту от любых форм дискриминации. В 2024 году не были зафиксированы случаи дискриминации по какому-либо признаку.

Сбер последовательно разрабатывает программы, направленные на формирование культуры открытости и равных возможностей. Для этого второй год подряд проводится оценка инклюзивного индекса. В 2024 году показатель улучшился на 3 п. п.

Инклюзивная рабочая среда

Опыт Сбера по внедрению принципов инклюзивности в компании помогает руководителям и специалистам в области доступности. Все, кто стремится сделать свой бизнес инклюзивным, могут воспользоваться пошаговыми теоретическими и практическими рекомендациями на сайте Банка.

Сбер непрерывно улучшает условия труда, формирует доступную рабочую среду и реализует программы поддержки людей, сталкивающихся с трудностями в трудоустройстве: людей с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ), молодежи без опыта работы, людей старшего возраста и сотрудников с детьми. Через реализацию внутренних инициатив, социальные и благотворительные проекты Сбера напрямую содействует продвижению инклюзии в обществе.

Подробнее см. в разделах **«Социальная ответственность и поддержка населения»** и **«Ответственное финансирование и нефинансовые ESG-продукты»**

В 2024 году Сбер продолжил развивать инициативы, фокусируясь на потребностях людей в особых жизненных ситуациях

Практика Сбера по трудоустройству людей с инвалидностью в Центр дистанционного взыскания задолженности победила в номинации «Лучший подход к разнообразию, справедливости, инклюзивности и сплоченности» в международном профессиональном конкурсе CCGuru Awards «Хрустальная гарнитура»

Серебро в номинации «Лучшая программа (проект) в сфере развития инклюзии» конкурса «Лидеры корпоративной благотворительности»

В целях развития инклюзивной культуры в команде Сбер реализует следующие просветительские и образовательные мероприятия:

- **регулярные публикации историй** сотрудников с инвалидностью
- **информационные кампании,** приуроченные к инклюзивным датам
- **прямые эфиры** с экспертами и руководителями, в командах которых работают сотрудники с инвалидностью, для обмена знаниями и опытом в построении эффективных инклюзивных команд
- **курс «Сбер для всех»** о взаимодействии с людьми с инвалидностью и создании инклюзивной среды
- **серию подкастов «По пути к инклюзии»,** где главными героями стали люди с инвалидностью и те, кто им помогает
- **специальный тренинг** для рекрутеров, посвященный способам снижения барьеров в инклюзивном трудоустройстве, который был разработан в 2024 году new

2,7 тыс. сотрудников

обучились основам коммуникации без барьеров на курсе «Сбер для всех»

Сбер организует доступную рабочую среду во всех своих офисах и учитывает особые потребности (например, в дополнительном оборудовании) уязвимых групп сотрудников. Чтобы отслеживать уровень доступности рабочих пространств, в 2024 году Сбербанк разработал специальный чек-лист с критериями инклюзивного рабочего места. Использование чек-листа помогает своевременно выявлять и устранять ограничения, тем самым расширяя пространство возможностей для эффективной работы и развития всех сотрудников.

Организация рабочих мест для людей с особыми потребностями

Сбер реализует инициативы по развитию инклюзивного трудоустройства в разных направлениях. В рамках этой работы Банк арендует рабочие места для людей с инвалидностью у других работодателей.

Так, Байкальский банк в сотрудничестве с промышленной компанией в Иркутской области и Всероссийским обществом слепых организовал 56 специализированных рабочих мест для слабовидящих людей. Сбербанк продолжает развивать подобные инициативы и в других регионах, создавая дополнительные возможности для профессиональной интеграции людей, испытывающих трудности в этом.

Инклюзивные инициативы сотрудников: голосовой помощник

Развитию инклюзивной среды способствуют не только проекты, реализуемые Сбером, но и индивидуальные усилия самих сотрудников — они активно вовлечены в продвижение инклюзивных ценностей и реализацию инициатив внутри коллектива и за его пределами.

В 2024 году сотрудник Сбербанка на основе собственной ИИ-модели разработал бота Kostya, который помогает общаться с помощью голоса людям, утратившим возможность делать это самостоятельно. Достаточно просто напечатать текст, и бот озвучит его воссозданным голосом самого человека или чужим голосом, предустановленным в программе.

Спустя месяц после запуска бот помог пяти людям более свободно коммуницировать с окружающим миром.

Сотрудники Банка принимали активное участие в развитии проекта и помогли записать публичные голоса для бота. Эти клоны голосов работают в среднем в два раза быстрее тех, что разработаны другими компаниями. Кроме того, благодаря обратной связи сотрудников существенно расширился функционал бота: теперь пользователям доступно множество голосов для общения на разных языках, у них появилась возможность создавать собственные видеоаватары и беседовать с различными персонажами в их стиле.

GRI 404-2

Ключевые направления поддержки инклюзивной рабочей среды

Люди с инвалидностью

- Адаптация сайта по предложению вакансий с фильтрацией вакансий, доступных для людей с ОВЗ
- Сотрудничество с центрами занятости и общественными организациями по трудоустройству людей с инвалидностью
- Программы сопровождаемого трудоустройства, в том числе в рамках проекта «Все получится!», которые облегчают поиск первой работы и адаптацию на рабочем месте

Подробнее см. в разделе **«Благотворительный фонд «Вклад в будущее»**

+49%
прирост найма сотрудников с инвалидностью

250 сотрудников
с инвалидностью приняты на работу в Сбер

Сотрудники с детьми с инвалидностью

Запуск сообщества «Детство без границ» для поддержки сотрудников с детьми с инвалидностью:

- обмен полезной информацией между участниками
- психологическая помощь участникам
- консультации от экспертов Банка

Дополнительная финансовая поддержка — ежемесячные выплаты

>3,4 тыс.
сотрудников, воспитывающих ребенка/детей с инвалидностью, получают пособие от Сбера

Люди старшего возраста

- Просветительские мероприятия и информационный лендинг о преодолении стереотипов, связанных с возрастом
- Внимательное отношение к потребностям сотрудников старшего возраста, обращение к их опыту для организации наставничества и преемственности
- Волонтеры Сбера реализуют 225 проектов, которые направлены на помощь старшим, большинство из них направлены на финансовую или правовую грамотность
- В проекте «Деменция.net», направленном на сохранение когнитивного здоровья старших, участвуют 250 волонтеров, которые прошли обучение в АНО «НИМЦ «Геронтология» и Российском геронтологическом научно-клиническом центре. Волонтеры проекта за 2024 год провели 400+ занятий по когнитивному здоровью с участием 14 тыс. человек в 62 городах. Проект «Деменция.net» является партнером Национального проекта «Демография», программы «Старшее поколение».

Молодежь без опыта работы

- Программы стажировок и практики, карьерные ярмарки, конференции
- Молодежная образовательная программа «Карьера будущего»
- Обновленный карьерный портал SberStudent, группы в социальных сетях
- Запуск сообщества молодежи «Поколение Сбер» для поддержки ее самореализации

Подробнее см. в разделе **«Поддержка молодых талантов»**

>1,3 тыс. человек
присоединились к молодежному сообществу

Достойные и комфортные условия труда

В организации работы с командой Сбер фокусируется на повышении уровня благополучия сотрудников и членов их семей, а также на создании условий для раскрытия потенциала каждого из них. Группа стремится сделать весь процесс своего взаимодействия с работниками максимально комфортным — от использования современных методов подбора и адаптации, развития профессиональных навыков сотрудников до обеспечения безопасной рабочей среды. Это позволяет повысить продуктивность команды и направить ее фокус и усилия на достижение целей Сбера и разработку инновационных решений.

Привлечение и удержание

Сбер выстраивает отношения с сотрудниками на принципах долгосрочного партнерства, которые способствуют непрерывному развитию бизнеса. Группа применяет системный подход к привлечению в свою команду людей со схожими ценностями. Для эффективного поиска и подбора сотрудников Сбер использует комплекс различных инструментов, а также развивает собственную сеть амбассадоров.

Основные способы подбора сотрудников и результаты 2024 года

Внутренние кандидаты

Сервисы внутреннего найма «Моя карьера» и «Поиск талантов»
- В 1,4 раза увеличилось число внутренних переходов
- 219 тыс. откликов от внутренних кандидатов



Внешние кандидаты

Собственные карьерные порталы
rabota.sber.ru — для опытных специалистов
- 3,5 млн уникальных пользователей
- 160 тыс. откликов

sberstudent.ru — для студентов и выпускников
- 1,6 млн уникальных пользователей
- 31,4 тыс. откликов на Стажировку в Сбере

Сообщества в социальных сетях «Карьера в Сбере»
- >128 тыс. участников в сообществах

Реферальная программа
- 14 570 новых сотрудников привлечено
- 196 тыс. рекомендаций получено

One Day Offer — программа подбора ИТ-специалистов за один день

Внешние сайты для поиска работы[1]
- 3,6 млн откликов

[1] Внешний инструмент поиска.

Академия амбассадоров Сбера

С 2023 года Сбер развивает обновленную Академию амбассадоров — эксклюзивную программу обучения ораторскому искусству, правилам ведения социальных сетей и развития личного бренда для сотрудников. Приглашенные спикеры рассказывают о публичных выступлениях, создании контента, подаче себя и своего профиля в социальных сетях как эксперта. Участники Академии учатся продвигать свой личный бренд и бренд Сбера, вовлекаются во внутренние проекты кросс-функциональных команд и участвуют в различных медиаактивностях: снимаются в роликах, пишут статьи, записывают подкасты, тестируют новые девайсы.

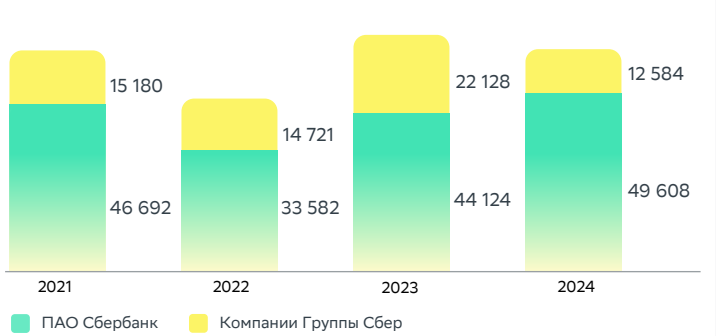
Академия амбассадоров завоевала сразу две награды в 2024 году:

- Победитель в номинации **«HR-амбассадоры года»** HR-премии Team Awards
- Лауреат III степени в номинации **«Лучшая программа работы с амбассадорами бренда»** премии «Бренд работодателя» в рамках международного саммита Employer Brand Summit & Awards

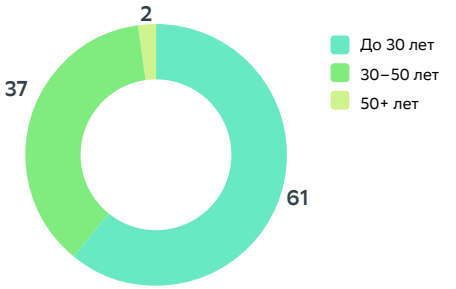
>100 тыс. выпускников
Академии амбассадоров по всей стране

GRI 401-1

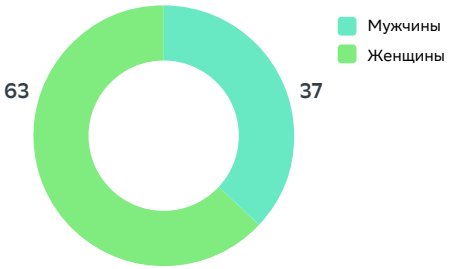
Численность вновь нанятых сотрудников, человек



Новые сотрудники Банка в разбивке по возрасту в 2024 году, %



Новые сотрудники Банка в разбивке по полу в 2024 году, %



Сбер создает рабочие места в регионах по всей стране, в том числе на новых территориях. Это способствует снижению уровня безработицы и улучшению качества жизни местного населения, а также открывает жителям больше возможностей для профессионального роста и доступ к стабильному доходу и социальным гарантиям.

9 лет и 8 месяцев
средний стаж работы сотрудника в Сбере

Программа адаптации Сбера — победитель премии Bravo Awards

Сбер завоевал «золото» в номинации «Ключ на старт» всероссийской премии Bravo Awards 2024 с проектом «Цифровая адаптация». Система адаптации новичков получила признание благодаря своему комплексному подходу и применению современных инструментов, таких как бесшовное автоматизированное сопровождение процесса для новичка и руководителя, постоянная поддержка наставников и бадди, VR- и AR-технологии, а также собственная HR-метавселенная.

95% ↑ 2 п. п.
уровень удовлетворенности процессом адаптации

80% ↑ в 2 раза
адресная кастомизация адаптационных материалов

83% ↑ 53 п. п.
сотрудников охвачены централизованной системой адаптации

Адаптация сотрудников

Для комфортного начала карьерного пути в Сбере каждый новый сотрудник проходит централизованную адаптационную программу на HR-платформе «Пульс», где знакомится с особенностями работы в Группе и погружается в рабочие процессы с помощью различных инструментов.

Новых сотрудников с первого дня сопровождают опытные коллеги (бадди), которые помогают новичкам адаптироваться в рабочей среде и могут ответить на волнующие вопросы в неформальной обстановке. В 2024 году более 13 тыс. сотрудников в роли бадди поддержали более 16 тыс. новичков.

Удержание и расставание

МЭР-33

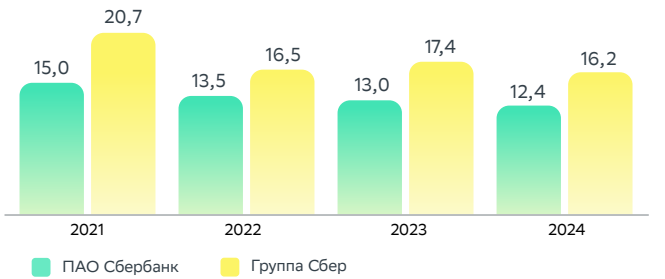
В 2024 году коэффициент добровольной текучести кадров снизился в сравнении с 2023 годом и составил 12,4% в Банке и 16,2% в Группе. Для улучшения показателей удержания и повышения уровня удовлетворенности сотрудников Сбер регулярно проводит анализ факторов и причин увольнений.

В качестве одного из инструментов для такого анализа Сбер проводит выходные интервью с сотрудниками, завершающими карьеру в Группе. Полученные результаты позволяют моделировать отток персонала, прогнозировать возможные потери и совершенствовать механизмы удержания работников.

Для специалистов, покидающих команду Сбера, но желающих поддерживать с ней связь, действует сообщество Alumni. Его участники продолжают оставаться в курсе ключевых событий в Группе и имеют возможность вновь устроиться на работу в Сбер в упрощенном порядке с помощью HR-специалистов сообщества и специальных подборок вакансий.

>7 тыс. человек
состояли в сообществе Alumni Сбера в 2024 году

Коэффициент добровольной текучести кадров, %



Подробнее о текучести кадров см. в Приложении «ESG Databook: Персонал»

Мотивация и вознаграждение

Сбер непрерывно развивает систему материальной и нематериальной мотивации, прислушиваясь к интересам и потребностям сотрудников и расширяя перечень мер поддержки и их вариативность. Чтобы поддерживать комфортную и стимулирующую к развитию среду, Сбер предоставляет конкурентоспособную оплату труда, гибкие форматы и график работы, широкий пакет социальных льгот и программ для сотрудников и членов их семей.

Система мотивации сотрудников Сбера



При определении вознаграждения работников Сбер руководствуется принципами справедливости и прозрачности, устанавливая размер оплаты труда и премий на основе показателей результативности сотрудника и его приверженности корпоративным ценностям.

Сбер регулярно осуществляет пересмотр оплаты труда, опираясь на рыночную ситуацию. В 2024 году размер заработных плат сотрудников Сбербанка был пересмотрен в среднем на +11,5%. Кампания пересмотра заработных плат охватила 92% работников Банка.

GRI 202-1, МЭР-24, МЭР-26

>207,6 тыс. руб. (+17%)
средняя месячная заработная плата сотрудников Сбербанка

в 2,4 раза
средняя заработная плата в Сбере превышает уровень средней заработной платы в России

5,11 (+7%)
отношение заработной платы[1] женщин к МРОТ[2] в России

5,35 (+7%)
отношение заработной платы мужчин к МРОТ в России

522 млрд руб. — (+18%)
выплаты сотрудникам ПАО Сбербанк в 2024 году

71% сотрудников
считают справедливым размер своего вознаграждения

Ежегодный конкурс «Лучший по профессии»

Сбербанк ежегодно проводит внутренний конкурс профессионального мастерства, где сотрудники могут продемонстрировать свои таланты и получить признание как профессионалы. В 2024 году проводимый в 15-й раз конкурс получил новый масштаб: расширенный перечень номинаций включал 44 категории, из них 43 — индивидуальные и одна — командная. Победители конкурса получают денежную премию, сертификаты на обучение в СберУниверситете, значки отличия и дополнительные возможности для развития, участие в мероприятиях с топ-менеджментом Банка.

170 тыс. сотрудников —
аудитория конкурса

>65 тыс. сотрудников
приступили к испытаниям

97 тыс. сотрудников
прошли отбор и получили приглашение к участию в испытаниях основного этапа

684 сотрудника
вышли в финал

48 сотрудников
стали лучшими в профессии

[1] Отношение средней заработной платы к федеральному МРОТ в 2024 году по специалистам первой линии (массовый персонал).
[2] МРОТ — минимальный размер оплаты труда.
[3] Фонд заработной платы, начисленной сотрудникам Банка за отчетный период.

Система социальной поддержки сотрудников

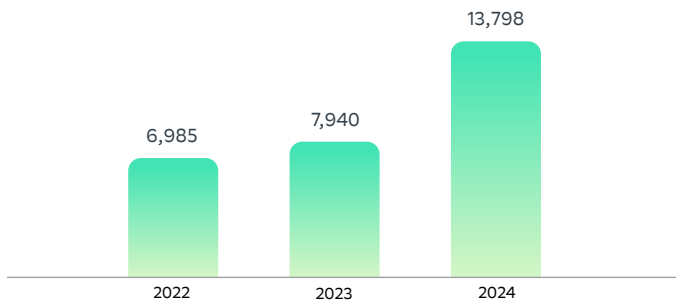
GRI 401-2

Сбер строит свои отношения с командой на принципах долгосрочного сотрудничества и стремится быть помощником во всех жизненных ситуациях. С этой целью Группа выстраивает и постоянно улучшает систему социальных программ и льгот для сотрудников и членов их семей.

Опираясь на аналитику и глубокое понимание человека на основе больших данных, а также обратную связь сотрудников, Сбер реализует наиболее востребованные программы поддержки членов команды.

МЭР-28

Объем финансирования социальных программ для сотрудников ПАО Сбербанк, млрд руб.



Система социальной поддержки Сбера (наиболее востребованные опции)

Физическое здоровье

Расширенная программа ДМС для сотрудников и членов их семей, а также страхование от несчастных случаев

9,98 +99% млрд руб.
Охват — 98,2% сотрудников

Компенсация санаторно-курортного лечения для работников районов Крайнего Севера и районов, приравненных к ним

9,3 +20% млн руб.

Санаторно-курортное лечение для работников предпенсионного возраста

9,3 +25% млн руб.

Корпоративный спорт, Зеленый Марафон, Сбербанкиада, программа стимулирования сдачи нормативов ГТО new

Программа поддержки отказа от курения (пилотный проект) new

56% участников проекта бросили курить

41% участников сохранили устойчивый результат

20% стали курить меньше

Подробнее о категориях расходов на социальные программы см. в Приложении «ESG Databook: Персонал»

Система социальной поддержки Сбера (наиболее востребованные опции) (продолжение)

Ментальное здоровье

- Сервис психологической поддержки и консультации психолога

56 тыс. консультаций | **78 кабинетов психолога** в 56 городах

- Образовательные курсы по темам поддержки эмоционального здоровья, внутренней гармонии и самореализации
- Единый лендинг с инструментами для развития жизнестойкости и профилактики выгорания
- Еженедельные публикации на темы эмоционального благополучия

45 статей и постов | **>615 тыс.** просмотров

- Более 1 тыс. групповых мероприятий с психологами

Материальное благополучие

- Корпоративная пенсионная программа, основанная на софинансировании взносов сотрудников

1,39 млрд руб. (+66%)
Охват — 37,7% сотрудников[1]

- Поддержка при релокации в случае карьерного перемещения внутри Банка

732,8 млн руб. (+29%)

- Льготная ипотека
  - Увеличены лимиты льготных кредитов new
  - Льгота составляет 1/3 ключевой ставки ЦБ от рыночной кредитной ставки new

9 381
новый ипотечный кредит у сотрудников в 2024 году

- Компенсация затрат на летний отдых и лечение детей
- Материальная помощь в трудных жизненных ситуациях

[1] В 2023 году пересмотрен подход к расчету показателя: приведена доля сотрудников, охваченных Паритетной и Социальной пенсионными программами, в предыдущие годы раскрывалась доля участников только по одной программе (Паритетной). Сумма расходов указана вместе с целевым взносом.

Система социальной поддержки Сбера (наиболее востребованные опции) (продолжение)

Поддержка семей и родительства

- **Образовательный мультимедийный курс Сбера «Осознанное родительство»**

24 урока
по ключевым темам детско-родительских отношений

>45 тыс.
слушателей из числа сотрудников

- **Комплексная программа «Сбер для детей и родителей»**
  - Поддержка сотрудников (и женщин, и мужчин) во время и после декретного отпуска
  - Обучение родительским навыкам и их развитие, включая воркшопы в мини-группах с педагогами
  - Развитие родительских сообществ
  - Предоставление образовательных возможностей для детей
  - Помощь в выборе профессии для подростков: профориентационные мероприятия и сервисы
- **Разовые и регулярные финансовые выплаты для сотрудников-родителей, в том числе дополнительно родителям детей с инвалидностью**
- **Профориентационные мероприятия, образовательные проекты и «умные» подарки для детей**
- **Мероприятия для родителей сотрудников**

GRI 403-6

Медицинское страхование сотрудников и членов их семей

С первого дня работы, включая испытательный срок, сотрудникам доступны бесплатные программы медицинского страхования и страхования от несчастных случаев, а также льготное страхование для членов их семей. Сбер стремится постоянно улучшать качество программ страхования: в 2024 году HR-блок Банка в пилотном режиме провел прямую линию для сбора обратной связи и ответов на вопросы сотрудников по условиям страхования.

По итогам мероприятия Сбербанк расширил перечень дополнительных опций ДМС:

- профилактический скрининг
- сервис психологической поддержки
- телемедицинские услуги
- льготные условия на приобретение медицинских полисов для детей и близких родственников
- программы сопровождения беременности и родов (добавлено в 2024 году) new
- лазерная коррекция зрения (добавлено в 2024 году) new
- расширенные стоматологические услуги (добавлено в 2024 году) new

Ключевые цифры 2024 года

>59 тыс. сотрудников
воспользовались новыми опциями ДМС

82 тыс. полисов
страхования оформлено для членов семей сотрудников

49 тыс. сотрудников
подключили дополнительные опции ДМС

Поддержка семей сотрудников

Сбер всесторонне развивает направление поддержки женщин, материнства и детско-родительских отношений. Банк проявляет заботу о сотрудниках-родителях, расширяя доступ к медицинским услугам и оказывая им финансовую, образовательную и психологическую поддержку. Кроме того, Сбер реализует познавательные программы для детей, а также мероприятия для родителей сотрудников.

>150 тыс. сотрудников-родителей
получают поддержку Сбера
из которых больше 14 тыс. являются многодетными и 3,4 тыс. — родителями детей с особыми потребностями

Материальная поддержка сотрудников-родителей

- Единовременные выплаты в размере 20 тыс. руб. при рождении/усыновлении ребенка
- Ежемесячные пособия для сотрудников, воспитывающих ребенка с инвалидностью
- Компенсации в размере 20 тыс. руб. в год на медицинские расходы на ребенка и отдых в детских оздоровительных лагерях

11,5 тыс. сотрудников

3,4 тыс. сотрудников

17,4 тыс. сотрудников

Забота о здоровье

- С 2024 года в ДМС добавлены опции сопровождения беременности и родов
- ДМС для семей сотрудников, включая родителей и взрослых детей

>800 сотрудниц получили возмещение затрат на программы ведения беременности, ЭКО и родов

Сбер с программами комплексной системной заботы о женщинах и материнстве победил во Всероссийском конкурсе «Лидеры в интересах женщин» в номинации «Лидеры поддержки материнства и детства» в 2024 году

Мероприятия и подарки для детей

- **«Дни открытых дверей»** для детей (6–12 лет) сотрудников, во время которых дети знакомятся с миром профессий Сбера в его офисах и участвуют в насыщенной развлекательной и познавательной программе
- Сотрудники с детьми (13–17 лет) участвуют **в конкурсе «Креативное будущее»**, где семьи выполняют творческие задания, которые помогают ребятам сделать осознанный выбор будущего профессионального пути, а родителям — лучше понять себя и своего ребенка. Финалисты конкурса проводят выходные вместе за сближающими играми, лекциями и мастер-классами в кампусе корпоративного университета
- Разрабатываемые Сбером **умные новогодние подарки для детей** адаптированы под разные возрастные группы и призваны укрепить семейные отношения за совместным развивающим досугом
- Цикл профориентационных мероприятий по развитию навыков будущего для сотрудников с детьми (13–17 лет) совместно с корпоративным университетом, фондом «Вклад в будущее» и вузами-партнерами

23 тыс. детей и родителей

>200 родителей и их детей-подростков участвуют в конкурсе «Креативное будущее»

>200 тыс. детей получили подарки

от 0 до 18 лет увеличен возраст получения подарков

20 тыс. участников креативного конкурса (подростки 13+ и родители)

150 подростков приняли участие в партнерских программах

Поддержание благоприятного климата в команде

В Сбере стремятся услышать каждого сотрудника и в ответ на запросы внедрять решения, которые позволят сотруднику чувствовать поддержку работодателя и работать с большей эффективностью. С этой целью Сбер применяет комплекс инструментов для общих и узконаправленных исследований атмосферы в рабочих коллективах и для сбора обратной связи от сотрудников. Полученные результаты исследований и ответы на вопросы ложатся в основу ежедневной работы руководителей и HR-специалистов.

Исследование вовлеченности

С 2011 года Сбер ежегодно проводит оценку вовлеченности сотрудников. В 2024 году в исследовании вовлеченности приняли участие 177 тыс. (>80%) сотрудников Сбербанка. Индекс вовлеченности в 2024 году составил 77% (↑4 п. п.). Среди ключевых драйверов вовлеченности сотрудники выделили привлекательную корпоративную культуру, возможности для развития в Сбере, открытость топ-команды и доверие к ее решениям.

Результаты оценки вовлеченности, %

Показатели	2023	2024
Индекс вовлеченности	73	77
Гордятся работой в Сбере	82	84
Рекомендуют Сбер в качестве места работы	73	79
Вдохновлены корпоративной культурой Сбера	79	81
Высоко оценивают возможности для развития в Сбере	83	81
Доверяют топ-команде	74	80

Результаты опроса вовлеченности анализируются как на уровне Сбера, так и отдельными командами. Около 20 тыс. руководителей в 2024 году получили в HR-Пульс данные о вовлеченности своих команд, а также рекомендации по работе с командами.

В 2024 году проведен опрос настроения среди **152,8 тыс. (71%) сотрудников:**

88% сотрудников отмечают высокий уровень спокойствия

79% сотрудников высоко оценили условия для эффективной работы

76% — доля сотрудников, которые чувствуют себя энергичными в конце рабочего дня

Мониторинг настроения команды

Для своевременного реагирования на запросы сотрудников и поддержания благоприятного рабочего климата в Сбере действует система мониторинга эмоционального состояния команд во всех подразделениях. Мониторинг осуществляется через пульс-опросы и позволяет оперативно выявлять барьеры для эффективной работы и потребности сотрудников. На основе результатов опросов выделяются зоны, требующие внимания, и руководители получают рекомендации по улучшению ситуации в командах.

В дополнение к общим опросным инструментам Сбер проводит точечные замеры атмосферы для диагностики проблем в отдельных командах, которые организуются в случае низких показателей опроса настроения, смены руководителя, изменений в команде или наличия других факторов. Результаты оценки помогают руководителям и HR-специалистам определить сильные стороны и области для развития команды и разработать план корректирующих мер, которые позволят поддерживать продуктивную атмосферу в коллективе.

Работа с обратной связью

При возникновении любых вопросов или для подачи жалоб, в том числе в области трудового законодательства, сотрудники могут анонимно обратиться на один из двух основных каналов обратной связи:

- круглосуточную онлайн-систему консультирования по HR-сервисам;
- контактный центр HR (доступен по телефону и электронной почте).

Сбер обрабатывает каждое поступившее обращение или жалобу, после чего предоставляет заявителю обратную связь, гарантируя при этом полную конфиденциальность.

В 2024 году по каналам обратной связи было получено 1 418 жалоб по направлению HR. Основными темами обращений стали жалобы на действия руководителя.

Служба корпоративного омбудсмена

В случае невозможности урегулирования спорных ситуаций через стандартные линии коммуникации сотрудник вправе обратиться за независимой экспертизой в Службу корпоративного омбудсмена, действующую под руководством Президента, Председателя Правления Банка.

Количество жалоб по вопросам HR

	2021	2022	2023	2024
Количество жалоб по вопросам HR, поданных через официальные механизмы обратной связи в течение отчетного периода, из них:	2 335	2 184	1 978	1 418
• количество жалоб на практику трудовых отношений, поданных в подразделение по работе с персоналом по линии корпоративной культуры	78 (3%)	69 (3%)	71 (4%)	38 (3%)
• обработано и урегулировано в течение отчетного периода	100%	100%	100%	100%

Безопасность и комфорт рабочей среды

Система управления охраной труда

GRI 3-3, GRI 403-2, GRI 403-3, GRI 403-7

Поддержание безопасной и комфортной рабочей среды — важнейший компонент ответственности Сбера как работодателя. Обеспечением безопасных условий труда в компаниях Группы занимаются специалисты по охране труда и соответствующие отделы.

На всех рабочих местах Сбер регулярно проводит специальную оценку условий труда (СОУТ), результаты которой строго учитывает при разработке и принятии мер по повышению безопасности труда и минимизации профессиональных рисков.

GRI 403-1, GRI 403-8

В Сбербанке действуют внутренние нормативные документы, разработанные в соответствии с международными и национальными стандартами в области безопасности труда, действие которых распространяется на всех сотрудников Банка:

- Положение о системе управления охраной труда;
- Политика в области охраны труда;
- Стандарт по определению опасностей и профессиональных рисков.

GRI 403-9, МЭР-29

Сбер регулярно отслеживает ключевые показатели травматизма. Всего в 2024 году зарегистрировано 123 сотрудника, пострадавших от несчастных случаев. К нашему большому сожалению в отчетном году произошли два смертельных случая. Семьям пострадавших была оказана материальная помощь и произведены страховые выплаты, а несовершеннолетним детям назначена выплата от Банка до наступления совершеннолетия.

Коэффициент частоты травматизма вырос на 41% в связи с увеличением количества случаев травматизма в 2024 году. При этом коэффициент тяжести травматизма, напротив, снизился на 10%, поскольку преобладающая часть травм — легкой степени тяжести, а количество тяжелых травм не увеличилось. Показатель LTIFR увеличился до 0,33.

Показатели травматизма в ПАО Сбербанк

Коэффициент	2021	2022	2023	2024
Частота травматизма[1]	0,42	0,38	0,39	0,55
Тяжесть травматизма[2]	37,4	37,08	42,02	37,68
Общий коэффициент травматизма[3]	15,71	14,09	16	20,7
LTIFR[4]	0,26	0,23	0,23	0,33

[1] Кч = Т * 1000 / С, где Т — общее число пострадавших за отчетный период, С — численность работников.
[2] Кт = Д / Т, где Д — число дней временной нетрудоспособности, Т — количество несчастных случаев.
[3] Общий коэффициент травматизма = Кт * Кч, где Кт — коэффициент тяжести травматизма, Кч — коэффициент частоты травматизма.
[4] LTIFR = количество травм с потерей трудоспособности, включая смертельные травмы / количество отработанных человеко-часов × 1 млн человеко-часов.

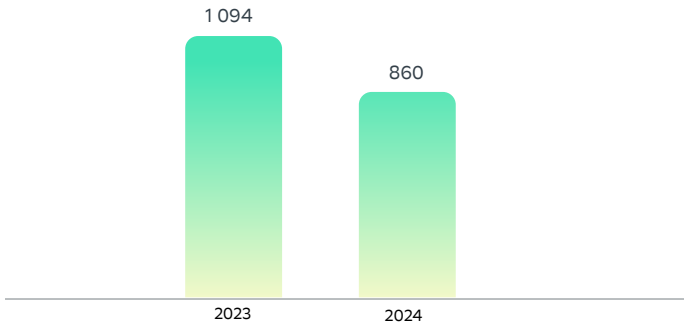
48,4 тыс.
сотрудников прошли вводные инструктажи по охране труда

>190 тыс.
сотрудников прошли вводные и повторные инструктажи по пожарной безопасности

На 38,8 тыс.
рабочих мест проведена специальная оценка условий труда

МЭР-27

Расходы на мероприятия по охране труда, млн руб.



GRI 403-4, GRI 403-5

Для минимизации рисков травматизма и развития культуры безопасности в Сбере сотрудники проходят обязательные инструктажи по охране труда и пожарной безопасности. Кроме того, специалисты по охране труда проходят дополнительное обучение по профессиональному направлению: в 2024 году обучающие программы по охране труда для ответственных сотрудников прошли 715 человек, а программу дополнительного обучения по пожарной безопасности прошли более 6 тыс. раз. Кроме того, более 190 тыс. человек прошли первичные и повторные инструктажи по пожарной безопасности.

Каждый сотрудник может обратиться за консультацией или с предложениями по улучшению системы охраны труда к профильному специалисту в офисе или в профсоюз.

В 2024 году Банк направил более 860 млн рублей на мероприятия по охране труда, включая проведение СОУТ и производственного контроля, закупку специальной одежды и СИЗ, устройство и реконструкцию бытовых помещений и прилегающих территорий в целях обеспечения безопасности работников.

Комфортные условия работы

Сбер предлагает сотрудникам гибкие и комфортные условия работы, что позволяет им без ущерба для эффективности поддерживать баланс между работой и личной жизнью благодаря:

- **гибким форматам труда** — удаленная работа, гибкий график, сменная работа и т. д.;
- **современным многофункциональным офисам** с пространствами для отдыха и досуга;
- **опции работы** из других регионов России до трех месяцев в году.

80%
сотрудников работают в гибком формате

Ключевые награды офиса Сбера

Премия «Хрустальная пирамида — 2024»

- Гран-при в номинации «Счастливый офис» в категории «Большой офис»

Рэнкинг штаб-квартир российских компаний Forbes — 2024

- Присуждение «платины» штаб-квартире Сбера в Москве за разнообразие рабочих пространств, зон отдыха, развлечений и релакса, кофе-пойнтов и кафе, а также за наличие сервисов, не связанных с работой: медицинского центра, кабинета психолога, химчистки, салона красоты, спорткомплекса и музыкальной школы

Формирование среды для обучения и развития

Обучение и развитие — основа непрерывного движения Сбера к раскрытию потенциала сотрудников. Чтобы сделать этот процесс более эффективным, Группа предоставляет сотрудникам гибкую систему корпоративного обучения и карьерного развития, которая может адаптироваться под потребности каждого благодаря разнообразным ресурсам и инструментам. Кроме того, работникам открыты возможности для внешнего обучения.

Корпоративное обучение

GRI 3-3, GRI 404-2

В фокусе развития образовательной системы Сбера — адаптация треков обучения под запросы и потребности сотрудников, в том числе с помощью искусственного интеллекта, обучение востребованным цифровым компетенциям и цифровизация программ обучения.

Корпоративное обучение

Цифровые навыки
- 91 программа обучения
- ~300 электронных курсов обучения ИТ-специальностям и цифровой грамотности

Управленческие компетенции
- 50 программ для разных категорий руководителей

Soft skills
- 57 программ обучения
- ~ 270 электронных курсов

Hard skills
- 72 программы обучения
- более 3,1 тыс. электронных курсов по продуктам и процессам Банка

Персонализация образовательных треков

Онлайн-обучение
- 6,1 тыс. онлайн-тренингов
- 160 тыс. слушателей

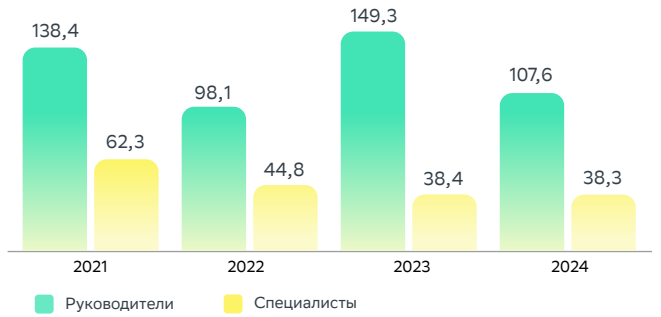
Очное обучение
- 176 программ в Корпоративном университете и учебных центрах

Дополнительное профессиональное образование
- 184 программы повышения квалификации
- 8 программ профессиональной переподготовки
- 14 программ переобучения

Бесплатные курсы и обучающие материалы
- Доступны также временным сотрудникам и совместителям
- Размещены на онлайн-площадках: Пульс, сайт Сбера, СберПро, СберКласс, сайт Корпоративного университета

МЭР-31, GRI 404-1

Среднее количество часов обучения сотрудников ПАО Сбербанк в разбивке по категориям сотрудников, часов на человека

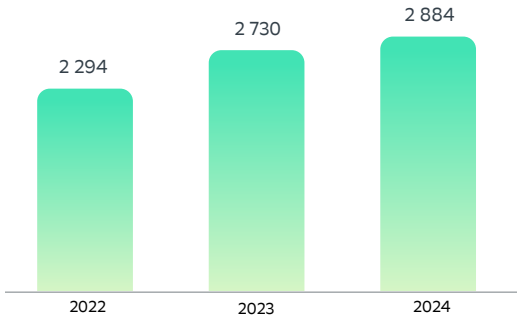


Среднее количество часов обучения сотрудников ПАО Сбербанк в разбивке по полу, часов на человека



МЭР-30

Расходы на обучение сотрудников ПАО Сбербанк, млн руб.



~250 тыс.
сотрудников прошли обучение

56
новых курсов разработано

45,1 часа
среднегодовое время обучения одного сотрудника Сбербанка

1 210 единиц
обучающего контента разработано

Ключевые награды Сбера в сфере корпоративного обучения

Премия HR IT Awards 2024

2-е место в номинации «Развитие и обучение сотрудников» получил проект «Интерактивная мобильная игра «Код надежности» СберУниверситета, направленный на обучение навыкам решения проблем в обеспечении технологической надежности ИТ-сервисов

Премия «Хрустальная пирамида — 2024»

- Две награды в номинации «Корпоративное обучение»:
  - Образовательный центр «СберУниверситет» получил Гран-при в категории организаций — провайдеров образовательных услуг
  - Сбербанк стал лауреатом II степени в категории организаций-работодателей с проектом «Illusio: интерактивный тренажер по когнитивным искажениям»
- Диплом II степени в номинации «Технологическое решение года» Сбербанку за HR-метавселенную

Карьерные возможности

Сбер стремится поддерживать сотрудников в раскрытии их потенциала и предоставляет им возможности, обеспечивающие их профессиональный и личностный рост.

Важную роль в успешной самореализации работников играет система взаимного развития (peer-to-peer, или P2P-система). В рамках этой системы более 19 тыс. сотрудников выступают в роли менторов, наставников, бадди, коучей, фасилитаторов, консультантов по развитию и активистов ядра сообществ. Они поддерживают коллег на всех этапах карьеры, в том числе организуют мероприятия для обсуждения миссии Банка, участвуют в целеполагании команд и делятся обратной связью по результатам оценки сотрудников.

В 2024 году реализована программа признания сотрудников в P2P-ролях «PRO.Признание», в рамках которой прошла первая конференция для всех ролей взаимного развития:

>160 лучших представителей

в своей P2P-роли награждены за ценный вклад в формирование культуры взаимного развития

GRI 404-3

Сотрудники Сбера ежегодно проходят оценку эффективности достижения целей и многостороннюю оценку результативности, благодаря которым получают обратную связь как от своих руководителей, так и от прямых подчиненных и других коллег. Это помогает им намечать планы по дальнейшему развитию, обращая внимание на зоны роста.

>246 тыс. сотрудников

прошли оценку результативности в 2024 году

72,4 тыс. человек

сделали новый шаг в карьере в Сбере в 2024 году

12 тыс. человек

открыли карьерные перспективы в другом городе и регионе

39,7 тыс. человек

выросли в должности

15,9 тыс. человек

перешли в другую функцию

Возможности для карьерного и личностного развития

Peer-to-peer-система и сообщества

1. Адаптация

Система бадди и наставничества

13 тыс. бадди

16 тыс. новичков имели бадди

>600 участников посетили встречи с наставниками, после чего практика была масштабирована

>3,2 тыс. наставников

952 участника в сообществе наставников — в 3 раза

2. Рост и развитие

Менторинг и коучинг

>1,7 тыс. менторов и >5 тыс. менти (подопечные менторов)

>250 коучей и 2 640 клиентов индивидуального, командного и группового коучинга

Сообщества сотрудников в рамках проекта SberCommunity

74 внутренних сообщества (профессиональные и по интересам) — 30 к 2023 году

>80 лидеров и менеджеров сообществ обучено по специализированной программе

>40 тыс. участников сообществ

«Пространство P2P» для знакомства с P2P-ролями и экспресс-решения запросов сотрудников — new

10 мероприятий

>1 тыс. участников

3. Карьерное планирование

Карьерное консультирование с HR/экспертами

>140 консультантов по развитию

5,8 тыс. консультаций с высоким уровнем качества — 160% к 2023 году

18 вебинаров по развитию и карьере посетили более 5 тыс. слушателей — 50% к 2023 году

Возможности для карьерного и личностного развития

	1. Адаптация	2. Рост и развитие	3. Карьерное планирование
Инструменты развития		**Shadowing (стажировки с руководителем)** **Участие в кросс-функциональных бизнес-проектах** **Система преемничества руководителей** **94,2%** руководителей имеют преемников	**98%** руководителей проводят регулярные карьерные диалоги с сотрудниками В **2,5** раза выросло количество консультаций по развитию с целью перехода на новые позиции
Внутренние перемещения			**Сервис для сотрудников «Моя карьера» для выбора желаемых позиций внутри Сбера** **88%** сотрудникам Сбера доступны карьерные треки На **22,8%** выросло количество откликов внутренних кандидатов **Сервис для рекрутеров и нанимающих руководителей «Поиск талантов» для поиска внутренних кандидатов в свои команды** **400** пользователей сервиса ежемесячно **25%** доля внутреннего найма **10** тыс. закрытых позиций через сервис в 2024 году

Поддержка молодых талантов

При формировании своей команды Сбер уделяет особое внимание привлечению молодых специалистов, которые смогут привнести идеи для инновационного развития Группы. С этой целью Сбер предлагает студентам и специалистам в начале карьерного пути образовательные программы и возможности для трудоустройства, а также развивает партнерства с высшими и средними специальными учебными заведениями.

Возможности для старта карьеры

Сбер постоянно расширяет возможности для взаимодействия и сотрудничества с начинающими специалистами: реализует программы стажировок и практики, принимает участие в карьерных и образовательных проектах и самостоятельно организует их, развивает каналы коммуникации.

13,7 тыс. студентов
прошли практику в Сбербанке

>62 тыс.
будущих предпринимателей из России и 20 зарубежных стран прошли обучение в школьном и студенческом акселераторах Сбера

Сотрудничество с учебными заведениями

На протяжении многих лет Сбер активно развивает сотрудничество с 45 российскими университетами. На конец 2024 года в рамках партнерства:

- реализуется более 54 совместных образовательных программ (+20% к 2023 году);
- действует десять базовых кафедр Сбербанка в ведущих вузах страны;
- ведется работа над проектами по образовательному, научному, профориентационному и просветительскому направлениям.

13 новых соглашений
с вузами заключено в 2024 году

Подробнее о взаимодействии с вузами см. в разделе «Социальная ответственность и поддержка населения»

Поддержка инноваций и технологического предпринимательства

Сбер поддерживает инновационные бизнес-идеи сотрудников, предоставляя возможности для развития в корпоративном акселераторе SberUp. Благодаря программе интенсивного обучения технологическому предпринимательству и поддержке персонального наставника сотрудники — авторы отобранных перспективных идей получают возможность реализовать собственный ИТ-проект, а также привлечь партнеров и внешние инвестиции для дальнейшего развития стартапа.

>11 тыс. сотрудников
прошли онлайн-курс по основам технологического предпринимательства с момента запуска в 2018 году

50 команд
прошли Преакселератор, а 20 из них перешли на стадию MVP и выше, заключили соглашения о намерениях, провели пилоты с заказчиками по результатам волны 2024 года

Форматы работы с начинающими специалистами

Стажировки

Центр стажировок Сбера организует программу оплачиваемых стажировок для студентов бизнес- и ИТ-направлений и обеспечивает:

- сопровождение кадровых вопросов
- поддержку от куратора центра и наставника подразделения
- помощь в построении гибкого графика работы для совмещения с учебой

В 2024 году Сбер в тестовом режиме запустил новый трек — стажировки в офисах обслуживания клиентов для студентов вузов и колледжей new

Результаты 2024 года

- 53 направления стажировок
- 13,7 тыс. студентов прошли стажировку (+24% к 2023 году)
- Охват — 15 городов

Карьерные мероприятия

Ежегодно Сбер проводит тысячи карьерных мероприятий по всей стране, а также организует экскурсии по офисам Сбера для студентов и школьников

Результаты 2024 года

- 2 854 карьерных мероприятия
- 644 685 участников мероприятий
- 190 экскурсий
- 4,1 тыс. участников экскурсий

Образовательные возможности

Мультиформатная образовательная программа «Карьера будущего» помогает сформировать востребованные навыки и повысить шансы на успешное трудоустройство. Обучение проходит бесплатно на платформе Корпоративного университета, а контентом для него делятся ведущие эксперты рынка и лидеры Сбера.

Молодежные акселераторы Сбера — это бесплатные программы по созданию и развитию технологических бизнес-решений. Участниками студенческого акселератора могут стать студенты, аспиранты и научные сотрудники вузов из любого региона. В школьном акселераторе обучаются учащиеся 8–11 классов, техникумов и колледжей.

Школа первой линии — бесплатная образовательная программа, на которой студенты колледжей могут познакомиться с направлениями Сбера и освоить необходимые навыки для работы в Банке.

Результаты 2024 года

- > 4 тыс. студентов прошли обучение по программе «Карьера будущего» (+32% к 2023 году)
- 62 156 заявок подано на программы Школьного и Студенческого акселераторов (+14% к 2023 году)
- На базе Студенческого акселератора открыта первая бакалаврская программа «Технологическое предпринимательство» в РТУ МИРЭА; из более чем 2,3 тыс. подавших заявления на программу выбраны 107 человек на первый год обучения
- 3 486 обучающихся в Школе первой линии

Построение коммуникации

Сбер развивает каналы взаимодействия с молодыми специалистами:

- молодежный портал SberStudent, где собраны все карьерные ресурсы для студентов (обновлен в 2024 году)
- телеграм-канал «СберСтудент» new
- сообщество амбассадоров, представляющих бренд Сбера и рассказывающих о его карьерных и образовательных проектах в своих вузах new

Результаты 2024 года

- >1,5 млн уникальных пользователей посетили молодежный портал
- Определены 28 амбассадоров из 18 городов
- >4,3 тыс. читателей телеграм-канала

Развитие корпоративного волонтерства

Сбер создает условия, благодаря которым каждый сотрудник может внести свой вклад в достижение национальных целей России. Корпоративное волонтерство — важная часть корпоративной культуры Группы, которая объединяет тысячи сотрудников вокруг инициатив, направленных на улучшение жизни общества и сохранение природы.

Для этой цели Сбер продолжает работу над формированием у сотрудников знаний и принципов социальной ответственности, повышая их осведомленность о повестке устойчивого развития и роли Группы в этой области. Так, в 2024 году 78% сотрудников были вовлечены в ESG-повестку, что свидетельствует о досрочном выполнении цели ESG-стратегии Сбера по достижению показателя 75% к 2026 году.

Подробнее о социально значимых проектах см. в разделе **«Социальная ответственность и поддержка населения»**

Первый Всероссийский слет волонтеров Сбера

Всероссийский слет волонтеров Сбера, проходивший на Байкале, собрал более 400 социальных лидеров из России и других стран присутствия Банка. Главной темой слета стало переосмысление ценности волонтерства как нового формата лидерства для человекоцентричных организаций. Участники обсудили предпринимательские подходы к социальным проектам, представили свои инициативы в формате социальных франшиз и выбрали лучшие идеи для масштабирования по всей стране.

Кроме того, волонтеры провели «полевой» день на природе, где:

- подняли со дна Байкала 1,5 тонны мусора
- высадили 3 тыс. саженцев сосны в пострадавших от лесных пожаров зонах
- благоустроили две пикниковые зоны на экологической тропе и очистили от мусора набережную озера Байкал и дикий пляж

Итоги волонтерской деятельности сотрудников в 2024 году

15 лет
волонтерскому движению Сбера

35 тыс. волонтеров
+36% к 2023 году

>1 тыс.
действующих социальных проектов от волонтеров Сбера

Волонтерские программы ежегодно становятся победителями национальной премии «Наш вклад»

- «Деменция.net» — трижды **партнер национального проекта «Демография»**
- «Финансовая грамотность для детских домов» — трижды **партнер национального проекта «Образование»**
- Экскурсионный маршрут по Екатеринбургу и Школа гидов «Зеленая линия. Гуляй со Сбером» — **партнер национального проекта «Туризм»**
- Проект по вовлечению старшего поколения в социальное предпринимательство «Доброзелень» — **партнер национального проекта «Демография»**
- Волонтерская программа творческой реализации детей с инвалидностью и их родителей «Театротерапия» — **партнер национального проекта «Культура»**
- Волонтерский проект сопровождаемого трудоустройства «Все получится!» — **партнер национального проекта «Демография»**



05

Ответственное финансирование и нефинансовые ESG-продукты

348 ESG-трансформация корпоративных клиентов

352 Региональная ESG-повестка

356 ESG-продукты и решения для розничных клиентов и частных инвесторов

Подход Сбера к ответственному финансированию и нефинансовым ESG-продуктам

Цели устойчивого развития ООН



Ключевые результаты за 2024 год

3,8 трлн руб.
объем портфеля ответственного финансирования

24
комплексных региональных проекта (КРП) с ESG-составляющей

>3,4 млрд руб.
выручка от реализации некредитных ESG-продуктов B2B

71 регион
сотрудничает со Сбером в области ESG-трансформации

>30 ESG-продуктов
для клиентов B2B-сегмента

89 ESG-профилей
субъектов Российской Федерации были обновлены

Первые на рынке ESG-продукты с применением искусственного интеллекта в линейке Сбера

40 тыс. розничных клиентов
приобрели инвестиционные ESG-продукты с помощью Сбера

Соответствие Политике по ESG

- **Направление I.** Минимизация воздействия на окружающую среду:
  - **Задача 4.** Предоставить финансирование для зеленых проектов внедрения НДТ
- **Направление VII.** Развитие практик ответственного финансирования
  - **Задача 33.** Разрабатывать подходы, политики, методики и механизмы в области ответственного финансирования
  - **Задача 34.** Содействовать ESG-трансформации системы управления и деятельности клиентов, в том числе путем консультаций
  - **Задача 35.** Повышать ESG-привлекательность Сбера для инвесторов
  - **Задача 36.** Предоставлять востребованные ESG-продукты и услуги во всех бизнес-сегментах
  - **Задача 37.** Содействовать формированию стандартов, стимулов и инструментов ответственного инвестирования на национальном и международном уровнях

Национальные цели развития РФ

- Сохранение населения, укрепление здоровья и повышение благополучия людей, поддержка семьи
- Устойчивая и динамичная экономика

Внутренние регламентирующие документы

- Политика ответственного финансирования ПАО Сбербанк
- Политика в области ESG и устойчивого развития
- Политика управления ESG-рисками
- Методика ES-экспертизы проектов и независимой оценки ES-рисков проектов
- Кредитная политика
- Критерии и особенности бизнес-процессов при предоставлении устойчивых кредитных продуктов

Существенные темы

- Ответственное финансирование
- Содействие ESG-трансформации клиентов
- Управление рисками
- Удовлетворенность клиентов
- Финансовая инклюзия

НАГРАДЫ И ДОСТИЖЕНИЯ

Конкурс «Зеленая Евразия»: третье место в категории «Зеленое финансирование»

Программа «Лучшие ESG-проекты России»: проект «Сбер — лидер ESG-трансформации в стране» одержал победу в номинации «ESG-трансформация бизнеса»

Проект «ESG-трансформация регионов»: диплом первой степени во всероссийском конкурсе СМИ, интернет-ресурсов, блогеров в сфере возобновляемых источников энергии «ТекстВИЭ»

GRI 3-3

Ответственное финансирование занимает важное место среди стратегических задач Сбера в сфере устойчивого развития. Сбер помогает клиентам в процессе ESG-трансформации, предоставляя широкий спектр финансовых и нефинансовых продуктов, соответствующих ESG-принципам, а также развивая партнерские отношения. Сбер непрерывно улучшает и расширяет ассортимент ESG-продуктов для разных сегментов бизнеса и отраслей. Кроме того, Банк принимает участие в разработке отраслевых и национальных стандартов ответственного финансирования, методологий и стратегий на уровне страны, а также поддерживает международные инициативы в данной области.

ESG-трансформация корпоративных клиентов

Сбер использует широкий инструментарий, чтобы способствовать ESG-трансформации российского бизнеса, включая процедуры оценки ESG-рисков проектов и компаний и управления этими рисками, линейку устойчивых кредитных продуктов и некредитных ESG-продуктов.

Подходы к данному направлению деятельности, в том числе миссию и принципы ответственного финансирования Сбера, определяет **Политика ответственного финансирования**

ESG-трансформация корпоративных клиентов

Оценка ESG-рисков и управление ими
- Отраслевые карты подверженности ESG-рискам
- Инструмент интегральной оценки ESG-риска
- Прогнозная оценка экономического ущерба от реализации физических климатических рисков
- ES-экспертиза крупнейших проектов
- Мониторинг ESG-рисков

Некредитные ESG-продукты
- Оценка ESG-рисков и ESG-практик (ESG-диагностика, ESG-оценка поставщиков и др.)
- Создание системы управления ESG-трансформацией (разработка ESG-политик, составление ESG-стратегии, подготовка ESG-отчета и др.)
- Развитие ESG-практик (страхование ESG-рисков, ESG-обучение, поддержка корпоративного здоровья и др.)

Устойчивые кредитные продукты
- ESG-кредиты
- Зеленые и адаптационные кредиты
- Социальные кредиты

Инвестиционные продукты
- Организация размещений ESG-облигаций клиентов
- Опыт выпуска собственных зеленых облигаций

Система управления ESG-рисками в корпоративном кредитном и инвестиционном процессах

SASB FN-CB-410a.2

Банк использует системный подход к управлению ESG-рисками в корпоративном кредитном и инвестиционном бизнесе, закрепленный в Политике ответственного финансирования. Для оценки этих рисков Сбер применяет дифференцированную систему процедур и инструментов, учитывающую такие факторы, как отрасль клиента, риски его деятельности и другие аспекты. По результатам анализа Банк присваивает ESG-рискам один из пяти уровней — неприемлемый, очень высокий, высокий, средний или низкий. В зависимости от установленного уровня риска выбираются соответствующие методы управления. В 2024 году произошло уточнение набора процедур оценки ESG-рисков.

В 2024 году в фокусе развития системы управления ESG-рисками были автоматизация, ускорение расчетов и совершенствование методологии. Автоматизация является неотъемлемым этапом развития системы управления ESG-рисками, поскольку позволяет расширить ее охват, избежать ошибок, связанных с человеческим фактором, повысить качество выявления и точность оценки рисков.

Сбер непрерывно улучшает действующий в кредитном процессе интегральный инструмент оценки ESG-рисков, работая над подключением новых источников информации, увеличением гибкости и адаптивности инструмента с учетом характеристик оцениваемого клиента. Важным элементом, необходимым для автоматизации, является витрина ESG-данных юридических лиц, которая хранит ключевые атрибуты, характеризующие риски и практики компании в области устойчивого развития и ESG-трансформации.

Управление ESG-рисками в Сбере

Уровень риска	Неприемлемый	Очень высокий	Высокий	Средний	Низкий
Факторы риска	Вид деятельности заемщика является незаконным или существенным образом противоречит принципам устойчивого развития (ломбарды, микрофинансовые организации, политическая деятельность, ведение рыбного промысла в море дрифтерными сетями, добыча асбеста и др.)	· Деятельность заемщика оказывает негативное и (или) разрушительное влияние на функционирование природных экосистем, и ущерб окружающей среде не компенсируется · Заемщик реализует проекты, которые могут повлечь за собой снижение уровня экономического благосостояния населения · Руководители и (или) бенефициары заемщика уличены в коррупции в крупном и особо крупном размерах · Руководители и (или) бенефициары заемщика уличены в уклонении от уплаты налогов в крупном и особо крупном размерах	Определяется по итогам проведения применимых процедур оценки ESG-рисков. · Отраслевая подверженность ESG-рискам. В рамках управления рисками портфеля Банк на ежегодной основе проводит оценку подверженности отраслей ESG-рискам и закрепляет ее результаты в Кредитной политике · Инструмент интегральной оценки ESG-рисков применяется в отношении клиентов со средней или высокой степенью подверженности ESG-рискам. Инструмент включает в себя: – модуль территориальных рисков устойчивого развития, содержащий данные о текущем состоянии окружающей среды в регионе и показатели его социального развития – отраслевые руководства для оценки индивидуального уровня риска клиента и формирования списка рекомендуемых и обязательных ESG-условий, необходимых для митигации ESG-риска клиента – ESG-скоринг — рейтинг, который формируется на основе анализа 35 ESG-характеристик и обеспечивает сравнительную оценку компаний в кластерах однородных отраслей по уровню зрелости ESG-практик. ESG-скоринг позволяет оценить качество ESG-практик клиента по сравнению с другими участниками отрасли · ES-экспертиза крупнейших проектов позволяет выявить и оценить экологические и социальные риски и воздействия, присущие рассматриваемому для финансирования проекту. По итогам экспертизы формируется перечень рекомендаций для предотвращения и (или) снижения выявленных ES-рисков и воздействий		
Инструменты управления	Ограничение финансирования	Эскалация решения или включение митигирующих ESG-условий		Рекомендации по включению ESG-условий	
Инструменты трансформации		Устойчивые кредитные продукты			
	Некредитные ESG-продукты				

Сбер продолжил совершенствование моделей прогнозирования физических климатических рисков в целях более точной оценки влияния потенциальных эффектов от их реализации на кредитный портфель.

В 2024 году для повышения точности прогноза Банк провел доработку всех моделей и пилотирование инструмента прогнозной оценки экономических потерь от реализации физических климатических рисков. Инструмент представляет из себя комплексное решение, которое автоматизированно анализирует активы клиентов, оценивает их подверженность физическим климатическим рискам, прогнозирует потенциальные потери от реализации рисков в будущем и, в конечном итоге, снижает неопределенность от физических климатических рисков при принятии решения в кредитовании.

Климатические модели не только помогают Сберу управлять физическим климатическим риском в кредитном портфеле, но также позволяют клиентам предупреждать риски, связанные с изменением климата, и обеспечивать климатическую устойчивость их бизнеса.

Подробнее об управлении климатическими рисками и моделях прогнозирования природных бедствий см. в разделе **«Климатическая повестка»**

В Банке реализован мониторинг ESG-рисков, благодаря которому возможно отслеживать выполнение клиентами установленных ESG-условий, а также выявлять потенциальные угрозы посредством автоматизированной системы новостного мониторинга. Данная система охватывает широкий спектр ESG-событий (нарушение природоохранного законодательства, в том числе факты разливов нефтепродуктов, производственные травмы, сокращение численности персонала и другие), а также идентифицирует компании, фигурирующие в новостных сообщениях.

Все это позволяет Банку оперативно реагировать на риски и адаптировать стратегии финансирования в зависимости от полученных данных.

Устойчивые кредитные продукты

Устойчивые кредитные продукты, которые функционируют в Банке с конца 2020 года, являются ключевым инструментом поддержки ESG-трансформации корпоративных клиентов. Сбер предлагает клиентам кредитные продукты, стимулирующие переход на модели устойчивого развития и внедрение ESG-практик в бизнес. В 2024 году Банк продолжил предлагать кредиты в соответствии с национальной таксономией и внутренними регламентами, внимательно следить за изменениями и участвовать в дискуссии о возможностях поддержки развития ответственного финансирования как на национальном уровне, так и в рамках международных объединений.

3 810 млрд руб.

общий портфель устойчивых кредитных продуктов по остатку ссудной задолженности по итогам 2024 года

Виды устойчивых кредитных продуктов Сбера

Устойчивый кредитный продукт	Тип кредитного продукта	Критерии соответствия	Особенности бизнес-процессов
Зеленый кредит **Адаптационный кредит** **Социальный кредит**	Проектное финансирование, инвестиционное и контрактное кредитование, рефинансирование	Финансирование реализации проекта устойчивого развития соответствующего типа согласно национальной таксономии (до 31.12.2021 — в соответствии с методическими рекомендациям ВЭБ.РФ по зеленому финансированию в Российской Федерации; с 1 января 2022 года — в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 21.09.2021 № 1587[1])	Верификация экспертами Банка соответствия сделок критериям зеленых, адаптационных и социальных кредитов. Маркировка сделок во внутренних учетных системах
ESG-кредит	Проектное финансирование, инвестиционное и контрактное кредитование, оборотное кредитование	Соответствие внутренним критериям (на основе наличия ESG-условия в структуре сделки)	Проверка соответствия ESG-кредитов требованиям внутренних регламентов. Маркировка сделок во внутренних учетных системах. Мониторинг выполнения ESG-условий (для ESG-кредитов)

Общий объем предоставленных устойчивых кредитных продуктов, млрд руб.

МЭР-10

Вид кредита	2022	2023	2024
ESG-кредиты	869,5	2 272,1	3 103,5
Зеленый кредит (рекомендации ВЭБ.РФ)	449,5	456	333,2
Зеленый и ESG-кредит (рекомендации ВЭБ.РФ)	5,8	1,7	-
Зеленый кредит (ПП РФ № 1587)	6,5	106,2	231,0
Социальный кредит (ПП РФ № 1587)	0,5	50,1	137,4
Адаптационный кредит (ПП РФ № 1587)	-	4,8	4,9
Всего	1 331,8	2 891,0	3 810,1

[1] С учетом изменений. Критерии устойчивых кредитных продуктов внедрены во внутренние нормативные документы Банка и уточняются в случае внесения изменений Правительством РФ.

Некредитные ESG-продукты

Сбер предлагает линейку ESG-продуктов, которые дополняют устойчивые кредиты и помогают корпоративным клиентам в диагностике текущего состояния, выстраивании системы управления ESG-трансформацией и реализации собственной стратегии устойчивого развития.

Подробнее о типологии некредитных ESG-продуктов для корпоративных клиентов Сбера см. в **Годовом отчете Группы Сбер за 2023 год**

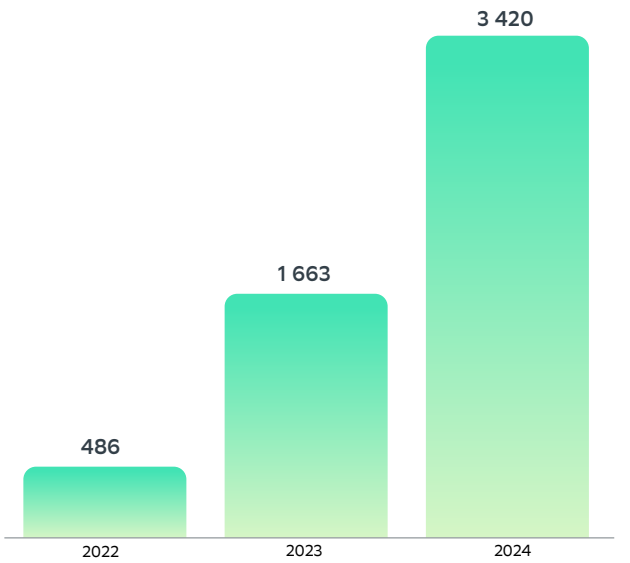
К ESG-продуктам Сбера в B2B-сегменте относятся сервисы для бизнеса, созданные в рамках реализации ESG-стратегии Сбера и поддерживающие системную ESG-трансформацию клиентов, которые отличаются полнотой охвата различных аспектов устойчивого развития или комплексностью и эффективностью решения конкретной задачи. Сбер измеряет не только финансовые, но и нефинансовые эффекты от применения ESG-продуктов.

В 2024 году Сбер расширил и усовершенствовал свою линейку ESG-продуктов для корпоративного бизнеса, учитывая разнообразные запросы клиентов. Выручка от продажи более 30 ESG-продуктов для разных отраслей бизнеса за 2024 год составила свыше 3,4 млрд руб., что в два раза выше результатов прошлого года.

Среди наиболее популярных ESG-продуктов Сбера для корпоративного бизнеса:

- страхование ESG-рисков, включая экологические риски, риски киберинцидентов, риски для жизни и здоровья сотрудников
- услуги для развития ESG-практик, таких как забота о здоровье сотрудников и обеспечение противопожарной защиты
- консалтинговая поддержка в оценке текущего состояния ESG-практик и выстраивании системы управления устойчивым развитием в компании

Динамика продаж ESG-продуктов B2B, млн руб.



ИНВЕСТИЦИОННЫЕ ESG-ПРОДУКТЫ

ESG-облигации являются эффективным финансовым инструментом для ESG-трансформации:

- Сбер использовал его при выпуске собственных зеленых облигаций в 2021 году в целях финансирования кредитов на строительство солнечных и ветряных электростанций. Облигации были полностью погашены в ноябре 2023 года

Подробнее о проектах, профинансированных в рамках выпуска, см. в разделе **«Ответственное финансирование и нефинансовые ESG-продукты»** Годового отчета Группы Сбер за 2022 год

- Сбер помогает своим клиентам использовать инвестиционные инструменты для ESG-трансформации. В 2024 году Сбер продолжил предлагать своим клиентам услуги по размещению ESG-облигаций (зеленых, адаптационных, социальных облигаций, облигаций устойчивого развития, облигаций, связанных с достижением целей устойчивого развития и облигаций климатического перехода)

В отчетном периоде в линейке Сбера также появились первые ESG-продукты на базе искусственного интеллекта. Использование современных и цифровых технологий в продуктах позволяет получить масштабируемые ESG-эффекты, создавать прикладные решения на основе исследований и разработок, развиваемых в Сбере.

Подробнее см. в подразделе **«Технологии для устойчивого развития»**

Региональная ESG-повестка

В отчетном году Сбер продолжил работу по ESG-трансформации российских регионов и совместно с региональными органами власти участвовал в реализации значимых проектов для решения актуальных социальных и экономических задач. Подобное взаимодействие позволяет обмениваться лучшими практиками и опытом в области устойчивого развития, применения и продвижения зеленых технологий. Вместе с тем это способствует повышению качества жизни, финансовой и цифровой грамотности людей из года в год наряду с развитием технологий, в том числе искусственного интеллекта.

В то же время ESG-продукты и решения Сбера, как и его некоммерческие и волонтерские инициативы в экологической и социальной сферах, вносят заметный вклад в реализацию национальных целей развития Российской Федерации на период до 2030 года и на перспективу до 2036 года (далее — национальные цели), которые определяют стратегические приоритеты развития регионов, в том числе в области устойчивого развития.

Для продвижения ESG-повестки в городах и регионах страны Сбер заключает соответствующие соглашения с органами власти субъектов Российской Федерации, для реализации которых разрабатывает дорожные карты. По состоянию на конец 2024 года Сбер заключил такие соглашения с органами власти 71 субъекта и подписал дорожные карты с 50 регионами страны. В их числе — Новосибирская и Костромская области, Камчатский и Пермский края и другие.

Дорожные карты затрагивают широкий спектр вопросов сотрудничества Сбера и регионов и направлены на реализацию совместных проектов и инициатив в области устойчивого развития. С отдельными субъектами Российской Федерации подписываются соглашения, ориентированные на решение конкретной проблемы той или иной территории. Примером такого подхода стало подписание соглашения между Банком и правительством Республики Калмыкия о применении зеленых технологий на базе искусственного интеллекта для мониторинга деградации земель и эффективности мер борьбы с опустыниванием в республике.

В 2024 году в целях продвижения принципов устойчивого развития Сбер запустил реализацию комплексных региональных проектов (КРП) с ESG-составляющей. Они представляют собой доходные проекты на базе современных технологий и продуктов Сбера для решения конкретных запросов регионов в таких сферах, как экология, социальное развитие и управление. ESG-составляющая в таких проектах основана на соответствии национальным целям развития и направлениям зеленой и социальной таксономий.

24

проекта с ESG-составляющей было реализовано Сбером в 19 регионах страны за отчетный год

Примеры комплексных региональных проектов с ESG-составляющей

В СФЕРЕ ОХРАНЫ ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЫ

Республика Удмуртия

Проект по раннему обнаружению лесных пожаров с использованием цифровых решений Сбера

Нижегородская область

Проект «Волгоречье». Разработка комплексного решения по увеличению уровня инвестиций в туристическую и сопутствующие отрасли за счет разработки и реализации стратегии инвестиционного развития туризма с использованием продуктов и сервисов Сбера. Якорным объектом направления стала экологическая тропа «Волгоречье».

В СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЕ

Пензенская область

Проект «Вместе мы можем больше» по созданию инновационного пространства, доступного для семей с детьми с ограниченными возможностями здоровья. В обучении и адаптации детей с особенностями ментального здоровья используются ИИ-продукты Сбера, например, Kandinsky и GigaChat.

Курганская область

ИИ-сервис «Рентгенография коленного сустава», внедрение которого позволило повысить точность диагностики остеоартроза по данным рентгенографии коленных суставов на ранних стадиях

В СФЕРЕ УПРАВЛЕНИЯ

Челябинская область

ИИ-решения Сбера помогают в формировании Архивного фонда Российской Федерации на территории Челябинской области. Их внедрение обеспечивает оптимизацию процесса создания описей и номенклатур дел организациями — источниками комплектования архивного фонда региона.

Калининградская область

Разработка ИИ-модели прогнозирования доходов в разрезе кодов бюджетной классификации для региона

ОБНОВЛЕНИЕ ESG-ИНДЕКСА ГОРОДОВ И РЕГИОНОВ

В 2024 году Сбер совместно с государственной корпорацией развития «ВЭБ.РФ» обновил ESG-индекс городов и регионов России с учетом актуального списка национальных целей развития Российской Федерации на период до 2030 года и на перспективу до 2036 года. Также ESG-индекс расширил охват территорий до 85 субъектов (уровень «Регион») и 250 городов страны (уровень «Город»). ESG-индекс — аналитический инструмент мониторинга, позволяющий оценить прогресс регионов и городов на пути устойчивого развития. Его внедрение способствовало обмену опытом реализации успешных ESG-проектов, созданию условий для эффективного взаимодействия региональных властей с финансовым и нефинансовым секторами, развитию научного, технологического и инновационного потенциалов для устойчивого развития территорий.

В отчетном периоде Сбер и ВЭБ.РФ опубликовали индексы за 2023–2024 годы. В 2025 году продолжится работа по синхронизации показателей ESG-индекса с показателями национальных целей развития России.

Подробнее об интерактивной версии ESG-индекса см. на **сайте**

В 2024 году Сбер продолжил развивать линейку решений для повышения уровня ESG-зрелости регионов и достижения национальных целей развития. Так, он продолжил актуализацию ESG-индекса городов и регионов России — проект, который Сбер реализует совместно с государственной корпорацией развития «ВЭБ.РФ». В 2024 году при активном взаимодействии с городами и регионами показатели индекса доработаны в части учета метрик, заложенных в национальные цели развития. В отчетном году ESG-индекс уже включал в себя 72 показателя на городском уровне и 60 — на региональном. В свою очередь они распределены по 16 факторам по трем ESG-аспектам, при этом городскую составляющую курирует ВЭБ.РФ, а региональную — Сбер.

Структура ESG-индекса регионов

E

- Водные ресурсы
- Охрана атмосферного воздуха
- Отходы производства и потребления
- Лесные ресурсы
- Зеленая энергетика и энергоэффективность
- Управление охраной окружающей среды

S

- Демография
- Здравоохранение и здоровый образ жизни
- Уровень доходов и занятость населения
- Образование и культура
- Комфортные условия жизни и безопасность
- Инклюзивность

G

- Цифровизация
- Антикоррупционная деятельность
- Уровень развития малого и среднего предпринимательства
- Инвестиционный климат

Применение ESG-индекса в зависимости от целевой аудитории

Федеральные органы власти

Инструмент отслеживания системных изменений и достижений в разрезе ESG и устойчивого развития городов и регионов

Местные и региональные органы власти

- Сравнение с другими регионами и городами для выявления конкурентных преимуществ и зон развития
- Инструмент мониторинга изменений в ESG-повестке городов и регионов России

Население

Возможность сравнения городов и регионов по наличию развитой инфраструктуры и системы образования и по состоянию окружающей среды для выбора наиболее привлекательного места для жизни

Бизнес

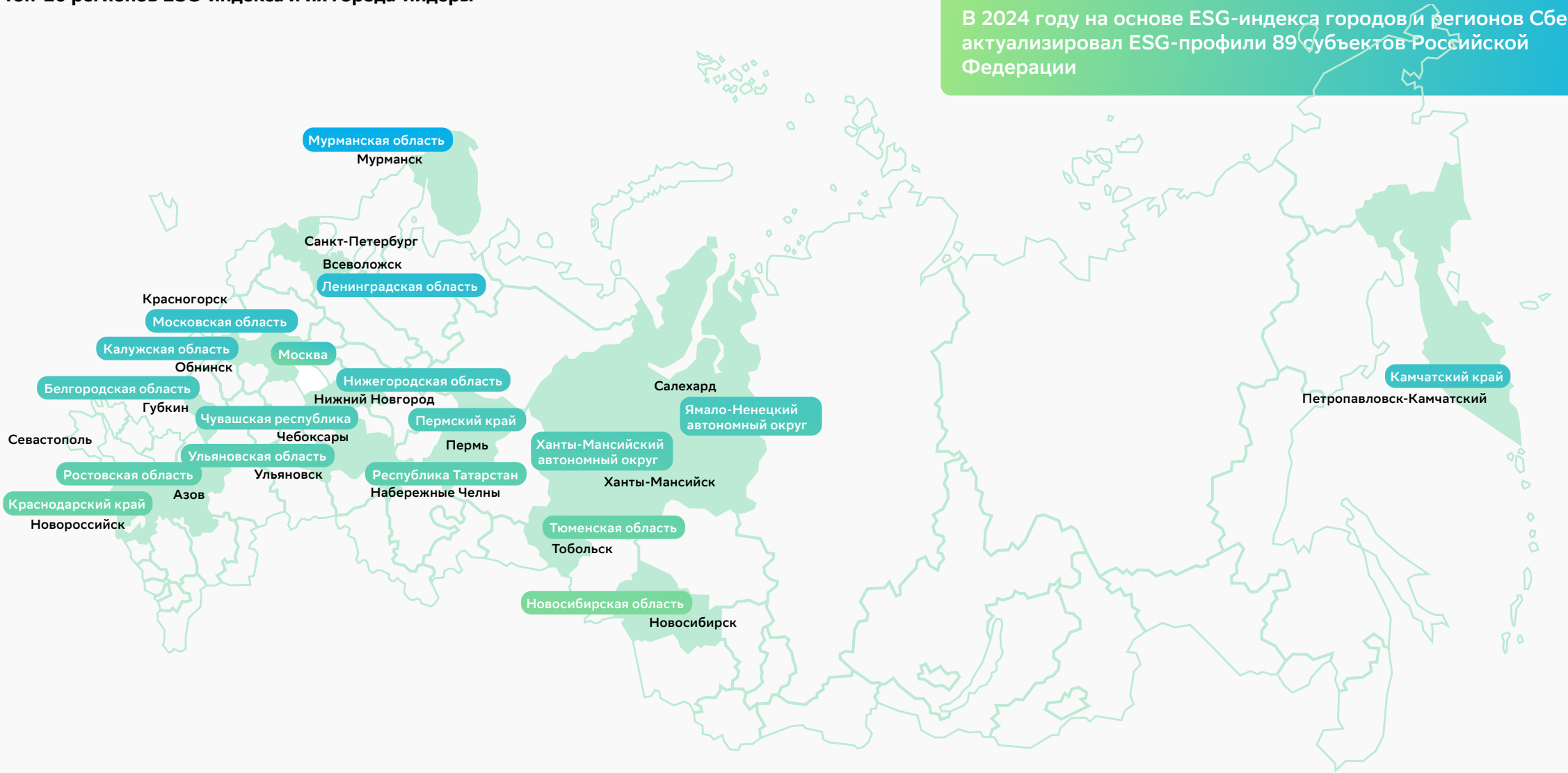
Анализ инвестиционной привлекательности городов и регионов

Экспертное сообщество

Возможность использования ESG-индекса городов и регионов России в различных исследованиях или проектах в области устойчивого развития

Топ-20 регионов ESG-индекса и их города-лидеры

В 2024 году на основе ESG-индекса городов и регионов Сбер актуализировал ESG-профили 89 субъектов Российской Федерации



ESG-продукты и решения для розничных клиентов и частных инвесторов

Сбер последовательно развивает особый подход к работе с розничными клиентами через призму ESG-потребностей, способствует развитию полезных привычек и ответственного образа жизни, стремится привлечь больше людей к жизни в стиле ESG. Среди прочего Банк уделяет значительное внимание финансовой инклюзии и доступности услуг для людей с особенностями здоровья.

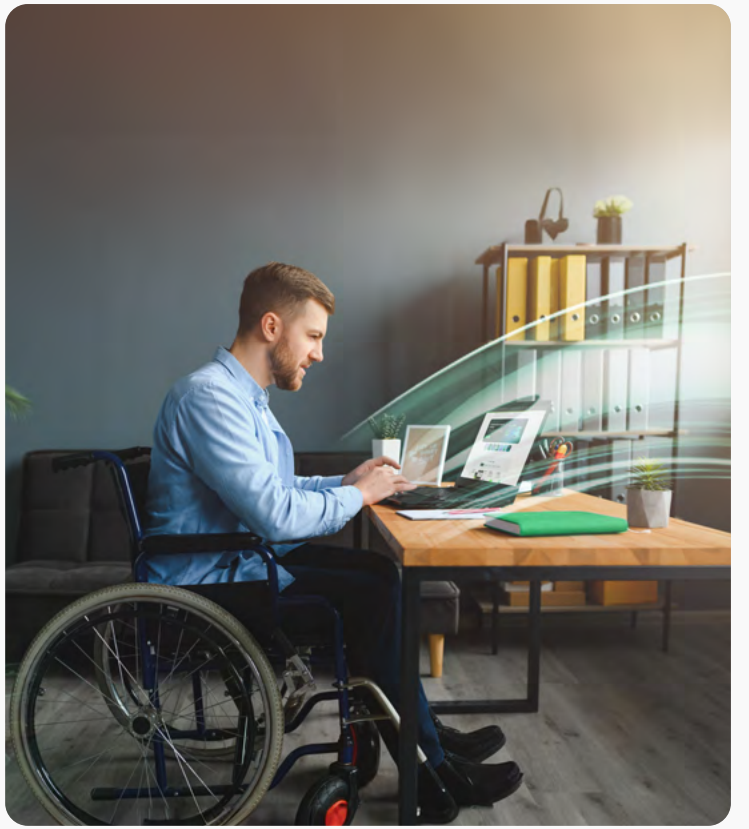
Предоставление равного доступа к финансовым услугам

GRI 3-3

Доступность финансовых услуг для людей с инвалидностью — один из приоритетов социальной повестки. Возможность управлять деньгами независимо от особенностей здоровья — залог финансовой безопасности и основа самостоятельности человека.

Чтобы содействовать развитию доступности и инклюзивной культуры, Банк активно взаимодействует с бизнес-сообществом, регулятором и общественными организациями. Все материалы о способах создания доступности в Сбере **публикуются в открытом доступе** на официальном сайте Банка. Цель формирования базы знаний инклюзивных решений — помочь другим организациям быстро и эффективно стартовать развитие доступных сервисов.

Банк уделяет особое внимание доступности современных технологий для людей с инвалидностью, чтобы они приносили им дополнительные возможности, а не создавали барьеры.



Результаты 2024 года

Услуги Банка для отдельных сегментов клиентов

Особенности зрения

Внедрены и доступны к заказу в приложении банковские карты с тактильной маркировкой. Рельефные обозначения на шрифте Брайля и кириллице помогают отличить карту Сбера от карт других банков и организаций, а также корректно вставить карту в банкомат (устройства оснащены аудиосценариями взноса, выдачи наличных и запроса баланса).

Впервые в мире разработано решение по вводу ПИН-кода на стеклянной поверхности сенсорных POS-терминалов. Цифры вводятся точками (как в шрифте Брайля) отдельными касаниями экрана терминала в любом месте. Решение защищено патентом. Начат тираж.

Банк продолжил поддерживать доступность СберБанк Онлайн для незрячих пользователей программ экранного доступа. Для создания устойчивой доступности приложения внедрены новые процессы контроля в релизном процессе и автотесты.

Особенности опорно-двигательного аппарата

Продолжается адаптация офисов для людей с инвалидностью. Доставка карт для людей с инвалидностью на дом работает в 240 городах.

Особенности слуха и речи

Сбер продолжил разработку ИИ-модели по переводу с и на русский жестовый язык. Благодаря проекту 150 глухих людей трудоустроены для формирования датасета и регулярно получают доход. Переведен на целевую платформу видеозвонок для связи с переводчиками РЖЯ. Это сотрудники Банка, которые консультируют клиентов онлайн на русском жестовом языке при звонке из мобильного приложения и сопровождают обслуживание в офисах при обращении сотрудников. Это позволило повысить стабильность сервиса.

Ментальные особенности

На базе исследования потребностей и особенностей людей с возрастными ментальными особенностями разработан совместный сервис со СберЗдоровьем для ранней диагностики и лечения деменции, а также внедрены обучающие материалы для сотрудников офисов по этичному и эффективному взаимодействию с людьми, предположительно имеющими возрастные нейроотличия. В нейросетевую модель GigaChat интегрирован навык перевода сложных текстов на простой язык. В его основе лежит методология когнитивной доступности, описанная в публичном руководстве по простому и ясному языкам от Сбера.

Подробнее о работе с отдельными сегментами клиентов см. в разделе «Экосистема B2C в 2024 году»

[1] Люди, возможности личной жизнедеятельности которых в обществе ограничены из-за физических, умственных, сенсорных или психических отклонений. При раскрытии данного показателя речь идет о людях с инвалидностью, которые могут самостоятельно управлять личными финансами.

[2] Показатель в границах ПАО Сбербанк верифицирован.

На 40%

вырос портфель льготных продуктов для уязвимых и особых категорий клиентов по сравнению с 2023 годом

Адаптация инфраструктуры Сбера к требованиям особенных клиентов

	2021	2022	2023	2024
Количество точек обслуживания, адаптированных для людей с инвалидностью (ЛсИ), шт.[1]	5 780	5 653	5 797	5 749[2]
Количество банкоматов (в том числе с функцией и без функции выдачи наличных), адаптированных для ЛсИ, шт.	31 989	43 083	43 390	43 365

Важное направление деятельности — развитие финансовой грамотности людей с инвалидностью, в том числе с использованием целевых каналов и языка коммуникации. В 2024 году Сбер достиг следующих результатов в данной области:

- опубликована серия материалов для глухих на русском жестовом языке о финансовых сервисах
- проведена серия передач о финансах и кибербезопасности на радио Всероссийского общества слепых
- выпущена серия подкастов о людях с инвалидностью и сервисах Сбера, которые могут помочь сохранить самостоятельность
- в рамках проекта «Кибрарий» (библиотека знаний по кибербезопасности) вышли материалы для диагностики и преодоления финансовой эксплуатации, а также начат перевод материалов «Кибрария» на русский жестовый язык
- разработаны обучающие материалы для незрячих, позволяющие выучить цифры на шрифте Брайля и научиться пользоваться сенсорными POS-терминалами

Льготные продукты для уязвимых и особых категорий клиентов

Название	Описание	Портфель проекта в 2024 году, руб.
«Господдержка 2020»	Ипотека для покупки первичного жилья	2,3 трлн
Семейная ипотека	Ипотека для покупки вторичного жилья	2,5 трлн
«Военная ипотека»	Ипотека для военнослужащих	58 млрд
Дальневосточная и Арктическая ипотека	Ипотека для покупки жилья в Дальневосточном федеральном округе и Арктической зоне	405 млрд
Сельская ипотека	Ипотека для покупки жилья в сельской местности	42,1 млрд
ИТ-ипотека	Ипотека для сотрудников ИТ-компаний	234 млрд
Вклад «Пенсионный плюс»	Вклад для клиентов, получающих пенсию или достигших возраста 55 лет (для женщин) и 60 лет (для мужчин)	1,0 трлн
Вклад «Социальный»	Вклад для детей-сирот, детей без попечения родителей, ветеранов и инвалидов Великой Отечественной войны	11,4 млрд
Специальные условия по вкладам «Сохраняй+», «Сохраняй Онлайн», «Пополняй» и «Пополняй Онлайн»	Льготные условия по вкладам для клиентов, достигших возраста 55 лет (для женщин) и 60 лет (для мужчин)	201,1 млрд
Вклад «Активный возраст»	Вклад для клиентов, достигших возраста 55 лет (для женщин) и 60 лет (для мужчин)	0,3 млрд
Счет «Активный возраст»	Накопительный счет для женщин от 55 лет и мужчин от 60 лет	205,9 млрд
Вклад «СберKids+»	Вклад для несовершеннолетних клиентов, который могут открыть законные представители	108 млн
Образовательный кредит	Кредит на оплату обучения в вузе и ссузе	16,0 млрд

ESG-решения для розничных клиентов и частных инвесторов

Для удовлетворения потребностей своих клиентов и повышения их благополучия Сбер непрерывно разрабатывает и переосмысливает банковские и экосистемные продукты и сервисы.

В 2024 году Сбер запустил ряд продуктовых решений и опций

Медицинские продукты и чекапы — расширен пакет предложений для заботы о здоровье с улучшенными условиями для клиентов

Опция перевода части средств с процентного дохода на всех основных линейках вкладов в один из благотворительных фондов (Российский Красный Крест, Фонд Хабенского, «Хрупкие люди», «Старость в радость», «Второе дыхание», «Ника» и «Подари жизнь»)

Подробнее о благотворительности в Сбере см. в разделе **«Социальная ответственность и поддержка населения»**

Сбер продолжил регулярные коммуникации с клиентами для вовлечения в ответственный образ жизни. **«Зеленый дайджест»** — e-mail-рассылка для клиентов, которая рассказывает о важности формирования полезных привычек и деятельности Сбера в области ESG. Кроме того, для частных инвесторов Сбер запустил **обучающий курс по ответственному инвестированию**. Он доступен на платформе СберИнвестиции.

ESG-продукты от партнеров Сбера, включая предложения для ответственного инвестирования и инвестиций согласно нормам шариата, доступны частным инвесторам на платформах СберИнвестиции, СберБанк Онлайн, а также в офисах СберПервый. В течение 2024 года 40 тыс. клиентов приобрели инвестиционные ESG-продукты с помощью Сбера.

В рамках системы управления ESG-рисками Сбер проводит анализ и моделирование влияния ESG-рисков на розничный кредитный портфель. В 2024 году было проведено стресс-тестирование эффектов от социального риска на розничный кредитный портфель на среднесрочном горизонте. Сбер проанализировал динамику реальных располагаемых доходов, объемов социальной поддержки населения под воздействием макроэкономических факторов. Стресс-тестирование показало, что сбалансированное управление объемами портфеля позволяет наилучшим образом контролировать риск.

Кроме того, в 2024 году Банк использовал модель искусственного интеллекта для оценки возможности моделирования социальных рисков и разработал прототип модели оценки социальных рисков в региональном разрезе. В рамках разработки социальный риск исследован в терминах внутренней миграции населения (переездов между регионами) под действием социально значимых факторов. Среди управляющих параметров, влияющих на целевую переменную модели, факторы человеческого капитала: доступность здравоохранения и образования, трудовая мобильность, финансовое благополучие, культура.

В 2024 году было продолжено развитие системы ESG-риск-менеджмента в процессах розничного кредитования и взыскания

Реализован **сервис корректировки кредитной истории** в СберБанк Онлайн, который позволит клиенту исправить ошибки и неточности в кредитной истории

Запущена функция **совместного мониторинга кредитной истории с близкими** для защиты от кредитного мошенничества уязвимых перед социнженерией категорий населения, проведен тираж на Android

Запущены дополнительные **напоминания о предстоящем платеже** с учетом риска по кредитам клиентов — физических лиц, ранее не имевших просроченной задолженности в Банке (помощь клиентам в поддержании платежной дисциплины)

Запущены в СберБанк Онлайн **рекомендации PFM** (персональное финансовое планирование) о возможности реструктуризации для клиентов с признаками снижения дохода

Продолжена работа по повышению доступности кредитования для целевых групп клиентов путем создания новых продуктов или изменения условий по действующим продуктам:

- запуск **кредитной СберКарты для молодежи** — сегмент клиентов в возрасте от 18 до 23 лет
- тираж **проекта «Молодежная ипотека»** — предоставление жилищных кредитов клиентам Банка в возрасте от 18 лет (ранее — от 21 года)
- предоставление **продукта «Исламская ипотека»** расширено на всю территорию Российской Федерации — рассрочка на покупку жилья для клиентов в соответствии с нормами шариата
- **сервис «Изменение условий по образовательному кредиту с государственной поддержкой»** теперь доступен в веб-версии и мобильном приложении Сбербанка (ранее эта услуга предоставлялась только при личном визите в офис)
- стал доступен полностью **цифровой онлайн-автокредит**



06

Практики ответственного ведения бизнеса

363 Деловая этика, комплаенс и противодействие коррупции

370 Кибербезопасность

377 Устойчивая цепочка поставок

379 Налоговая стратегия

384 Взаимодействие с органами государственной власти и отраслевыми ассоциациями

Подход Сбера к деловой этике, комплаенс и противодействию коррупции

Цели устойчивого развития ООН







Ключевые результаты за 2024 год

0 минут
простоя из-за DDoS-атак

0 руб.
потерь со счетов в результате кибератак

Разработана **собственная антифрод-платформа**, интегрированная с более чем 1,7 тыс. бизнес-продуктами Банка, у которой нет аналогов в мире

300 млрд руб.
средств клиентов спасено благодаря системе антифрода

3 014 обращений
на Горячую линию комплаенс

37,8 %
доля закупок у субъектов МСП от общего объема закупок

>500 млрд руб.
сумма уплаченных обязательных платежей, включая налоги, сборы и страховые взносы

Сбер — **победитель** в номинации «Налоговый проект года»

Налоговые решения Сбера получили признак искусственного интеллекта в **Реестре российского программного обеспечения**

Соответствие Политике по ESG

- **Направление VI.** Совершенствование практик корпоративного управления, обеспечения безопасности и управления ESG-рисками, в том числе в цепочке поставок
  - **Задача 27.** Обеспечить соответствие требованиям и лучшим практикам в области корпоративного управления и деловой этики всех компаний Группы Сбер
  - **Задача 28.** Способствовать распространению среди поставщиков и подрядчиков высоких стандартов в области прав человека, трудовых отношений, социальной ответственности и охраны окружающей среды
  - **Задача 29.** Совершенствовать систему управления интегрированными рисками, включая ESG-риски
  - **Задача 30.** Гарантировать информационную безопасность и защиту данных клиентов, в том числе от мошенничества
  - **Задача 31.** Обеспечивать соблюдение требований законодательства для противодействия коррупции и предотвращения финансовых преступлений
  - **Задача 32.** Содействовать развитию и распространению практик в области управления ESG-рисками и устойчивым развитием на национальном и международном уровне

Национальные цели развития РФ

- Устойчивая и динамичная экономика
- Технологическое лидерство
- Цифровая трансформация государственного и муниципального управления, экономики и социальной сферы

Внутренние регламентирующие документы

- Кодекс корпоративного управления
- Кодекс корпоративной этики и делового поведения
- Политика Группы ПАО Сбербанк по противодействию коррупции
- Политика обработки персональных данных в ПАО Сбербанк
- Политика Группы ПАО Сбербанк по управлению конфликтом интересов
- Кодекс корпоративной социальной ответственности при осуществлении закупочной деятельности ПАО Сбербанк
- Налоговая стратегия

Существенные темы

- Корпоративное управление и деловая этика
- Устойчивая цепочка поставок
- Вклад в экономическое развитие
- Практики безопасности

Деловая этика, комплаенс и противодействие коррупции

Соблюдение стандартов деловой этики

GRI 3-3, GRI 2-23, GRI 2-24, GRI 2-25

Сбер — ответственная компания, которая придерживается принципов максимальной открытости и прозрачности своей деятельности для общества и не приемлет недобросовестных и неэтичных практик ведения бизнеса. Группа строго следит за соблюдением требований законодательства, не допускает проявлений коррупции или неэтичного поведения, а также нарушений имеющихся политик и положений. Во всех действиях и решениях Сбер демонстрирует пример приверженности самым высоким стандартам корпоративной этики.

В своей работе Сбер руководствуется стандартами поведения, основанными на принципах и ценностях деловой этики, и строит любое взаимодействие — как с членами команды, так и с клиентами, контрагентами, деловыми партнерами, органами государственной власти — на взаимном доверии, что позволяет поддерживать долгосрочные прозрачные и честные взаимоотношения со всеми заинтересованными сторонами.

В **Кодексе корпоративной этики и делового поведения** закреплены принятые в Сбере корпоративные ценности и стандарты деловой этики. Действие Кодекса распространяется на всех сотрудников и членов Наблюдательного совета. Сотрудники Сбера должны знать положения Кодекса и руководствоваться ими в ежедневной работе, проходить обучающие курсы по вопросам корпоративной этики и поведения, а также при необходимости содействовать Банку в проведении расследований и проверок возможных нарушений. Третьи лица, привлекаемые для работы в Сбере, должны обладать должной репутацией и разделять нормы и ценности, отраженные в Кодексе. От своих клиентов, деловых партнеров, поставщиков и контрагентов Сбер также ожидает поведения, соответствующего этическим стандартам и принципам деловой этики. Кодекс также определяет единые стандарты и принципы корпоративной этики для всех участников Группы. Участники Группы, работающие на разных территориях, могут вносить изменения в Кодекс в соответствии с локальным законодательством и культурными особенностями.

Вопросы деловой этики также нашли отражение в Стратегии развития, Кодексе корпоративного управления ПАО Сбербанк, Политике Группы ПАО Сбербанк по управлению конфликтом интересов, Политике управления комплаенс-риском Группы ПАО Сбербанк, Политике Группы ПАО Сбербанк по противодействию коррупции и других документах.

Ответственность за вопросы, связанные с нарушениями в области бизнес-этики и комплаенс, распределена между подразделениями в соответствии с тематикой вопросов Кодекса и закреплена в релевантных внутренних документах.

Управление комплаенс

Рассмотрение вопросов, связанных с нарушениями в области коррупции, конфликта интересов, инсайдерской информации, манипулирования рынком, псевдодоверительного управления активами клиентов, в том числе посредством обращений, поступающих на Горячую линию комплаенс

Подразделения по работе с персоналом

Контроль соблюдения этических норм, рассмотрение вопросов, связанных с атмосферой в команде, неэтичным отношением руководителей к сотрудникам или со стороны коллег, участие в формировании доверительных отношений между руководством и персоналом

Управление внутрибанковской безопасности

Рассмотрение вопросов, связанных с мошенничеством, вымогательством, хищением, утечкой банковской информации

Корпоративный омбудсмен, находящийся в прямом подчинении Президента, Председателя Правления Банка

Рассмотрение и решение спорных ситуаций

Управление комплаенс-риском

Управление комплаенс-риском в Сбербанке осуществляется согласно положениям Политики управления комплаенс-риском Группы ПАО Сбербанк, утвержденной Наблюдательным советом Банка. В документе дано определение термину «комплаенс-риск», описаны цели и задачи системы управления, а также функции основных ее участников. Политика также регламентирует порядок организации функционала комплаенс для всей экосистемы Сбера. Документ соответствует рекомендациям Базельского комитета по банковскому надзору, положениям международного стандарта ISO 37301:2021 — «Управление функцией комплаенс», требованиям законодательства Российской Федерации, включая нормативные акты Банка России, стандартам саморегулируемых организаций и лучшим мировым практикам.

Сбер проводит обучение сотрудников по вопросам комплаенс. Для них разработаны как курсы общего содержания, рассказывающие о требованиях законодательства и внутренних документов в области управления комплаенс-риском, так и специализированные курсы, в том числе курс «Знакомство с Кодексом корпоративной этики и делового поведения». Курс включен в программу адаптации для вновь принятых на работу сотрудников Банка. В то же время в Банке реализуется электронный курс «Комплаенс», прохождение которого позволяет получить наиболее полную информацию об основных направлениях комплаенс-контроля и системе управления комплаенс-риском в Сбере. Курс доступен для всех работников Банка на HR-платформе «Пульс».

Для членов Наблюдательного совета Банка проводится ежегодная образовательная сессия по тематикам комплаенс, включающая вопросы по противодействию коррупции и управлению конфликтом интересов.

Подробнее см. в разделе **«Комплаенс и внутренний контроль в Сбере в 2024 году»** Отчета менеджмента

Общая сумма штрафов в области управления комплаенс-риском, тыс. руб.

Показатель	2021	2022	2023	2024
Размер штрафа	0	0	0	0

Общее количество нефинансовых санкций (предписаний контрольно-надзорных органов) в области управления комплаенс-риском, шт.

Показатель	2021	2022	2023	2024
Количество нефинансовых санкций	0	0	1[1]	0

[1] Банк был привлечен Национальной ассоциацией участников фондового рынка (НАУФОР) к дисциплинарной ответственности в форме письменного предупреждения за нарушение требований Базового стандарта осуществления инвестиционным советником операций на финансовом рынке и Базового стандарта защиты прав и интересов физических получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемой организации (СРО) в сфере финансового рынка, объединяющих брокеров (нарушения устранены до окончания проверки).

Противодействие коррупции

SASB FN-CB-510a.2

Сбер дорожит высокой деловой репутацией и в своей деятельности придерживается принципа нулевой толерантности к коррупции в любых ее формах и проявлениях. В Группе антикоррупционные принципы интегрированы в стратегическое и оперативное управление на всех уровнях деятельности, создана антикоррупционная система. Эта система направлена на профилактику, выявление, предотвращение и минимизацию случаев коррупционных действий сотрудников.

В то же время Сбер ожидает от текущих и потенциальных клиентов, контрагентов, поставщиков и деловых партнеров такого же строгого соблюдения принципов и ограничений, направленных на противодействие коррупции. Сбер различными способами транслирует антикоррупционные принципы и стандарты на своих текущих и потенциальных клиентов, контрагентов и деловых партнеров, в том числе включает антикоррупционную оговорку в заключаемые договоры, размещает важную информацию и документы в области противодействия коррупции на официальном **сайте** Банка.

Ключевым документом в области противодействия коррупции является **Политика Группы ПАО Сбербанк по противодействию коррупции.** Политика включает описание основных целей, задач, мер и направлений антикоррупционной системы, ее участников, их функции и полномочия, а также ответственность за коррупционные правонарушения. Документ определяет антикоррупционные меры в ходе взаимодействия с клиентами, контрагентами и партнерами, подход Банка к управлению конфликтом интересов, обращению с подарками и знаками делового гостеприимства, благотворительной, спонсорской, политической и общественной деятельности. Положения Политики распространяются на всех сотрудников Банка, которые вне зависимости от должности несут персональную ответственность за их соблюдение. Руководители осуществляют контроль за действиями или бездействием подчиненных им работников в части соблюдения положений Политики.

В 2024 году антикоррупционная система Сбера получила положительную независимую оценку. По результатам Антикоррупционного рейтинга российского бизнеса, ежегодно проводимого Российским союзом промышленников и предпринимателей (РСПП), Банку был присвоен высший класс А+ в формате заочной оценки.

Подробнее про ключевые мероприятия Банка, направленные на противодействие коррупции и управление конфликтами интересов, осуществленные в 2024 году, см. в разделе **«Комплаенс и внутренний контроль в Сбере в 2024 году»** Отчета менеджмента

Мониторинг и оценка коррупционных рисков

GRI 205-1

Сбер регулярно осуществляет мониторинг и идентификацию потенциальных коррупционных действий и при необходимости проводит проверки и расследования. Банк на постоянной основе осуществляет оценку коррупционных рисков в соответствии с методологией оценки системы комплаенс-менеджмента и определения уровня рисков в процессах Банка. По результатам формируется план мероприятий по совершенствованию процессов, рекомендации доводятся до владельцев процессов, результаты представляются Комитету по комплаенс.

В 2024 году в Банке реализован электронный сервис по оценке коррупционных рисков в процессах Банка с элементами автоматической оценки уровня рисков, утверждена дорожная карта по развитию сервиса в 2025 году. В отчетном периоде высоких коррупционных рисков не выявлено.

GRI 205-3

В 2024 году в Банке был отмечен 91 случай нарушений, имеющих признаки коррупции.

Общее количество подтвержденных случаев нарушений, имеющих признаки коррупционных, допущенных работниками ПАО Сбербанк, шт.

Показатель	2021	2022	2023	2024
Количество случаев	60	62	57	91

Общее количество работников, привлеченных к дисциплинарной ответственности за нарушения документов Банка в области противодействия коррупции, человек

Показатель	2021	2022	2023	2024
Количество увольнений	46	51	23	82
Количество дисциплинарных взысканий	51	15	21	9

МЭР-41

В 2024 году в отношении работников не было возбуждено уголовных дел по преступлениям коррупционной направленности, штрафы за коррупционные действия отсутствовали.

GRI 2-27, GRI 205-3, МЭР-43

В 2024 году не было случаев привлечения к административной ответственности за совершение коррупционных правонарушений. В отчетном году не зафиксированы инциденты, когда контракты с деловыми партнерами были расторгнуты или не были продлены из-за нарушений, связанных с коррупцией.

Обучение и информирование сотрудников по вопросам противодействия коррупции

GRI 205-2

Банк считает, что обучение и регулярное информирование сотрудников по вопросам противодействия коррупции — важная составляющая корпоративной культуры. Сбербанк содействует повышению уровня антикоррупционной культуры среди своих сотрудников путем проведения обучающих семинаров и тренингов, направленных на предотвращение коррупционных практик и повышение осведомленности сотрудников.

В целях повышения квалификации сотрудников в области противодействия коррупции разработаны программа повышения квалификации (ППК) «Противодействие коррупции» и различные мультимедийные комплаенс-курсы на базе HR-платформы «Пульс» и Корпоративного университета Сбербанка. Обучающие курсы и программа своевременно актуализируются с учетом изменений законодательства, документов и практик Банка. Так, ППК «Противодействие коррупции» была актуализирована в 2024 году перед запуском потока обучающихся.

Также в 2024 году был запущен тематический курс «PRO подарки» для работников Банка и участников Группы Сбер. Этот курс стал лауреатом конкурса на лучшее корпоративное видео Ассоциации директоров по Коммуникациям и корпоративным Медиа России (АКМР).

В отчетном году 100% сотрудников, членов руководящих органов и деловых партнеров были проинформированы об имеющихся у Сбера политиках и методах противодействия коррупции

GRI 205-2, МЭР-42

Общее количество и процент сотрудников, прошедших обязательное обучение по вопросам противодействия коррупции и управления конфликтом интересов в ПАО Сбербанк

Показатель	2021	2022	2023	2024
Количество сотрудников, прошедших обучение по вопросам противодействия коррупции и управления конфликтом интересов, тыс. человек	>40,5	>83	>50	>59
Доля прошедших обучение сотрудников от общей численности целевой аудитории, %	97	97	96	96

Каналы информирования для сотрудников и третьих лиц

GRI 2-23, GRI 2-24, GRI 2-25, GRI 2-26, GRI 205-2

Для получения обращений от сотрудников Банка и любых третьих лиц (в том числе клиентов, контрагентов, деловых партнеров) по нарушениям в области комплаенс в Банке действует Горячая линия комплаенс. Работа Горячей линии комплаенс регламентируется **Политикой Группы ПАО Сбербанк по противодействию коррупции** и Технологической схемой организации работы «Горячей линии комплаенс».

Заявитель в режиме 24/7 может обратиться на Горячую линию комплаенс анонимно или под своим именем. Банк гарантирует рассмотрение всех обращений, в том числе анонимных.

Способы обращения на Горячую линию комплаенс Сбербанка:

- через сайт в разделе **«Комплаенс»**;
- по электронной почте ethics@sberbank.ru;
- по номеру телефона +7 495 665–86–09;
- через почтовое отправление по адресу: 117997, г. Москва, ул. Вавилова, д. 19, Управление комплаенс ПАО Сбербанк с пометкой на конверте «Горячая линия комплаенс».

С основными положениями по организации работы Горячей линии комплаенс можно ознакомиться на **сайте**

GRI 2-24, GRI 2-25, GRI 2-26

Работа с обращениями, поступающими на Горячую линию комплаенс, ведется работниками Управления комплаенс в автоматизированном электронном сервисе. Сводная информация о поступивших на Горячую линию комплаенс обращениях доводится до сведения Наблюдательного совета и Комитета по комплаенс. В случае подтверждения факта совершения нарушения в отношении нарушителя принимаются меры дисциплинарной ответственности в соответствии с матрицей кадровых решений.

Банк гарантирует заявителю конфиденциальность информации о факте его обращения и отсутствие каких бы то ни было санкций в отношении него. По результатам рассмотрения обращения заявитель получает обратную связь.

Общее количество обращений на Горячую линию комплаенс ПАО Сбербанк, шт.

Показатель	2021	2022	2023	2024
Общее количество обращений, поступивших на Горячую линию комплаенс, в том числе по темам:	1 544	2 145	2 432	3 014
• управление конфликтом интересов • противодействие коррупции • защита инсайдерской информации • противодействие манипулированию рынком • псевдодоверительное управление активами клиентов	1 448	2 141	2 411	2 906
• нарушения деловой этики	96	4	21	108

В целях повышения эффективности для сотрудников Банка также действует ряд дополнительных внутренних каналов информирования, которые обеспечивают прозрачность процессов и своевременное решение возникающих вопросов. Работа таких каналов способствует улучшению внутренних коммуникаций и соблюдению регулирующих норм, минимизации рисков нарушения прав сотрудников.

Каналы информирования	Рассматриваемые вопросы	Контакты для связи
Круглосуточная линия доверия внутренней безопасности	Мошенничество, вымогательства, хищения, утечки конфиденциальной информации по вине сотрудников Банка	**hotlineuvb@sberbank.ru** 8 800 555–13–35
Подразделение по работе с персоналом	Неэтичное поведение	**culture_code@sberbank.ru** можно также обратиться к руководителю отдела
Центр поддержки кибербезопасности	Кибербезопасность	**SCST@sberbank.ru** можно также воспользоваться разделом «Ваша кибербезопасность» на официальном сайте или формой «Сообщить о мошеннике» в мобильном приложении
Корпоративный омбудсмен (в случаях, если обращение не было урегулировано ни по одному из каналов выше)	Все вышеперечисленные вопросы	**corp_ombudsman@sberbank.ru**

Участие в профессиональных сообществах

Банк принимает активное участие в работе профессиональных сообществ с целью обмена опытом и установления связей с другими участниками банковской отрасли. Это дает ему возможность выступать в качестве эксперта, делиться своим опытом, участвовать в разработке отраслевых стандартов и в формировании регуляторной политики.

На встречах профессиональных сообществ обсуждаются актуальные вопросы противодействия легализации (отмыванию) доходов, финансированию терроризма и распространению оружия массового уничтожения; актуализация требований законодательных и нормативных актов в сфере финансов; совершенствование антикоррупционной практики для сокращения количества коррупционных преступлений.

Подробнее см. в разделе **«Комплаенс и внутренний контроль в Сбере в 2024 году»** Отчета менеджмента

Кибербезопасность

Ландшафт киберугроз в 2024 году

GRI 3-3

В 2024 году продолжилась киберагрессия в отношении государственного сектора российской экономики, бизнеса и граждан страны. При этом в дополнение к традиционным кибератакам, таким как DDoS-атаки, атаки с применением вирусов-шифровальщиков, взлом ИТ-инфраструктуры в целях хищения персональных данных, атаки методами социальной инженерии, добавились новые:

- таргетированные атаки на субъекты критической инфраструктуры (оборонные предприятия, энергетические компании, провайдеры связи);
- атаки с использованием искусственного интеллекта (AI-powered) — дипфейки, AI-вирусы, персональный фишинг;
- атаки на системы искусственного интеллекта.

Генеративный искусственный интеллект усиливает возможности киберпреступников — успешные кибератаки, совершенные в одной компании, адаптируют для применения в другой. Например, если еще годом ранее идентичные фишинговые письма рассылались на пользователей разных компаний, то в 2024 году фишинговые письма формировались индивидуально для каждого пользователя с учетом знаний о конкретной компании, ее деятельности и руководителях. Таким образом, атаки становятся таргетированными, что увеличивает вероятность их успешной реализации. Одним из препятствий для кибермошенничества в отношении граждан является языковой барьер, который в том числе стирается за счет использования искусственного интеллекта, и атаки, реализованные в одной стране, повторяются в другой с учетом языковых особенностей.

Киберпреступники активно применяют AI-технологии для выявления уязвимостей в ИТ-инфраструктуре и сервисах. Сегодня каждая атака может стать «атакой нулевого дня» (Zero-day[1]), а время на ее реализацию сокращается до минут. При таргетированных атаках злоумышленники используют технологии генеративного искусственного интеллекта для создания документов, замаскированных под официальные распоряжения регуляторов, сообщения государственных органов и служб доставки.

Кибермошенничество в отношении граждан превратилось в новую пандемию. Ежегодный рост случаев мошенничества в этой сфере продолжается — количество попыток выросло в 1,5 раза по сравнению с предыдущим годом[2], социальная инженерия остается главным инструментом атак на российских граждан. При этом кибермошенники нацелены не только на хищение денежных средств, но и принуждают к дропперству[3], хулиганским действиям и актам вандализма.

Сегодня крупные российские компании, включая Сбербанк, обладают достаточно высоким уровнем защищенности и киберустойчивости. Служба кибербезопасности Сбербанка следит за возникновением новых угроз, включая атаки и мошеннические схемы с использованием новых технологий и AI, и своевременно принимает все необходимые меры по противодействию и митигации рисков.

[1] Zero-day — термин, обозначающий неустраненные уязвимости, а также вредоносные программы, против которых еще не разработаны защитные механизмы.
[2] Согласно данным Банка России «Обзор отчетности об инцидентах информационной безопасности при переводе денежных средств».
[3] Дропперство — это процесс вывода денежных средств с банковских карт и счетов клиентов банков с помощью подставных лиц, называемых дропперами или дропами (от англ. drop — сбрасывать). Дроп — это человек, который предоставляет мошенникам свою банковскую карту или банковский счет для «отмывания» похищенных денег либо обналичивает их самостоятельно.

Основные направления системы защиты от киберугроз

Приоритеты развития Сбербанка в сфере кибербезопасности

Человекоцентричность
Помощь людям и защита их интересов

Технологичность
Внедрение передовых технологий кибербезопасности

Эффективность
Повышение эффективности процессов кибербезопасности с учетом внедрения AI

Безопасность инфраструктуры. Security Operations Center

GRI 3-3, SASB FN-CB-230a.1, SASB FN-CB-230a.2

Центр киберзащиты обеспечивает защиту инфраструктуры Сбербанка в режиме 24/7/365 и функционирует на базе технологического ядра Security Operations Center (SOC). Технологическое ядро построено на основе собственных продуктов с использованием алгоритмов искусственного интеллекта — платформы кибербезопасности (ПКБ), системы обработки событий кибербезопасности (RTCE), платформы мониторинга безопасности конечных устройств (EDRP), системы обнаружения вторжений в сеть (SberNDR), платформы анализа угроз и уязвимостей (TIP), системы контроля безопасности сетевых устройств (NSM).

Платформа кибербезопасности разработана Сбербанком для защиты инфраструктуры, мониторинга и анализа угроз. Ключевые задачи платформы кибербезопасности — объединить все существующие элементы защиты организации, стандартизировать архитектуру и набор технологий, автоматизировать рутинные процессы, упростить создание новых продуктов. Платформа обеспечивает сбор, обработку событий в режиме реального времени и хранение всех данных в контексте кибербезопасности, а также контролирует их качество и полноту.
На сегодняшний день она включает в себя 535 типов источников и обрабатывает более 500 млрд событий ежедневно.

В течение 2024 года Центр киберзащиты обработал:

153,6 трлн
событий безопасности

128,6 тыс.
подозрений на инциденты кибербезопасности

Банк успешно отразил все кибератаки, обеспечив при этом выполнение следующих стратегических показателей:

0 минут
простоя от DDoS-атак

0 руб.
потерь со счетов в результате кибератак

Статистика отраженных кибератак, шт.

Тип угрозы	2023	2024
DDoS	124 шт.	93 шт.
	Количество DDoS-атак уменьшилось на 25%, так как фокус злоумышленников сместился на менее защищенные организации: на провайдеров и разработчиков программного обеспечения. При этом с уменьшением количества DDoS-атак растет их сложность и мощность. В 2024 году отражена в том числе рекордная атака на Банк: • 500 Гбит/с — мощность атаки • 69 тыс. устройств одновременно атаковали Банк • 132 сервиса Сбербанка находились под атакой	
Фишинг (защита бренда)	14,4 тыс. шт.	19 тыс. шт.
	Количество фишинговых ресурсов, подделывающих бренд Банка, увеличилось на 24%	
Фишинг (письма в адрес сотрудников)	180,6 тыс. шт.	224 тыс. шт.
	Количество фишинговых писем выросло на 25%	
Веб-атаки	48 тыс. шт.	102 тыс. шт.
	Количество веб-атак увеличилось на 53%	
Вредоносное программное обеспечение	6 тыс. шт.	5,7 тыс. шт.
	Количество попыток доставки ВПО уменьшилось на 5%	
Сканирования периметра	68 тыс. шт.	48,5 тыс. шт.
	Количество сканирований периметра уменьшилось на 27%	
Индикаторы угроз	134 тыс. шт.	199,4 тыс. шт.
	В рамках проактивной защиты Банка SOC самостоятельно выявил и добавил на мониторинг новые индикаторы киберугроз	
Нереализованные инциденты кибербезопасности	41,8 тыс. шт.	103,5 тыс. шт.
	Рост количества инцидентов связан с расширением покрытия инфраструктуры Банка детектирующими правилами. Влияние на сервисы Сбербанка отсутствует.	

Антифрод, защита клиентов от мошенничества

SASB FN-CB-230a.2

Система антифрода обеспечивает надежную защиту всех финансовых операций 100% клиентов (100+ млн) Сбербанка в режиме онлайн.

В 2024 году Сбербанк разработал собственную антифрод-платформу, интегрированную с более чем 1,7 тыс. бизнес-продуктами Банка, у которой нет аналогов в мире

Вместе с тем для эффективного противодействия мошенничеству и защиты клиентов Банка Сбер разработал и применяет сотни ИИ-моделей различных типов, включая модели для выявления мошеннических транзакций, кластеризации мошеннических групп, оценки риска транзакций, поведенческих паттернов клиентов и другие модели, выявляющие различные аномалии.

В 2024 году антифрод-система Сбера получила награду FinTech Awards Russia 2024, одержав победу в номинации Fraud Prevention Innovation Award

Основные показатели системы предотвращения мошенничества:

10 млрд финансовых транзакций

20 млрд нефинансовых операций

анализируются в месяц системой фрод-мониторинга

19 тыс. операций в секунду (TPS)

обрабатывается платформой скоринга операций

>10 млн событий

по 50 различным типам рисковых событий поступают от внешних партнеров ежедневно

Показатели эффективности системы кибербезопасности

Показатель	Ед. изм.	2022	2023	2024
Простой из-за DDoS-атак	мин.	0	0	0
Потери со счетов в результате кибератак	руб.	0	0	0
Спасено средств клиентов	млрд руб.	173	276	300

Показатели эффективности системы антифрода Сбербанка

Показатель	2016	2022	2023	2024	Показатели международных платежных систем
Эффективность, %	85,8	99,3	99,6	99,8	70
Fraud Basis Points, б. п.	0,51	0,11	0,05	0,05	6,75

Операционные показатели эффективности системы антифрода Сбербанка стабильно превосходят уровень международных систем, при этом сама система и процессы непрерывно совершенствуются.

Фокусом 2024 года стало улучшение клиентского опыта при борьбе с кибермошенничеством и создание новых сервисов, а также постоянное совершенствование процессов противодействия кибермошенничеству, что позволило достигнуть следующих результатов:

- **повышение эффективности (с 99,6% до 99,8%) противодействия кибермошенничеству**: сокращение вдвое случаев мошенничества у клиентов Сбербанка, в том числе с использованием кредитных средств, при росте транзакционной активности на 13%;
- **улучшение клиентского опыта в процессах подтверждения рисковых операций**: сокращение вдвое времени подтверждения, внедрение персонализированного подхода к коммуникации с клиентом, подтверждение 75% операций через нативные способы, внедрение нового процесса защиты от мошенничества по скомпрометированным картам без необходимости их перевыпуска;
- **возврат похищенных средств на общую сумму 1 млрд рублей клиентам** со счетов дропов при взаимодействии с другими банками и Министерством внутренних дел Российской Федерации;
- **использование в 30% AI-моделей противодействия кибермошенничеству** самых передовых технологий и SOTA-решений (state-of-the-art).

Защита персональных данных

SASB FN-CB-230a.2

Банк всегда ставит в приоритет защиту данных своих клиентов, в полном объеме реализует требования законодательства в области персональных данных, в том числе с учетом изменений законодательства в 2024 году. В соответствии с общепризнанными принципами Privacy by Design и Privacy by Default экспертиза охватывает все процессы и сервисы Сбербанка — от генерации идеи до момента их вывода из эксплуатации и/или прекращения обработки и уничтожения персональных данных.

GRI 418-1

В 2024 году не было зафиксировано случаев обоснованных жалоб на нарушение конфиденциальности данных клиентов от третьих лиц, жалоб на нарушение конфиденциальности данных клиентов от регулирующих органов, утечек/кражи/потери персональных данных клиентов. Со стороны регулирующих органов отсутствовали предписания об устранении нарушения законодательства в части защиты персональных данных.

Банк занимает активную позицию при обсуждении законодательных инициатив в области персональных данных и регулярно вносит свои предложения по гармонизации законодательства, в том числе через ассоциации и профессиональные сообщества. Сбер предложил внести поправки в Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», устанавливающие ограничения на передачу в ГИС «Озеро данных» информации (в составе обезличенных данных), доступ к которой ограничен федеральными законами, включая банковскую тайну. Принятые изменения вошли в состав Федерального закона от 08.08.2024 № 233-ФЗ и вступят в силу с 1 сентября 2025 года.

SBER PRIVACY JOURNAL

Сбербанк ежеквартально выпускает Sber Privacy Journal — первое в России издание, посвященное персональным данным и приватности. В 2024 году издание получило международный стандартный серийный номер (ISSN), выпуски журнала были включены в международные базы научных изданий. За год Сбербанк опубликовал четыре новых выпуска, а аудитория читателей журнала превысила 25 тыс. человек.

Банк регулярно публикует информацию о своих лучших практиках в области обработки и защиты персональных данных на портале **Sber Bank Privacy**. Портал в доступной форме информирует посетителей о том, как Сбербанк обрабатывает и защищает персональные данные клиентов, а также дает рекомендации экспертам по построению эффективной системы организации обработки и защиты персональных данных.

По итогам 2024 года портал:

- имеет охват **более 5,6 млн просмотров** и **более 3,6 млн посетителей за год**;
- удостоен **победы в премии Retail Finance Awards 2024** в составе комплекса проектов Сбербанка «Человекоцентричный подход в области приватности»;
- включает **более 50 уникальных материалов** с правилами защиты персональных данных.

Соответствие российским и международным стандартам

SASB FN-CB-230a.2

Результаты внешних аудитов подтвердили полное соответствие систем и процессов Сбербанка требованиям российских и международных стандартов:

- Новой версии международного стандарта PCI DSS (эквайринг и эмиссия)
- Требованиям стандарта PCI CPP (эмиссия банковских карт)
- Требованиям Банка России к защите информации при осуществлении переводов денежных средств
- Требованиям к системе управления информационной безопасностью (ГОСТ Р ИСО МЭК 27001)

Система управления кибербезопасностью Сбербанка учитывает лучшие актуальные международные практики, включая ISO/IEC 27001:2022 Информационная безопасность, кибербезопасность и защита персональных данных — Системы менеджмента информационной безопасности.

Опыт Банка в области защиты инфраструктуры признают регуляторы в сфере информационной безопасности и распространяют его на другие организации, в том числе на субъекты критической информационной инфраструктуры Российской Федерации.

Банк продлил свою аккредитацию удостоверяющего центра до 2027 года: он входит в число аккредитованных в России удостоверяющих центров, которые подтвердили соответствие высоким требованиям Минцифры России. Аккредитация удостоверяющего центра позволяет Банку продолжать использование юридически значимого документооборота с применением квалифицированных сертификатов электронной подписи.

Развитие сервисов и продуктов по кибербезопасности

В течение 2024 года в Сбербанке продолжалась реализация программы импортозамещения в области кибербезопасности. Банк существенно повысил технологическую зрелость большинства замещенных систем, которые обеспечивают безопасность инфраструктуры.

В 2024 году Банк:

- заменил решение по мониторингу и анализу сетевой безопасности (Tufin) на продукт собственной разработки Network Security Manager;
- перенес функциональность анализатора Flow Arbor в решение собственной разработки Network Detection and Response.

Интеллектуальная платформа управления киберугрозами Sber X-TI

На фоне продолжающихся атак на государственный сектор российской экономики и бизнес Сбер предоставляет возможность использования собственной интеллектуальной платформы управления киберугрозами **Sber X-TI** для повышения уровня защищенности компаний. На начало 2025 года платформу используют более 150 российских компаний.

Компании, подключенные к платформе Sber X-TI, улучшают свою ситуационную осведомленность о киберугрозах, резонансных инцидентах, утечках и хакерских атаках, могут проводить детальный анализ сложных кибератак, определять инструменты их проведения, вести постоянный контроль и мониторинг уязвимостей для своевременного обнаружения и устранения возможных угроз, обеспечивать надежную защиту систем и данных, выявлять фишинговые и мошеннические ресурсы в сети интернет, а также недостоверную информацию о компании в darknet-ресурсах.

В рамках платформы Sber X-TI Банк непрерывно расширяет полноту информации о киберугрозах. На текущий момент платформа содержит:

- описание **более 420 тыс. уязвимостей**, обогащенных расширенной аналитикой Сбербанка;
- **более 1,5 тыс. исторических кейсов**, обработанных аналитиками Банка;
- **более 70 тыс. экземпляров эксплойтов**[1].

[1] Эксплойт (от англ. exploit — использовать, эксплуатировать) — специальная программа или код, предназначенные для использования уязвимостей в программном обеспечении, сетевых протоколах или системах в целом.

Повышение киберграмотности сотрудников, клиентов, граждан

GRI 404-2

Для противодействия современным угрозам и вызовам кибербезопасности Сбербанк ежегодно проводит информационные кампании и учения по повышению уровня киберграмотности сотрудников. В 2024 году Банк провел сотни внутренних коммуникаций и мероприятий по наиболее значимым темам, таким как защита персональных данных, противодействие фишингу, телефонному мошенничеству и социальной инженерии.

Для повышения киберграмотности жителей России Сбер в отчетном периоде реализовал широкий спектр мероприятий

Запуск образовательного онлайн-курса «Вселенная персональных данных», который в доступной форме информирует клиентов об основных угрозах личной информации, столкнуться с которыми в интернете может каждый — утечки, незаконное распространение данных в сети, новые схемы мошенничества

Запуск магистерской программы «Информационное право и защита данных» при поддержке экспертов Сбербанка

Серия образовательных мероприятий «Амбассадор культуры приватности» в рамках выставки-форума «Россия», а также лекции, семинары и мастер-классы в одном из крупнейших вузов страны при участии партнерской организации по развитию финансовой грамотности

Обучающие мероприятия для различных целевых аудиторий (граждане пожилого возраста, школьники, зарплатные клиенты), в рамках которых эксперты по кибербезопасности информировали о способах защиты от мошенников, обеспечения защиты своих данных и безопасного пользования интернетом

«КИБРАРИЙ»

В 2024 году проект Сбера «Кибрарий» (уникальная библиотека знаний по кибербезопасности) удвоил число уникальных пользователей относительно 2023 года. Это подтверждает актуальность для общества задач, которые ставит перед собой проект: повышение уровня киберграмотности граждан и развитие профессионального сообщества.

Результаты «Кибрария» в 2024 году:

- опубликована Карта знаний CISO со сводом профессиональных знаний в области кибербезопасности, которая представляет собой квинтэссенцию собственного опыта Группы Сбер и лучших международных и российских практик в области кибербезопасности и информационных технологий;
- проект стал площадкой для трансляций конференций по кибербезопасности;
- размещено более 500 материалов по кибербезопасности, включая эксклюзивные расследования специалистов Сбера.

Библиотека знаний «Кибрарий» получила национальную премию «Наш вклад», признана «Лучшим ESG-проектом России» и завоевала награду Grand Prix CDO/CDTO AWARDS 2024.

Устойчивая цепочка поставок

GRI 3-3, GRI 2-6

Сбер считает, что выстроенная прозрачная цепочка поставок — неотъемлемая часть устойчивой бизнес-модели Компании. Поскольку сам Сбер следует высоким стандартам в области защиты прав человека, трудовых отношений, социальной ответственности и охраны окружающей среды, от поставщиков он ожидает аналогичного подхода.

ESG-требования к поставщикам

Требования Сбера к поставщикам в области ESG закреплены в **Кодексе корпоративной социальной ответственности при осуществлении закупочной деятельности ПАО Сбербанк**, который устанавливает стандарты и требования по устойчивому развитию и социальной ответственности для поставщиков.

Дополнительно в **Кодекс корпоративной этики и делового поведения** включены общие принципы взаимодействия с поставщиками на основе прозрачности, справедливости и ответственного ведения бизнеса.

Кроме того, эти документы обязывают поставщиков Банка соблюдать нормы трудового права, права человека, экологические стандарты и принципы корпоративного управления.

В ходе закупочного процесса Банк руководствуется российским законодательством о закупках, Положением о закупках ПАО Сбербанк, разработанным в соответствии с Федеральным законом от 18.07.2011 № 223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц».

В основе взаимодействия с поставщиками лежат следующие ключевые принципы, изложенные в Кодексе корпоративной этики

Соблюдение применимых норм
Поставщики должны строго следовать нормам действующего законодательства и деловой этики, соблюдать Положение о закупках ПАО Сбербанк

Ответственное партнерство
Поставщики обязаны соблюдать принципы добросовестности и открытости во взаимодействии со Сбером

Честная конкуренция и равноправие
Все добросовестные участники закупочных процедур имеют равные возможности участия в конкурсах и тендерах

Качество и безопасность
Все товары, работы и услуги, предоставляемые поставщиками Сбера, должны соответствовать установленным стандартам качества и безопасности

Подробнее см. в подразделе **«Деловая этика, комплаенс и противодействие коррупции»**

Подход к выбору поставщиков и взаимодействию с ними

Сбер внимательно подходит к вопросу выбора поставщиков. Важную роль в данном процессе играет оценка их финансовой устойчивости и деловой репутации, а также приверженности ESG-принципам.

В рамках работы с поставщиками Банк заключает **Соглашение об использовании принципов корпоративной социальной ответственности**, которое направлено на обеспечение соблюдения ESG-принципов на всех уровнях цепочки поставок. На конец 2024 года 100% закупок Сбера соответствуют ESG-принципам.

GRI 204-1, МЭР-8

Сбер отдает приоритет сотрудничеству с местными поставщиками и выстраивает с ними долгосрочные отношения.

В рамках развития и укрепления отношений с компаниями малого и среднего предпринимательства (МСП) сотрудники Центра снабжения в отчетном году принимали участие в совместных семинарах и встречах, организованных Корпорацией малого и среднего предпринимательства. В 2024 году доля закупок у субъектов МСП составила 37,8% общего объема закупок Банка.

МЭР-9

Доля закупок у субъектов МСП, %

Показатель	2021	2022	2023	2024
Доля закупок товаров, работ, услуг у субъектов МСП в общем объеме закупок у российских организаций	63,2	39,5	41,2	37,8

GRI 407-1, GRI 408-1, GRI 409-1

Сбер активно применяет систему управления рисками, которая позволяет выявлять и минимизировать возможные риски, связанные с деятельностью поставщиков. Внимание уделяется предотвращению сотрудничества с поставщиками, которые могут нарушать права работников или использовать детский и принудительный труд.

В случае выявления нарушений или неэтичного поведения поставщиков Сбер оставляет за собой право разорвать деловые отношения с недобросовестными контрагентами, а также направляет информацию по ним в Федеральную антимонопольную службу (ФАС России) для включения в Реестр недобросовестных поставщиков (РНП).

ESG-оценка поставщиков

При проведении закупочных процедур Сбер осуществляет процедуры контроля соблюдения действующими и потенциальными поставщиками требований законодательства, оценивает уровень их ESG-практик и наличие рисков в сфере устойчивого развития.

Сбер не только контролирует взаимодействие со своими поставщиками, но и помогает им адаптироваться к новым ESG-стандартам, повышать устойчивость. Сбер активно работает с местными поставщиками, предлагая консультации и поддержку в области устойчивого развития, помогает выявить дополнительные деловые возможности и направления.

В рамках программы поддержки поставщиков Банк также проводит обучающие мероприятия для сотрудников Центра снабжения. Специалисты Центра снабжения регулярно повышают квалификацию, изучают особенности ESG-коммуникации с контрагентами и обсуждают эффективные подходы к продвижению принципов устойчивого развития в цепочке поставок.

Налоговая стратегия

Соблюдение налоговых обязательств

GRI 207-1

Сбер является ответственным налогоплательщиком, который своевременно и в полном объеме уплачивает налоги, ведет прозрачную деятельность, поддерживает открытый диалог с налоговыми органами. Данные принципы интегрированы во все бизнес-процессы Группы и соблюдаются на всех уровнях деятельности. Благодаря этому Группа успешно сводит к минимуму риски возникновения налоговых споров. Сбер ежегодно раскрывает налоговую информацию о деятельности компаний Группы в финансовой отчетности, которая проходит независимую аудиторскую проверку внешним аудитором.

GRI 207-2

Ответственность за налоговую функцию в Сбере возложена на Департамент налогов центрального аппарата Сбера.
В функционал Департамента налогов, в частности, входит:

- налоговое планирование и бюджетирование;
- управление налоговыми рисками и обязательствами;
- определение налоговой методологии применительно к деятельности Сбера;
- налоговое сопровождение бизнес- и обеспечивающих подразделений Сбера;
- налоговая поддержка компаний Группы Сбер;
- налоговый учет и отчетность;
- взаимодействие с налоговыми органами и законодателями.

GRI 207-2

Сбер стремится сводить к минимуму налоговые риски. С этой целью Группа проводит их регулярный мониторинг, своевременно разрабатывает и внедряет меры по управлению данными рисками.

В Сбере функционирует автоматизированная Система управления налоговым риском. Она является неотъемлемой частью Системы управления рисками и капиталом и интегрирована с Системой внутреннего контроля. Сбер проводит работу по повышению осведомленности сотрудников о потенциальных налоговых рисках и постоянно контролирует порядок реализации мер в отношении этих рисков.

Сбер является одним из крупнейших налогоплательщиков Российской Федерации

236 млрд руб.

сумма начисленного налога на прибыль Банка за отчетный период

Регулярный диалог с налоговыми органами

GRI 207-3

Взаимодействие с налоговыми органами, включая формирование отчетности, прохождение обязательных налоговых проверок и налоговый контроль — значимые компоненты деятельности Группы. Сбер придерживается принципа максимальной открытости и прозрачности во взаимодействии с государственными органами, наделенными полномочиями в данной сфере. Сбер в рамках режима налогового мониторинга выстраивает оперативную коммуникацию с налоговыми органами, предоставляя налоговую информацию в онлайн-формате. Сбер предоставляет доступ к витрине данных, в рамках которой налоговые органы имеют возможность обрабатывать налоговые и бухгалтерские данные в режиме реального времени, что значительно повышает качество взаимодействия в рамках режима налогового мониторинга, а также освобождает Сбер от дополнительных мероприятий налогового контроля.

Помимо этого, Группа активно сотрудничает с государством, профессиональными отраслевыми объединениями и профильными госструктурами, участвуя в обсуждении законодательных инициатив, стратегических вопросов развития национальной налоговой системы и в проектах по внедрению инновационных механизмов налогообложения.

Структуры, с которыми Сбер взаимодействует по вопросам налогообложения:

- Федеральная налоговая служба
- Комитет Государственной Думы по бюджету и налогам
- Российский союз промышленников и предпринимателей
- Министерство финансов Российской Федерации
- Торгово-промышленная палата Российской Федерации
- Ассоциация банков России
- Национальная финансовая ассоциация

Начисленные и уплаченные налоги

МЭР-6

Сумма начисленных обязательных платежей, млн руб.

Показатель	2021	2022	2023	2024
Сумма начисленных обязательных платежей (за исключением штрафов, пеней), всего, в том числе:	487 542	377 399	557 315	486 346
• налогов и сборов	401 389	290 169	449 931	358 516
• страховых взносов	86 153	87 230	107 384	127 830

МЭР-7

Сумма уплаченных обязательных платежей, млн руб.

Показатель	2021	2022	2023	2024
Сумма уплаченных обязательных платежей (за исключением штрафов, пеней), всего, в том числе:	535 235	310 102	563 233	500 826
• налогов и сборов	449 082	222 872	455 849	372 996
• страховых взносов	86 153	87 230	107 384	127 830

Налоговые сервисы для клиентов

В рамках взаимодействия с Федеральной налоговой службой Сбер реализует комплекс проектов по предоставлению налоговых сервисов клиентам.

СБЕР ПОДКЛЮЧИЛСЯ К ЭКСПЕРИМЕНТУ «СТАРТ БИЗНЕСА ОНЛАЙН»

В 2024 году Сбер присоединился к эксперименту Федеральной налоговой службы «Старт бизнеса онлайн», который призван упростить процесс регистрации бизнеса в России.

На сайте ФНС можно зарегистрировать ИП или ООО, получить усиленную квалифицированную электронную подпись (УКЭП) и открыть счет в банке. Первые клиенты уже успешно воспользовались новым сервисом на сайте ФНС, зарегистрировав бизнес и открыв расчетный счет в Сбере.

Новая услуга помогает увеличивать число предпринимателей и сокращает время на оформление документов. Эксперимент проводился с 1 марта 2024 года по 1 марта 2025 года.

Налоги и налоговые вычеты для населения

Сбер обеспечивает всестороннюю поддержку клиентов в получении налоговых компенсаций, включая вычеты при приобретении недвижимости, возмещения по ипотечным процентам и инвестиционные компенсации. Автоматизированная система Сбербанка следует комплексному алгоритму: анализирует банковские операции клиента, передает агрегированную информацию в налоговые службы и автоматически генерирует предварительно заполненное заявление в личном кабинете. Клиент сразу может проверить корректность данных и согласовать документ. Такой подход позволяет существенно сократить процедуру получения вычетов, минимизируя временные затраты налогоплательщиков, сокращая сроки проверки документации и обеспечивая среднюю продолжительность камеральной налоговой проверки порядка одного месяца.

УМНЫЙ НАЛОГОВЫЙ КАЛЬКУЛЯТОР

В 2024 году Сбер запустил умный налоговый калькулятор, который доступен клиентам через виртуального ассистента «Салют» в СберБанк Онлайн.

Пользователи калькулятора могут посчитать изменения в сумме налога и получаемой зарплаты исходя из обновленной ставки налога на доход физических лиц с учетом вступления в силу с 2025 года новой системы налогообложения.

Для расчета налога по новой системе пользователь приложения СберБанк Онлайн может написать или сказать виртуальному ассистенту: «Салют, рассчитай мой налог», а затем указать свою заработную плату. После расчетов клиент Банка увидит:

- суммарный доход за 2025 год с учетом изменений в системе налогообложения;
- сравнение дохода с предыдущим годом;
- точную сумму НДФЛ за 2025 год;
- динамику суммы НДФЛ по предыдущим периодам.

Сбер планирует продолжать развитие направления по работе с налогами и вычетами с применением искусственного интеллекта. Создание умного налогового калькулятора является одним из этапов решения этой задачи.

Повышение налоговой грамотности среди сотрудников и клиентов

На настоящий момент Сбер не только обладает собственной глубокой экспертизой в сфере налогообложения, но и создает решения по повышению финансовой и налоговой эффективности для бизнеса. Кроме того, Сбер стремится поддерживать высокий уровень налоговой и финансовой грамотности среди своих сотрудников, клиентов и партнеров.

ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА КОРПОРАТИВНОГО УНИВЕРСИТЕТА СБЕРА ПО НАЛОГАМ

В отчетном году на базе Корпоративного университета Сбера был запущен первый на российском рынке продукт по налоговой тематике — коммерческая образовательная программа «Налоговая функция: новые горизонты».

В ходе программы команда Сбера делится опытом проведения цифровой и стратегической трансформации налоговой функции в Группе. Участники узнают, как эффективно учитывать сложные финансовые инструменты, использовать налоговые льготы и преференции. Программа также служит площадкой для обсуждения актуальных вопросов налогообложения среди специалистов корпоративного и государственного секторов. В роли спикеров выступают не только эксперты Департамента налогов Сбера, но и представители Министерства финансов Российской Федерации, Федеральной налоговой службы и ведущих консалтинговых компаний.

Узнать о программе и зарегистрироваться можно по **ссылке**

НАЛОГОВЫЙ МАРАФОН ДЛЯ СОТРУДНИКОВ

В 2024 году в Сбере проведен уникальный проект — первый Налоговый марафон, который позволил сотрудникам получить ценные знания и опыт, а также значительно сократить их расходы и время на уплату личных налогов.

В рамках марафона сотрудники узнали об изменениях по НДФЛ, о том, как пользоваться льготами и вычетами по НДФЛ и имущественным налогам, в каких случаях необходимо подавать декларации и в какие сроки, когда и как платить налоги, что нужно знать о налогах, инвестируя в продукты Сбера, а также познакомились с инструментами самопроверки.

БЕСПЛАТНЫЙ КУРС О НАЛОГОВОЙ СИСТЕМЕ И НДФЛ

На платформе СберСова открыта уникальная возможность бесплатного обучения налоговой грамотности для любых категорий пользователей. Образовательный курс «Что важно знать о налоговой системе и НДФЛ» разработан профессиональными экспертами в области налогообложения и представляет собой комплексное практическое руководство по функционированию налоговой системы России.

Обучение включает четыре урока по темам:

- устройство налоговой системы;
- НДФЛ: что это и кто его платит;
- как рассчитывается НДФЛ;
- сроки уплаты НДФЛ и ответственность.

Пройти курс можно в любое время на **сайте**

Собственные цифровые решения Сбера по налогам

СБЕР СТАЛ ПОБЕДИТЕЛЕМ В НОМИНАЦИИ «НАЛОГОВЫЙ ПРОЕКТ ГОДА»

В мае 2024 года продукт команды Digital Tax «Налоговая отчетность в один клик!» стал лауреатом Премии в сфере корпоративного налогообложения за 2023 год, утвержденной Российским союзом промышленников и предпринимателей (РСПП) и компанией «Технологии доверия», и признан лучшим в сфере корпоративного налогообложения.

Проект «Налоговая отчетность в один клик!» был реализован за счет симбиоза налоговых ИТ-продуктов, созданных налоговой командой Сбера для построения новой концепции налогового учета и отчетности. В него входит «Конструктор налоговых форм», «Стол заказов» и функциональные возможности приложения по налогу на прибыль налогового ПКАП[1].

Перечисленные продукты в совокупности позволяют пользователю:

- настраивать формы налогового учета;
- организовать бесшовный поток налоговых данных;
- настраивать периодичность их поставки с последующим автоматизированным контролем корректности налоговой отчетности.

Такие возможности позволяют Сберу быстро адаптироваться к любым изменениям налогового законодательства, существенно снижать затраты на доработку бизнес- и учетных ИТ-систем, а также отказаться от внешних поставщиков ИТ-продуктов.

[1] Приложение корпоративной аналитической платформы.

НАЛОГОВЫЕ РЕШЕНИЯ СБЕРА ПОЛУЧИЛИ ПРИЗНАК ИСКУССТВЕННОГО ИНТЕЛЛЕКТА В РЕЕСТРЕ РОССИЙСКОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

В 2024 году «Платформа налогового мониторинга от Сбера» вошла в Единый реестр российского программного обеспечения, став первым продуктом с ИИ в этом сегменте. Сбер — первый и единственный российский банк, который разработал собственную платформу налогового мониторинга с признаком ИИ. Основными функциями платформы являются раскрытие налоговых и бухгалтерских данных для проведения ФНС России налогового контроля за деятельностью Сбера как крупнейшего налогоплательщика страны, а также организация интеграционного взаимодействия с информационной системой налоговых органов для прямой передачи данных в рамках создания цифрового Налогового кодекса Российской Федерации.

В Единый реестр российского программного обеспечения с признаком ИИ включен еще один продукт собственной разработки — Цифровая налоговая платформа Сбера.

В указанных цифровых налоговых решениях Сбера внедрен ИИ-помощник, который в режиме диалога может представлять консультации по работе со сложными алгоритмами и нюансами корпоративных налогов, а также позволяет быстрее принимать оптимальные решения.

Также на Платформе налогового мониторинга от Сбера внедрен уникальный запатентованный инструмент — «Налоговый маркер». Благодаря ему каждый пользователь на стороне налогоплательщика или налогового органа может создать тематическую проверку для анализа различных данных. Инструмент уже введен в промышленную эксплуатацию и широко используется как на стороне налогового органа, так и на стороне Банка. В перспективе данный инструмент позволит уйти от неэффективной публикации больших объемов бухгалтерских данных.

Взаимодействие с органами государственной власти и отраслевыми ассоциациями

Эффективное взаимодействие с органами государственной власти — одно из важных для Сбера направлений стратегии устойчивого развития и обеспечения долгосрочного роста. Группа занимает проактивную позицию, стремясь не только следовать изменениям законодательства, но и участвовать в выработке новых норм. Такая практика позволяет Сберу своевременно адаптироваться к новым требованиям и вносить вклад в совершенствование правовых основ как финансового рынка, так и других отраслей, входящих в состав Группы.

Проактивное взаимодействие и участие в законодательных инициативах

GRI 2-28

Группа Сбер стремится предвосхищать изменения законодательной среды, активно участвуя во всех этапах их открытого обсуждения. Такой подход включает:

- **участие в разработке законодательных инициатив:** Банк включается в нормотворческие дискуссии, сопровождает процесс формирования новых норм до их финальной формализации в нормативно-правовых актах;
- **продвижение собственных предложений:** Сбер инициирует изменения нормативного регулирования, которые способствуют развитию финансового рынка в целом и способствуют повышению эффективности работы Банка и других компаний Группы;
- **вовлечение профильных подразделений:** разработку предложений по изменениям в законодательстве ведут не только профессиональные юристы, но и другие специалисты профильных подразделений, включая экономистов и бизнес-аналитиков, что позволяет учесть как можно больше аспектов и возможных последствий предложений.

СБЕР И ГОСПОДДЕРЖКА ИНФРАСТРУКТУРЫ

В феврале 2024 года Сбер предложил создать специализированную программу господдержки по субсидированию процентных ставок для внебюджетного финансирования инфраструктурных проектов.

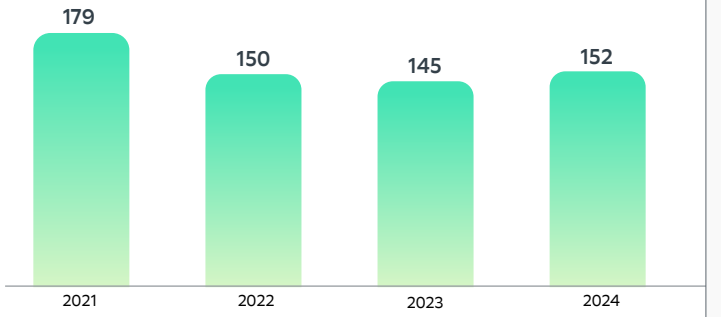
Инфраструктурные проекты, особенно в сфере транспорта, являются:

- капиталоемкими;
- долгосрочными в реализации и окупаемости — на возврат инвестиций уходит более 10 лет;
- чувствительными к уровню процентных ставок и их волатильности.

Значимую долю средств на развитие инфраструктуры выделяют бюджеты разного уровня, но субсидирование процентных ставок на фоне высокой стоимости денег в экономике помогло бы увеличить объем частных инвестиций.

Для систематизации работы по взаимодействию с органами государственной власти в Сбере ежегодно утверждается **План регуляторных инициатив** (далее — План). Этот документ содержит ключевые направления работы с органами государственной власти и фиксирует инициативы, продвижение которых имеет стратегическое значение для Банка. В 2024 году Группа включила в План 152 регуляторные инициативы.

Проекты в рамках Плана регуляторных инициатив, шт.



Совершенствование нормативного регулирования

Профильные подразделения Сбера тщательно отслеживают и анализируют проекты нормативных правовых актов, разрабатываемых органами государственной власти (более 100 проектов ежегодно). Ключевую роль в таких вопросах играет Рабочая группа по совершенствованию законодательства и созданию благоприятной правовой среды (далее — Рабочая группа по GR[1]).

Основные задачи Рабочей группы по GR включают:

- оценку рисков изменений в законодательстве и их возможного влияния на деятельность Сбера;
- формирование консолидированной позиции Банка по всем регуляторным инициативам и законопроектам;
- координацию взаимодействия с органами власти и донесение до них позиции Сбера на всех этапах прохождения законопроектов и иных инициатив;
- создание благоприятной правовой среды для эффективной реализации стратегических целей Банка и стабильного развития финансового сектора.

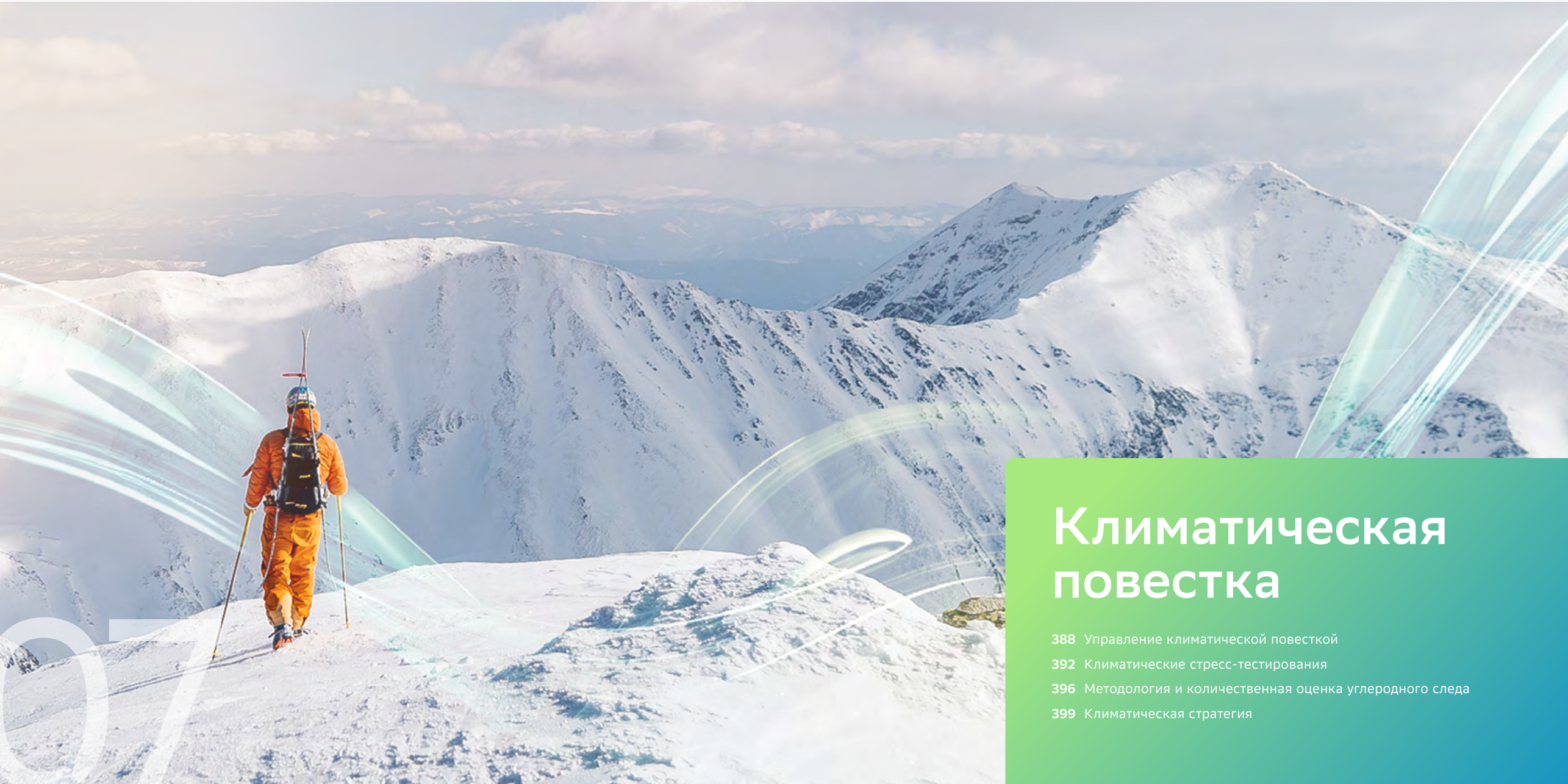
Рабочая группа по GR объединяет специалистов профильных подразделений, включая юристов, экономистов и экспертов по устойчивому развитию. Их скоординированная работа позволяет оперативно реагировать на возникающие законодательные изменения и предлагать пути их совершенствования.

Банк использует различные форматы взаимодействия с органами государственной власти и отраслевыми ассоциациями: работу в экспертных и рабочих группах, участие в консультационных советах и круглых столах, проведение совместных встреч с представителями органов государственной власти и отраслевыми объединениями. Такое сотрудничество способствует созданию предсказуемой правовой среды, которая учитывает потребности и возможности финансового сектора, а также помогает минимизировать регуляторные риски для бизнеса.

В 2024 году Сбер продолжил активно участвовать в совершенствовании законодательного регулирования. Так, благодаря специалистам Группы были рассмотрены и приняты такие инициативы, как ужесточение ответственности за утечку персональных данных, оптимизация работы с ЦФА, возможности снятия дивидендов с ИИС[2] и другие значимые изменения. Для этого Группа активно взаимодействовала с большим количеством государственных органов и инстанций, отраслевых ассоциаций и других объединений, включая:

- Правительство Российской Федерации
- Совет Федерации
- Государственную Думу Российской Федерации
- Центральный банк Российской Федерации
- Министерство финансов Российской Федерации
- Министерство экономического развития Российской Федерации
- Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации
- Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
- Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации
- Ассоциацию банков России
- АНО «Цифровая экономика»
- Социальный фонд России
- ДОМ.РФ
- Всероссийский союз страховщиков

[1] Government relations — взаимодействие с органами государственной власти.
[2] Индивидуальный инвестиционный счет.



07

Климатическая повестка

388 Управление климатической повесткой
392 Климатические стресс-тестирования
396 Методология и количественная оценка углеродного следа
399 Климатическая стратегия

Подход Сбера к управлению климатической повесткой

Цели устойчивого развития ООН





Ключевые результаты за 2024 год

43% сокращение выбросов парниковых газов ПАО Сбербанк по Охвату 1 относительного базового 2019 года[1]

31% сокращение выбросов парниковых газов ПАО Сбербанк по Охвату 2 относительного базового 2019 года[2]

24% доля зеленой энергии в структуре потребления электроэнергии ПАО Сбербанк

Сбер принял участие в стресс-тестировании, инициированном Банком России, по оценке возможных последствий от реализации рисков энергетического перехода

С помощью системы зеленых сертификатов Сбера

выпущено **450 тыс. сертификатов**

погашено **270 тыс. сертификатов**

[1] Сокращение в том числе вызвано изменением методологии учета ТЭР в 2024 году, подробнее см. раздел «Методология и количественная оценка углеродного следа».

[2] Расчет произведен по рыночному методу, с учетом зеленой энергии.

Соответствие Политике по ESG

- **Направление II**. Развитие практик управления климатическими рисками и возможностями:
  - **Задача 7.** Разработать климатическую стратегию для эффективного управления климатическими рисками и возможностями
  - **Задача 8.** Реализовать план по оценке, сокращению и компенсации выбросов парниковых газов, включая углеродный след портфеля
  - **Задача 9.** Создать эффективную систему управления рисками, связанными с изменением климата
  - **Задача 10.** Оказывать поддержку клиентам в развитии системы управления климатическими рисками и возможностями
  - **Задача 11.** Предоставлять финансовые продукты и услуги для стимулирования низкоуглеродной трансформации, адаптации к изменению климата и внедрения инновационных технологий и проектов
  - **Задача 12.** Содействовать формированию системы управления климатическими рисками и адаптации к изменениям климата на национальном и международном уровне

Национальные цели развития РФ

- Реализация потенциала каждого человека, развитие его талантов, воспитание патриотичной и социально ответственной личности
- Устойчивая и динамичная экономика

Внутренние регламентирующие документы

- Климатическая стратегия
- Методика по расчету прямых и косвенных выбросов парниковых газов, выраженных в CO_2-экв., от деятельности ПАО Сбербанк (Охваты 1, 2 и 3)
- Стандарт учета и количественной оценки выбросов для компаний Группы Сбер
- Энергетическая политика ПАО Сбербанк
- Политика в области социальной и экологической ответственности, корпоративного управления и устойчивого развития
- Политика ответственного финансирования
- Политика управления ESG-рисками
- Стратегия управления рисками и капиталом

Существенные темы

- Климатическая повестка
- Управление рисками

НАГРАДЫ И ДОСТИЖЕНИЯ

- Сбер вошел в топ-5 лучших банков мира по уровню адаптации к климатическим изменениям в 2024 году по мнению компании Climate X в сотрудничестве с информационным агентством Climate Proof
- Система мониторинга тайфунов с использованием искусственного интеллекта заняла третье место в номинации «Мониторинг и прогнозирование климатических изменений» в конкурсе «Зеленая Евразия»
- Награды Системы добровольной сертификации низкоуглеродной энергии:
  - Лауреат в конкурсе ведущих методов и технологий управления бизнес-процессами «BPM-проект года»
  - Диплом Национальной банковской премии за повышение эффективности бизнеса
  - Первое место в номинации «Низкоуглеродная энергетика» конкурса «Зеленая Евразия»

В 2024 году Сбер приступил к выполнению новой Климатической стратегии до 2026 года

Сбер осознает стратегическое значение вопросов, связанных с изменением климата, проводит системную работу по управлению климатическими аспектами, включая риски и возможности, реализует инициативы по сокращению выбросов парниковых газов, а также участвует в климатической дискуссии на государственном и международном уровнях.

Климатическая стратегия Сбера определяет ключевые подходы, приоритеты и цели в области борьбы с изменением климата и адаптации к его последствиям. В 2024 году Сбер приступил к выполнению новой Климатической стратегии до 2026 года, в рамках которой продолжает реализовывать меры по достижению углеродной нейтральности по Охватам 1 и 2 к 2030 году.

Банк разрабатывает инновационные решения, в том числе на основе искусственного интеллекта, чтобы помогать государству, региональным властям и бизнесу эффективно управлять климатическими рисками.

Управление климатической повесткой

GRI 3-3

В Сбере функционирует многоуровневая развитая система управления климатической повесткой. Вопросы, связанные с изменением климата, учитываются на всех этапах управления.

СТРАТЕГИЧЕСКОЕ ПЛАНИРОВАНИЕ И ЦЕЛЕПОЛАГАНИЕ

Постановка целей, разработка и утверждение Климатической стратегии и принятие стратегических решений, дорожной карты реализации Климатической стратегии.

ОПЕРАЦИОННОЕ ПЛАНИРОВАНИЕ И БЮДЖЕТИРОВАНИЕ МЕРОПРИЯТИЙ

Составление плана на год по реализации Климатической стратегии, планирование и бюджетирование для реализации мероприятий.

РЕАЛИЗАЦИЯ КЛИМАТИЧЕСКИХ ИНИЦИАТИВ

Реализация мероприятий, проектов и программ ответственными структурными и территориальными подразделениями Сбера.

МОНИТОРИНГ И ОТЧЕТНОСТЬ

Регулярное составление внутренней и ежегодной публичной отчетности по климатическим показателям. Взаимодействие с инвесторами и другими заинтересованными сторонами. Проведение количественной оценки выбросов парниковых газов с последующей проверкой третьей независимой стороной.

ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ И СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ

Анализ результатов выполненных мероприятий, планов и стратегий высшим руководством. Оценка достигнутого прогресса и корректировка действий для повышения эффективности работы в рамках Климатической стратегии.

Наблюдательный совет, Правление и Комитет по рискам Группы не реже одного раза в год рассматривают вопросы о развитии системы управления ESG-рисками, включая климатические риски. На заседаниях Наблюдательного совета, Комитета Наблюдательного совета по стратегическому планированию и устойчивому развитию, Правления и ESG-комитета обсуждаются отчеты о ходе реализации Климатической стратегии не реже одного раза в год (в том числе в составе отчетов о развитии ESG-направления в Сбере и реализации ESG-стратегии), включая информацию о климатических рисках и возможностях. Соответствующие полномочия закреплены во внутренних документах, регламентирующих функционал и зоны ответственности органов управления и подразделений Банка. В 2024 году Наблюдательный совет рассмотрел вопрос о Климатической стратегии и утвердил ее.

Для руководителей и сотрудников Сбер установил ключевые показатели эффективности (КПЭ) по достижению целей Климатической и ESG-стратегии. Выполнение КПЭ влияет на их вознаграждение и оценивается Комитетом по кадрам и вознаграждениям при Наблюдательном совете.

Структура управления вопросами изменения климата в Сбере

Наблюдательный совет
- Комитет по стратегическому планированию и устойчивому развитию
- Комитет по управлению рисками

Правление
- Первый заместитель Председателя Правления
- Комитет по рискам Группы

ESG-комитет[1]
- Дирекция по ESG
- Блок «Риски»
- Блок «Сервисы»

Другие функциональные и территориальные подразделения

Стратегический уровень
- Определение стратегических целей и приоритетов в области климата
- Утверждение ключевых внутренних документов в области климата
- Управление ESG-рисками, включая климатические риски

Уровень управления
- Контроль выполнения мероприятий и достижения целей Климатической стратегии
- Утверждение внутренних документов в области климата

Операционный уровень
- Подготовка рекомендаций вышестоящим органам управления по Климатической стратегии
- Инвентаризация выбросов парниковых газов
- Управление климатическими рисками Группы
- Координация реализации мероприятий Климатической стратегии, мониторинг и отчетность

Уровень исполнения
- Реализация Климатической стратегии
- Предоставление данных

[1] ESG-комитет подчиняется первому заместителю Председателя Правления и является совещательным органом, в состав которого входят члены Правления, руководители функциональных блоков и территориальных банков Сбербанка.

Подробнее см. раздел **«ESG-стратегия и система управления устойчивым развитием»**

Климатические риски и возможности

GRI 201-2

Климатические риски и возможности Сбер оценивает в рамках интегрированной системы управления рисками. В Сбере функционируют регулярные процессы идентификации, оценки и управления рисками, включая климатические риски и возможности, в том числе проводятся климатические стресс-тесты. Полученная информация ложится в основу климатической стратегии и учитывается при разработке мероприятий по ее реализации.

Подход к управлению климатическими рисками и возможностями

Подход Сбера к управлению климатическими рисками и возможностями учитывает положения ключевых национальных и международных документов в данной области:

- Приказ Министерства экономического развития Российской Федерации от 13.05.2021 № 267 «Об утверждении методических рекомендаций и показателей по вопросам адаптации к изменениям климата»;
- Рекомендации Банка России;
- Стандарт МСФО S2 по раскрытию финансовой информации, связанной с изменением климата, рекомендации Рабочей группы по вопросам раскрытия финансовой информации, связанной с изменением климата (Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD);
- Сценарные анализы по концентрации парниковых газов в атмосфере, разработанные Межправительственной группой экспертов по изменению климата (МГЭИК).

Группа рассматривает климатические риски в составе рисков окружающей среды. Сбер оценивает климатические риски на краткосрочную (1–5 лет), среднесрочную (5–10 лет) и долгосрочную (10–30 лет) перспективу. Климатические риски включают физические (острые и хронические) и переходные риски. Острые физические риски связаны с повышением вероятности и ожидаемой интенсивности неблагоприятных климатических и погодных явлений (в том числе штормового ветра, града, волн жары и холода, наводнений, чрезмерных осадков), а хронические — с более долгосрочными изменениями климатических условий, оказывающими постепенное воздействие на среду обитания и хозяйственную деятельность (например, деградация многолетней мерзлоты, повышение уровня моря). Реализация физических климатических рисков чаще всего приводит к прямому ущербу хозяйственным объектам, производственным процессам и инфраструктуре в результате опасных погодных явлений и других последствий изменения климата (например, природных пожаров, засух). Реализация переходных рисков приводит к дополнительной административной и финансовой нагрузке на хозяйственную деятельность из-за долгосрочных изменений климата и необходимости адаптации экономики и общества к ним.

Этапы управления климатическими рисками в Сбере



Климатические риски считаются существенными, если управление ими невозможно без изменений в кредитных и инвестиционных процессах и продуктах. В управлении существенными климатическими рисками участвуют такие органы, как ESG-комитет и Комитет по предоставлению кредитов и инвестиций. Если по итогам голосования членов Правления климатический риск признан стратегическим, он дополнительно рассматривается на заседаниях Правления и Наблюдательного совета.

Среди переходных климатических рисков Сбер выделяет рыночные, репутационные, технологические, регуляторные и правовые. Сбер рассматривает переходные риски, обусловленные изменениями в национальном и международном углеродном регулировании, как существенные факторы, влияющие на кредитный риск в кратко- и среднесрочной перспективе. Это особенно важно для углеродоемких отраслей, представленных в кредитном портфеле Сбера. Банк также осознает важность физических климатических рисков в долгосрочной перспективе. Комплексный подход к управлению переходными и физическими рисками позволяет укрепить устойчивость бизнес-стратегии и модели Сбера к изменению климата.

Особое внимание Сбер уделяет климатическим рискам в рамках кредитного портфеля. Банк применяет комплекс мер по управлению ими:

- идентификация климатических рисков на уровне сделок и клиентов;
- оценка физических и переходных климатических рисков для крупных финансируемых проектов;
- регулярная оценка углеродоемкости кредитного портфеля, которую представляют для рассмотрения членам Правления;
- проведение климатических стресс-тестирований, которые утверждает Комитет по рискам Группы.

Климатические стресс-тестирования

SASB FN-CB-550a.2

Чтобы оценить финансовую устойчивость Банка в случае реализации климатических рисков, Сбер регулярно проводит стресс-тестирования кредитного портфеля. В ходе тестирования Группа опирается на собственные и признанные на международном уровне сценарии и моделирует наступление физических и переходных климатических рисков, в том числе с использованием искусственного интеллекта.

При стресс-тестировании в качестве базовых трендов Банк использует сценарии концентрации парниковых газов в атмосфере (RCP2.6–8.5), разработанные Межправительственной группой экспертов по изменению климата[1].

В 2024 году Банк принимал участие в стресс-тестировании по методу bottom-up[2], инициированном Банком России, по оценке возможных последствий от реализации рисков энергетического перехода. Стресс-тестирование проводилось в соответствии с макроэкономическими сценариями на горизонте до 2040 года. В их основу были заложены сценарии Сообщества центральных банков и надзорных органов по повышению экологичности финансовой системы (NGFS), а также ужесточение зарубежного климатического регулирования и активное внедрение низкоуглеродных технологий в мире. По итогам оценки Банк продемонстрировал сравнительно высокую устойчивость в условиях негативных трендов. Стресс-тестирование также показало, что содействие, которое Банк оказывает своим клиентам в части развития зеленых проектов, повышения энергоэффективности и снижения углеродоемкости, позволяет в значительной степени снизить эффект от рисков энергетического перехода и гарантировать устойчивость в долгосрочной перспективе.

В 2024 году Банк принял решение регулярно проводить расчет портфельной метрики в целях мониторинга потенциального объема физических климатических рисков в корпоративном кредитном портфеле. Расчет производится на основе прогнозов моделей физических климатических рисков и портфельных данных с учетом подверженности отраслей климатическим рискам.

Сценарии и модели для климатических стресс-тестирований Сбера

Сценарии стресс-тестирования переходных рисков

- **Собственный комплексный сценарий для стресс-тестирования переходных рисков на уровне национальной экономики, отраслей и портфеля Банка[3]**
- **Сценарии на базе модельных оценок**

Сценарии стресс-тестирования физических рисков

- **Собственные модели с применением искусственного интеллекта**
- **Сценарии Network for Greening the Financial System**
- **Сценарии МГЭИК**

[1] Шестой оценочный доклад МГЭИК.
[2] Стресс-тестирование по методу bottom-up («снизу-вверх») предполагает, что банки самостоятельно проводят стресс-тестирование на базе внутренней информации о показателях деятельности. При этом они используют одинаковый сценарий, который определяется регулятором.
[3] Разработан с учетом сценария Международного энергетического агентства Net Zero 2050 и сценариев Еврокомиссии в рамках «Зеленой сделки».

Для более точной оценки потенциальных эффектов от реализации данных рисков на кредитный портфель Сбер разработал и внедрил собственные модели прогнозирования физических климатических рисков. Внедрены и функционируют модели оценки вероятности штормового ветра, града, наводнений, пожароопасной обстановки, деградации вечной мерзлотыи оценки экономического эффекта от реализации климатических риск-событий на экономических агентов на территории Российской Федерации.

Климатические модели дают Сберу возможность оценить подверженность активов клиента физическим климатическим рискам, благодаря чему можно вычислить возможные потери или оценить риск дефолта и тем самым уменьшить кредитные и страховые риски. В свою очередь клиенты могут управлять собственными климатическими рисками и корректировать стратегию своего развития с учетом этих данных. Кроме того, модели позволяют определить и релевантные для компаний возможности, связанные с климатическими рисками.

ПРОГНОЗИРОВАНИЕ ЗАСУХИ С ПОМОЩЬЮ ИСКУССТВЕННОГО ИНТЕЛЛЕКТА

Эксперты Сбера совместно со специалистами Сколтеха разработали решение для краткосрочного прогнозирования засух. Комплексный подход, основанный на использовании пространственно-временных нейронных сетей и доступных климатических данных, объединяет современные нейросетевые подходы с классическими методами и позволяет строить прогнозы на период от нескольких месяцев до года.

Данный инструмент позволит сельскохозяйственным компаниям планировать собственную деятельность с учетом вероятности наступления неблагоприятных климатических условий, а банкам — оценивать страховые и кредитные риски таких клиентов.

Разработанные модели протестированы на данных пяти регионов с различными климатическими условиями. Хотя краткосрочное прогнозирование наступления засух является сложной задачей ввиду того, что зачастую это явление носит случайный характер, модели показали высокую эффективность.

Подробнее о моделях прогнозирования природных бедствий и ущерба от них см. **в Годовом отчете Сбера 2023**

ОПЕРАТИВНЫЙ МОНИТОРИНГ КЛИМАТИЧЕСКИХ РИСКОВ

Сбер исследует возможность использования спутникового мониторинга для обнаружения очагов пожаров, что позволит оперативно выявлять возникающие угрозы и обеспечивать Банк актуальной информацией о состоянии окружающей среды. Полученные данные также могут быть использованы залоговой службой в качестве актуальной и объективной информации о повреждениях активов, вызванных в том числе реализацией климатических рисков.

Банк расширил спектр отслеживаемых событий, включив в новостной мониторинг, помимо пожаров и наводнений, информацию о граде и ураганах. Это способствует предотвращению потенциальных убытков и учету влияния стихийных бедствий на деятельность клиентов.

Подробнее об управлении ESG-рисками в кредитном процессе см. в разделе **«Ответственное финансирование и нефинансовые ESG-продукты»**

Помимо использования моделей в кредитном процессе на портфельном уровне и уровне отдельных сделок Сбер также распространяет экспертизу в области физических климатических рисков на компании Группы, часть из которых уже приступает к анализу и управлению ESG-рисками с использованием моделей прогнозирования физических климатических рисков.

Сбер не только использует климатические модели в собственной деятельности, но и обучает других специалистов работе с ними. В 2024 году в рамках Молодежной климатической недели Научно-образовательного конгресса стран БРИКС по вопросам экологии и изменения климата Сбер провел межотраслевую образовательную программу «Искусственный интеллект в науках о климате» для студентов и аспирантов. В ходе мероприятия участники узнали о моделировании климатических процессов и научились прогнозировать климатические риски, используя искусственный интеллект.

Климатические возможности

Помимо рисков, Сбер оценивает релевантные возможности, связанные с климатическими факторами. В рамках разработки Климатической стратегии Сбер анализирует контекст и актуальные вопросы климатической повестки, состояние глобального энергоперехода и прогресс в реализации национальной стратегии низкоуглеродного развития.

Вклад Сбера в достижение климатических целей России и мира, а также соответствующие климатические возможности заключаются в разработке новых востребованных продуктов, позволяющих клиентам:

- оценивать и сокращать климатические риски;
- измерять и сокращать углеродный след, в том числе использовать низкоуглеродную энергию;
- финансировать зеленые и адаптационные проекты с помощью кредитно-инвестиционных продуктов и облигаций, в том числе для внедрения передовых технологий декарбонизации.

Подробнее см. в разделе **«Ответственное финансирование и нефинансовые ESG-продукты»**

Зеленые сертификаты

Переход на использование энергии из возобновляемых источников — важный шаг к снижению углеродного следа компаний. Сбер способствует этому процессу, развивая первый в России коммерческий **реестр** и систему добровольной сертификации энергии. Зеленые сертификаты подтверждают, что электростанции производят энергию из низкоуглеродных, в том числе и возобновляемых, источников. Приобретая такие сертификаты, компании сокращают негативное воздействие своей деятельности на климат.

[1] По состоянию на конец 2024 года.

Система зеленых сертификатов Сбера[1]

В 2024 году благодаря развитию реестра и системы сертификации Сбер стал лауреатом конкурса ведущих методов и технологий управления бизнес-процессами «BPM-проект года» и Национальной банковской премии за повышение эффективности бизнеса.

10 поставщиков энергии

450 тыс. выпущенных сертификатов

40 участников

270 тыс. погашенных сертификатов

на **96 тыс. т CO_2-экв.** сократили выбросы парниковых газов по Охвату 2 компании-участники

Развитие системы зеленых сертификатов Сбера

Группа продолжает развивать свою систему сертификации. В 2024 году состоялось подписание соглашения с некоммерческим партнерством в сфере энергетики для дальнейшего продвижения зеленых сертификатов Сбера на рынке.

Благодаря информационному взаимодействию Группа сможет выпускать зеленые сертификаты в соответствии с требованиями российских и международных стандартов. Кроме того, Сбер и некоммерческое партнерство будут повышать осведомленность бизнеса о зеленых сертификатах и их преимуществах, организуя просветительские кампании.

Партнеры планируют не только работать над повышением прозрачности российского рынка зеленых сертификатов, но и стремиться к их взаимному признанию в странах ЕАЭС и в КНР.

Эксперты Сбера регулярно участвуют в мероприятиях и вносят вклад в дискуссию по климатическим темам. В результате обмена опытом и знаниями с другими компаниями и странами Сбер формирует собственные инициативы и предложения или присоединяется к существующим партнерствам.

В ходе анализа климатических возможностей формируются идеи инициатив, которые проходят экспертную оценку и обсуждаются на внутренних заседаниях в подразделениях Сбера. Проекты, которые соответствуют критериям и целям Климатической стратегии, затем рассматривают релевантные органы управления в зависимости от масштабов предлагаемых изменений.

В 2024 году Группа продолжила свое активное участие в международных конференциях по вопросам изменения климата, что позволило обмениваться опытом с другими странами и компаниями, а также разрабатывать совместные решения в данной сфере.

РАСШИРЕНИЕ СЕТИ ЗАРЯДНЫХ СТАНЦИЙ ДЛЯ ЭЛЕКТРОМОБИЛЕЙ

Сбер реализует проект по созданию и развитию сети быстрых электрозарядных станций в Липецкой области совместно с Правительством региона. В 2024 году в Липецке установили 12 новых зарядных станций, увеличив их общее число до 23. Суммарная мощность станций превышает 3 450 кВт, что позволяет ежедневно обслуживать более ста электромобилей. На зарядных станциях используется российское оборудование, управление которым осуществляется через мобильное приложение. Благодаря данному проекту, Липецкая область стала лидером в области экологически чистого транспорта в Центральном Черноземье.

УЧАСТИЕ В ФОРМИРОВАНИИ МЕЖДУНАРОДНОЙ И НАЦИОНАЛЬНОЙ ПОВЕСТКИ В ОБЛАСТИ КЛИМАТА

В 2024 году Сбер активно участвовал в международных, национальных и отраслевых мероприятиях, связанных с изменением климата, в рамках реализации Климатической стратегии и работы с климатическими возможностями.

В рамках форума «Климатическая повестка БРИКС в современных условиях» Сбер организовал сессию, посвященную роли зеленых технологий в обеспечении устойчивости экономик стран БРИКС. На мероприятии эксперты пришли к выводу о том, что необходимо создать общую платформу для обмена опытом и технологиями в области декарбонизации между странами БРИКС, организовать фонд зеленых инвестиций и вовлекать частный сектор в финансирование зеленых проектов. В преддверии форума Группа провела опрос на тему климатических изменений среди широкой аудитории. Опрос показал, что бóльшая часть его участников ощущает климатические изменения и связывает их с деятельностью человека. При этом респонденты считают, что преодоление климатического кризиса возможно только в случае внедрения инноваций во всех отраслях.

Сбер также принял участие в семинаре по финансированию устойчивого развития для центральных банков стран БРИКС, организованном Банком России. В ходе мероприятия состоялась презентация концепции Климатического совета БРИКС — единого органа, который будет отвечать за совместные исследования, разработку решений и реализацию проектов в области климата, устойчивого развития и зеленой экономики. Представитель Сбера отметил важность взаимного признания зеленых сертификатов для дальнейшего обмена ими между странами.

Сбер принял участие в 29-й сессии Конференции сторон Рамочной конвенции ООН об изменении климата (COP 29), прошедшей в ноябре 2024 года в Баку (Азербайджан). В полях Конференции Сбер провел собственные сессии о развитии зеленых технологий и умных городов, где обсуждались цифровые решения для адаптации к климатическим изменениям, декарбонизации различных отраслей экономики и охраны окружающей среды. Сбер также представил собственные решения и разработки в области зеленых технологий и искусственного интеллекта и провел переговоры с иностранными партнерами.

Климатические возможности

- **Увеличение спроса на услуги в области ответственного финансирования:**
  - Предоставление зеленых, адаптационных и ESG-кредитов
  - Работа с зелеными, адаптационными и климатическими облигациями, участие в размещении облигаций клиентов
  - Консультации для клиентов в сфере ответственного финансирования
- **Развитие и продвижение зеленых технологий, в том числе искусственного интеллекта, направленных на декарбонизацию и адаптацию к изменению климата**
- **Развитие системы добровольной сертификации низкоуглеродной энергии**

Одна из возможностей Сбера, связанных с изменением климата, — участие в разработке технологий, позволяющих компаниям сократить свой углеродный след, и их продвижение. Группа активно работает в данном направлении и предлагает бизнесу инновационные решения на основе ИИ для сокращения выбросов парниковых газов. Одним из примеров является открытая библиотека Eco4cast. Она предназначена для снижения углеродного следа ресурсоемких вычислений и ИИ-моделей благодаря планированию вычислений во временны́х интервалах или в регионах с наименьшими выбросами парниковых газов при генерации электроэнергии. Применение Eco4cast позволяет сократить углеродный след в среднем на 25% (в отдельных случаях — до 77%). Библиотека использует разработанный ранее при участии Сбера сервис по мониторингу энергопотребления и выбросов парниковых газов Eco2AI.

По состоянию на конец 2024 года, число скачиваний Eco4cast превысило 44 тыс., а Eco2AI – 11 тыс.

Методология и количественная оценка углеродного следа

GRI 305-1, GRI 305-2, МЭР-20

Сбер проводит инвентаризацию и количественную оценку выбросов парниковых газов по трем охватам.

При этом Группа применяет собственную Методику по расчету прямых и косвенных выбросов парниковых газов (Охваты 1, 2 и 3), разработанную с учетом Приказов Министерства природных ресурсов и экологии Российской Федерации от 27.05.2022 № 371 и от 29.06.2017 № 330, а также международных методологий GHG Protocol, ISO 14 064-1:2018, Руководящих принципов национальных инвентаризаций парниковых газов МГЭИК. Результаты количественной оценки выбросов ПАО Сбербанк по Охватам 1 и 2 заверяют независимые практикующие специалисты.

В 2024 году прямые выбросы парниковых газов (Охват 1) ПАО Сбербанк составили 76,5 тыс. т CO_2-экв., что 43% меньше аналогичного показателя базового 2019 года.

Данное значение включает в себя выбросы таких парниковых газов, как метан, диоксид углерода и закись азота. Снижение значения выбросов по Охвату 1 в том числе связано с изменением методологии учета топливно-энергетических ресурсов, потребляемых для собственной генерации.

В то же время косвенные энергетические выбросы (Охват 2) ПАО Сбербанк составили 359 тыс. т CO_2-экв. и сократились на 31% по сравнению с базовым 2019 годом за счет управления натуральным балансом Банка, снижения потребления топливно-энергетических ресурсов (ТЭР) относительно 2019 года и использования компенсационных механизмов, включая закупки зеленой энергии на оптовом рынке и погашения зеленых сертификатов. При выполнении расчета Сбер применял рыночный метод (с учетом зеленой энергии) и учитывал выбросы диоксида углерода.

Валовые выбросы парниковых газов Сбера по Охватам 1 и 2, т CO_2-экв.[1]

Охват	Периметр	2021	2022	2023	2024
Охват 1	ПАО Сбербанк	113 247	106 530	105 238	76 515
	Компании Группы Сбер	13 360	21 623	24 976	21 409
	Группа Сбер (всего)	126 607	128 153	130 214	97 924
Охват 2[2]	ПАО Сбербанк	400 999	422 674	389 291	359 449
	Компании Группы Сбер	4 229	3 090	48 942	6 093
	Группа Сбер (всего)	405 228	425 764	438 233	365 542
Охваты 1 и 2	ПАО Сбербанк	514 246	529 204	494 529	435 964
	Компании Группы Сбер	17 589	24 713	73 918	27 502
	Группа Сбер (всего)	531 835	553 917	568 447	463 466

[1] Увеличение выбросов парниковых газов по Охвату 2 в компаниях Группы Сбер связанно с изменением в 2023 году периметра сбора данных.
[2] Расчет произведен по рыночному методу, с учетом зеленой энергии.

GRI 305-3, МЭР-20

Валовые выбросы парниковых газов Сбера по Охвату 3, т CO_2-экв.

Категория выбросов	Периметр	2021	2022	2023	2024
Поездки сотрудников от места проживания до места работы и обратно[1]	ПАО Сбербанк	88 236	83 268	81 470	68 311
	Компании Группы Сбер	2 712	4 666	7 219	5 443
	Группа Сбер (всего)	90 948	87 934	88 689	73 754
Потребление энергии на арендованных объектах недвижимости[2]	ПАО Сбербанк	136 042	134 067	142 652	150 021
	Компании Группы Сбер	37 406	32 192	55 993	64 459
	Группа Сбер (всего)	173 448	166 259	198 645	214 480
Образование отходов[3]	ПАО Сбербанк	31 482	31 001	30 292	30 579

GRI 305-4

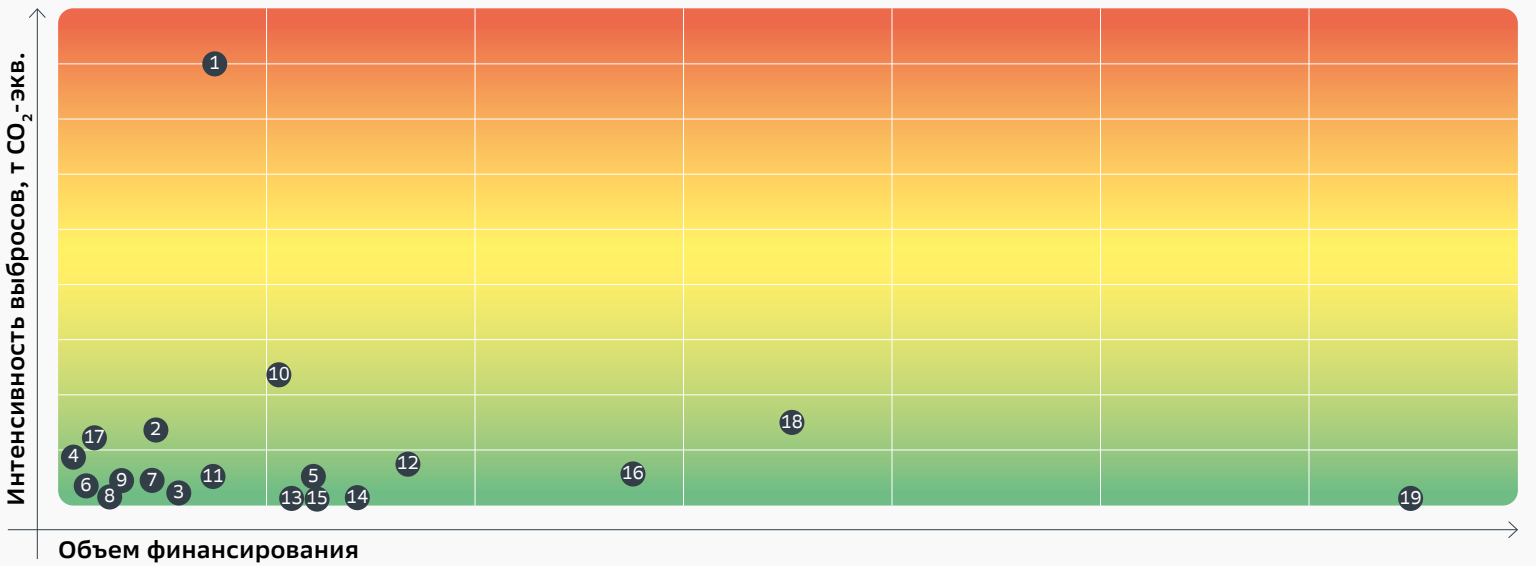
Удельные выбросы парниковых газов ПАО Сбербанк, т CO_2-экв./1 сотрудник

Охват	2021	2022	2023	2024
Охват 1	0,51	0,51	0,51	0,37
Охват 2	1,80	2,01	1,89	1,72
Охваты 1 и 2	2,30	2,51	2,40	2,09
Охваты 1, 2 и 3	3,45	3,69	3,63	3,28

[1] При расчете использовался коэффициент выбросов 395 кг CO_2-экв. на одного сотрудника, полученный путем опроса сотрудников об их поездках к месту работы и месту проживания.
[2] Расчет проведен с использованием исходных данных о площадях арендованных объектов и удельных и справочных значений, приведенных в отраслевых стандартах.
[3] Выбросы рассчитаны на основе данных о количестве направленных на размещение отходов, а также дат основания филиалов Банка. Вычисления основаны на учете количества способного к разложению нестойкого органического углерода, способного к разложению.

Сбер также оценил отраслевую структуру климатического риска корпоративного кредитного портфеля и корпоративных облигаций, используя методологии Партнерства по финансовому учету углерода (PCAF).

Отраслевая структура климатического риска корпоративного кредитного портфеля и корпоративных облигаций



1. Энергетика
2. Лесная промышленность
3. Строительные материалы
4. Потребительские товары
5. Машиностроение
6. Легкая промышленность
7. Услуги
8. Строительные подрядчики
9. Фармацевтика
10. Химическая промышленность
11. Пищевая промышленность
12. Транспорт и логистика
13. Торговля
14. Сельское хозяйство
15. Телеком., медиа и ИТ
16. Нефтегаз
17. ЖКХ
18. Металлургия и добыча
19. Недвижимость

Климатическая стратегия

Климатическая стратегия Сбера — основной внутренний документ Группы в области климата, который закрепляет стратегические цели, направления работы и меры для противодействия изменению климата и адаптации к его последствиям. Сбер обновляет стратегию каждые три года, актуальная Климатическая стратегия была разработана в 2023 году. В основе документа лежат положения национальной климатической стратегии, лучшие практики, а также рекомендации таких международных инициатив, как United Nations Environment Programme Finance Initiative[1] (UNEP FI), Net-Zero Banking Alliance[2], Carbon Disclosure Project[3] (CDP), ISSB (TCFD).

В рамках Климатической стратегии Группа установила для себя стратегические цели, а также КПЭ и мероприятия, позволяющие отследить их выполнение. Группа принимает меры по снижению выбросов парниковых газов по Охватам 1 и 2, оценивает и отслеживает выбросы по Охвату 3, анализирует климатические риски и управляет ими.

Цели Климатической стратегии и инициативы для их достижения

Стратегические климатические цели	Климатические мероприятия
Сокращение выбросов[4] по Охвату 1 и Охвату 2 на 30% и 40% соответственно до 2026 года, а также достижение углеродной нейтральности по Охватам 1 и 2 к 2030 году	• Энергосбережение и повышение энергоэффективности на объектах Сбера: – Реконструкция тепловых и котельных пунктов – Организационные мероприятия по энергосбережению – Использование системы «Андромеда» для автоматического управления режимами работы инженерных систем на основании параметров микроклимата, учета энергоресурсов и других данных – Использование энергоэффективного оборудования с классом энергопотребления не ниже уровня А и зеленых стандартов недвижимости на новых объектах • Использование зеленой энергии: – Закупка зеленой энергии через оптовый рынок электрической энергии и мощности – Закупка и погашение зеленых сертификатов
Оценка и мониторинг углеродного следа по Охвату 3	• Разработка подходов к климатической повестке для международных филиалов Банка • Использование систем автоматического сбора данных о выбросах для компаний Группы Сбер
Управление климатическими рисками	• Встраивание учета физических климатических рисков в риск-процессы • Распространение экспертизы Сбера по климатическим рискам на рынке

[1] Финансовая инициатива Программы Организации Объединенных Наций по окружающей среде.
[2] Альянс банков за нулевые выбросы.
[3] Проект по раскрытию информации о выбросах парниковых газов.
[4] По сравнению с базовым 2019 годом.

GRI 305-5

Оценка выбросов парниковых газов позволяет Группе осуществлять мониторинг эффективности мер, реализуемых в рамках Климатической стратегии, и при необходимости вносить соответствующие корректировки. Согласно Климатической стратегии 2026, целевые показатели по Охватам 1 и 2 установлены без учета собственных объектов недвижимости, введенных в эксплуатацию с 2023 года (составляют 0,1% от выбросов по Охвату 1 и 0,1% от выбросов по Охвату 2). Значение базового 2019 года для расчетов по Охвату 1 не учитывает изменений методологии, внесенных в 2024 году в порядок учета топливно-энергетических ресурсов, потребленных для генерации на собственных объектах недвижимости, однако при обновлении климатической стратегии на следующий стратегический период базовый год будет скорректирован.

Энергоэффективные решения в СберСити

СберСити в Рублево-Архангельском — это новый смарт-район Москвы, который строит Сбер. Территория станет первой в России и крупнейшей в мире инновационной городской средой, созданной по международным стандартам зеленого проектирования. В рамках реализации проекта применяются инновационные разработки и hi-tech-решения компаний Группы Сбер. В СберСити строятся многоквартирные энергоэффективные дома, офисно-деловой кластер, здания социальной инфраструктуры, проводится благоустройство территории. Сбер стремится сделать район не только удобным для проживания, но и экологичным.

461 га площадь территории

5 млн м² недвижимости

30 % озелененных территорий

837 тыс. м² офисов

65 тыс. жителей

8 школ

16 детских садов

2 поликлиники

1 филиал вуза

1 гериатрическая резиденция

Совокупность зеленых технологических решений, применяемых в СберСити, позволяет сократить энергопотребление, повысить энергоэффективность и достичь значимый климатический эффект. В СберСити разработана экологическая стратегия энергоснабжения на уровне целого района с собственными инновационными разработками:

- **Сеть энергоцентров**, которая используется для распределенной тепло- и холодогенерации вместо централизованной котельной. На верхних этажах зданий размещаются источники энергии, к каждому из которых подключены несколько домов. Энергоцентры оснащены системой автоматического регулирования объемов производства энергии под потребности конечного потребителя. В таком случае ресурсоснабжающей организации не нужно производить лишнюю энергию, а жителям — платить за нее.

- **Комплексное решение «Умный дом»**, которое связывает энергопотребление в квартире, доме и на территории. Система позволяет поддерживать заданную жителем температуру и обеспечивать индивидуальный климат в каждой из комнат в зависимости от выбранных сценариев управления. Например, сценарий «Я дома» включает освещение в прихожей, активирует работу датчиков движения в коридорах и санузлах для автоматического адаптивного освещения в зависимости от времени суток. «Умный дом» предусматривает автоматизацию технических процессов, учет и управление энергоресурсами, а также внедрение моделей искусственного интеллекта в мониторинг инженерных систем жизнеобеспечения зданий. Технология может искать и выявлять аномалии в потреблении топливно-энергетических ресурсов, способна прогнозировать пиковые часы нагрузки, а также помогает снизить потребление электроэнергии.

- **Применение приточно-вытяжная вентиляции с рекуперацией тепла** при строительстве жилых и офисных зданий. Тепло от удаляемого воздуха применяется для нагрева приточного воздуха, что является уникальной технологией для жилых зданий.

- **Размещение солнечных панелей на фасадах и крышах зданий** для выработки электроэнергии. В СберСити будут первые в России многоквартирные дома, спроектированные и построенные с инновационной облицовкой на базе фотоэлектрических модулей в цвет дизайна фасадов зданий. Планируется, что такой подход к использованию солнечных панелей позволит генерировать электроэнергию для энергообеспечения мест общего пользования, таких как лифтовые холлы, подземный паркинг, подъездное и дворовое освещение, фасадная подсветка и другие.

- **Установка насосных станций с частотно-регулируемым приводом**, например, в системах горячего водоснабжения, отопления и вентиляции жилых и офисных зданий. Это позволит получить экономию электроэнергии до 50%, снизить непроизводительный расход воды и тепла, обеспечить стабильный напор воды, снизить аварийность сети и повысить срок эксплуатации оборудования.

- **Применение технологии тригенерации в офисных зданиях и на многоуровневых паркингах СберСити** для повышения КПД работы энергосистемы целого района и снижения уровня воздействия на окружающую среду. Это позволит вместо раздельной генерации электрической и тепловой энергии одновременно вырабатывать три вида энергии: электричество, тепло и холод.

- **Внедрение системы управления уровнем освещенности и цветовой температурой** с учетом времени суток, года и экосистемы вокруг человека. Это помогает создать комфортную среду, повысить психологический комфорт, концентрацию внимания и благоприятно влияет на самочувствие и здоровье человека, а также позволит сократить потребление электроэнергии.

- **Размещение станций для зарядки электромобилей на всей территории СберСити.** Наличие такой инфраструктуры позволяет стимулировать использование транспортных средств, работающих на электричестве, и, соответственно, сократить выбросы парниковых газов.



08

Экологический аспект

404 Экологический менеджмент
405 Эффективное использование ресурсов
407 Ответственное обращение с отходами
409 Энергетический менеджмент
412 Сохранение биоразнообразия и развитие экотуризма

Подход Сбера к управлению экологическими аспектами

Цели устойчивого развития ООН







Ключевые результаты за 2024 год[1]

24%
доля зеленой энергии в структуре потребления электроэнергии

28%
от образованных отходов передано на утилизацию и обезвреживание

3
тыс. тонн бумаги
передано на переработку в 2024 году (в 2 раза больше, чем в 2023 году)

Проведен марафон по очистке рек России

Соответствие Политике по ESG

- **Направление I.** Минимизация воздействия на окружающую среду:
  - **Задача 1.** Повышать эффективность использования материалов, энергии, воды и обращения с отходами
  - **Задача 2.** Обеспечивать соответствие зданий и отделений Сбера зеленым стандартам
  - **Задача 3.** Способствовать распространению высоких экологических стандартов среди клиентов и партнеров
  - **Задача 4.** Предоставлять финансирование для зеленых проектов и внедрения наилучших доступных технологий
  - **Задача 5.** Способствовать, в том числе на международном уровне, развитию инновационных технологий, направленных на улучшение качества окружающей среды
  - **Задача 6.** Содействовать достижению целей в области охраны окружающей среды на национальном уровне

Национальные цели развития РФ

- Экологическое благополучие
- Комфортная и безопасная среда для жизни

Внутренние регламентирующие документы

- Регламент управления охраной окружающей среды
- Энергетическая политика

Существенные темы

- Экологические аспекты

НАГРАДЫ И ДОСТИЖЕНИЯ

Сбербанк вошел в **топ-5** российских компаний — лидеров по внедрению возобновляемых источников энергии в 2024 году по оценке рейтингового агентства RAEX

Офисно-деловой квартал «СберСити» получил **рейтинг «Платина»** в национальной российской системе сертификации зеленых зданий «Клевер»

Сбер занял **1-е** в категории «Бизнес» в экологическом проекте по сбору макулатуры «БумБатл»

Экологические инициативы Сбера **«День Волги»** и **«Сохраним лес вместе!»** особо отмечены экспертами в рамках **национальной премии «Наш вклад»** как проекты, способствующие достижению национальных целей России

[1] Данные по ПАО Сбербанк.

Экологический менеджмент

GRI 3-3

Следуя целям и принципам устойчивого развития, Сбер интегрирует экологическое направление в свою ESG-стратегию 2026 и реализует мероприятия по минимизации своего воздействия на окружающую среду, эффективному использованию природных ресурсов и рациональному обращению с отходами. Группа последовательно внедряет зеленые технологии и применяет зеленые стандарты в различных видах деятельности.

Подробнее о целях ESG-стратегии 2026 см. в разделе **«ESG-стратегия и система управления устойчивым развитием»**

Зеленая неделя на международной выставке-форуме «Россия»

В 2024 году Сбер дважды проводил «Зеленую неделю» — серию интерактивных просветительских мероприятий по экологической тематике — на площадке международной выставки-форума «Россия». Для участников и гостей Сбер организовал лекции, мастер-классы и викторины для повышения экологической осознанности. Посетители получили возможность ознакомиться с особенностями мониторинга загрязнений воды и воздуха в своем городе, тенденциями и «секретами» разумного потребления в современном мире. Также они почерпнули информацию об экологическом искусстве, концепции и технологиях умного города, экотуризме и эковолонтерстве.

Подробнее об участии Сбера в экопросвещении см. в разделе **«Социальная ответственность и поддержка населения»**

Сбер заботится об окружающей среде, эффективно управляя своим воздействием на окружающую среду и регулярно проводя идентификацию и оценку экологических рисков в рамках процедур риск-менеджмента. Кроме того, Сбер помогает своим клиентам использовать зеленые технологии и управлять рисками окружающей среды в рамках ответственного финансирования. Распространение экологических знаний, навыков ответственного потребления и бережного отношения к окружающей среде — цель просветительской деятельности Сбера, направленной на широкий круг заинтересованных сторон.

В основе системы экологического менеджмента Сбера лежит строгое соблюдение требований природоохранного законодательства России. В отчетном году Сбербанк своевременно выполнил обязательства по внесению платы за негативное воздействие на окружающую среду. В 2024 году расходы Сбера на выполнение требований природоохранного законодательства составили 13 236 тыс. руб., расходы на утилизацию и вывод отходов — 196 483 тыс. руб.

GRI 2-27

Показатели соблюдения ПАО Сбербанк природоохранного законодательства, руб.

Показатель	2021	2022	2023	2024
Сумма платы за негативное воздействие на окружающую среду (НВОС)[1]	1 400 000	846 362	161 656	144 536
Сумма уплаченных штрафов за несоблюдение природоохранного законодательства	43 643	20 000	0	50 000[2]

[1] Охватывают платежи за размещение отходов (не ТКО) и за выбросы загрязняющих веществ в атмосферный воздух от стационарных источников.

[2] Один штраф в 2024 году был связан с неполным внесением платы за НВОС по причине человеческого фактора, причина была оперативно устранена.

Эффективное использование ресурсов

Сбер принимает системные меры для рационального использования ресурсов, направленные в первую очередь на сокращение объемов используемой бумаги, воды и других ресурсов. В целях повышения экологичности бизнес-процессов Группа внедряет ресурсосберегающие технологии и оборудование, передает использованные материалы на переработку и участвует в экологических инициативах и проектах по сохранению природных ресурсов.

Потребление бумаги

Бумага является важным ресурсом для осуществления банковской деятельности. В операционной деятельности Сбер использует ее как для оформления документов для клиентов и партнеров, так и во внутренних бизнес-процессах. Благодаря широкому применению электронного документооборота, наряду с цифровизацией многих бизнес-процессов на системном уровне Банк за последние годы значительно сократил объемы потребляемой бумаги.

Тем не менее в 2024 году абсолютный объем потребления бумаги незначительно вырос в связи с открытием новых отделений и запуском продуктов и программ, для которых в обязательном порядке необходима печать полного пакета документов на бумажном носителе. При этом удельное потребление бумаги сохранилось в пределах прежних значений: 5,7 пачки бумаги формата А4 на одного сотрудника в 2024 году по сравнению с 5,5 пачки бумаги годом ранее.

GRI 301-1

Фактическое потребление бумаги в ПАО Сбербанк[1]

Показатель	2021	2022	2023	2024
Количество использованной офисной бумаги, пачки А4	1 544 054	1 175 838	1 137 948	1 193 142
Вес использованной офисной бумаги формата А4, т[2]	3 860	2 940	2 845	2 983

Подробнее статистику по фактическому потреблению бумаги в ПАО Сбербанк и Сбере см. в Приложении **«ESG Data Book: Экология и климат»**

Сбер не только сокращает объемы потребления бумаги, но и стремится увеличить долю ее переработки за счет раздельного сбора отходов. Значительный рост количества бумаги, направленной на вторичную переработку в 2024 году, связан с плановым уничтожением архивов с продленным сроком хранения.

Количество использованной ПАО Сбербанк бумаги, переданной на переработку, т

Показатель	2021	2022	2023	2024
Количество использованной ПАО Сбербанк бумаги, переданной на переработку, т	1 410	1 990	1 438	2 954

[1] Показатели в границах ПАО Сбербанк были верифицированы.
[2] При расчете веса потребленной бумаги использовался коэффициент, основанный на среднем весе одной пачки бумаги формата А4 — 2,5 кг.

Первое место в акции «БумБатл»

В 2024 году в рамках всероссийского экологического проекта по сбору макулатуры «БумБатл» сотрудники и клиенты Банка общими усилиями собрали и сдали на переработку 432 тонны бумаги — в два раза больше, чем в 2023 году. Такого результата Сбер смог добиться в том числе благодаря расширению географии своего участия в акции: в 2024 году макулатуру принимали отделения Банка в 46 городах России.

В период проведения акции сотрудники Сбера организовывали командные соревнования, экоуроки и лекции по раздельному сбору отходов. Кроме того, для широкой общественности Сбер опубликовал на информационной экоплатформе «Сберегаем вместе» гид по переработке и второй жизни вещей, содержащий подробную информацию о пунктах приема, видах и способах сдачи отходов в том или ином городе.

Благодаря активному участию сотрудников и клиентов Сбер занял первое место в категории «Бизнес» по общему объему собранной макулатуры.

Использование водных ресурсов

GRI 303-1

Сбер бережно относится к водным ресурсам, которые используются на объектах Группы. Ответственное отношение к управлению водными Банк демонстрирует через реализацию внутренних мероприятий по водосбережению, автоматизацию учета водопотребления и участие во внешних экологических инициативах по сохранению экосистем водных объектов России.

В силу специфики своей деятельности Сбер не оказывает существенного воздействия на водные ресурсы, не потребляет значительных объемов воды и использует воду, полученную от сторонних поставщиков, исключительно для хозяйственно-бытовых и питьевых нужд, а затем направляет сточные воды в муниципальные канализационные системы. Банк не осуществляет забор воды из природных источников и в вододефицитных районах или сброс хозяйственно-бытовых сточных вод в природные водоемы. Несущественное увеличение объема использования водных ресурсов в 2024 году связано с открытием новых отделений. При этом удельные показатели сохранились на уровне 2023 года — 10,1 м³ на одного сотрудника.

GRI 303-3, GRI 303-4, GRI 303-5, МЭР-13

Показатели использования водных ресурсов в ПАО Сбербанк[1], м³

Показатель	2021	2022	2023	2024
Общий водозабор (получение воды от сторонней организации)	2 435 381	2 345 597	2 075 540	2 119 689
Объем водоотведения хозяйственно-бытовых стоков в муниципальные канализационные системы	2 435 381	2 345 597	2 075 540	2 119 756
Объем сброса ливневых и талых сточных вод в водные объекты[2]	—	—	5 631	2 273
Общее водопотребление	2 435 381	2 345 597	2 075 540	2 119 689
• в том числе питьевой воды	2 146 903	2 120 014	1 902 838	1 917 283

Марафон по очистке рек России

В 2024 году Сбер расширил собственный проект по очистке водных ресурсов «День Волги» и запустил масштабную серию экоактивностей — марафон по очистке берегов Дона, Москвы-реки, сибирских рек и их притоков, а также других водных объектов России.

В рамках проекта «Чисто на Дону. От истока до устья» Сбер провел фестиваль и программу экопросвещения. «Марафон рек и парков» Сбера прошел в городах Сибири на реках Абакан, Енисей, Иртыш, Обь и Томь — экоактивисты собрали более 25 тонн мусора.

В ходе проведения «Дня Волги» клиенты и партнеры Сбера очистили берега реки от мусора в 15 городах по всему течению Волги — от Твери до Астрахани, высадили деревья на очищенных берегах, выпустили в воду мальков ценных видов рыб.

[1] ПАО Сбербанк осуществляет забор только пресной воды. Сточные воды Банка также относятся к категории пресной воды с общей минерализацией менее 1000 мг/л.
[2] Данные за 2021–2022 годы недоступны.

Ответственное обращение с отходами

GRI 306-1, GRI 306-2

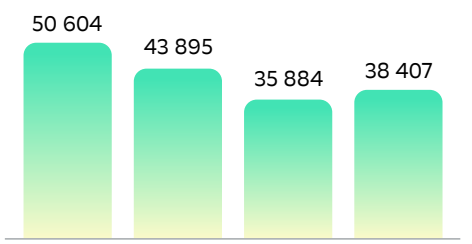
Почти все отходы, образованные в процессе деятельности Сбера, относятся к малоопасным (IV класс) и практически неопасным (V класс), то есть оказывают незначительное воздействие на окружающую среду.
В своих отделениях и офисах Сбер проводит мероприятия по раздельному сбору отходов (пластика, бумаги, металла, оргтехники и т. д.) и по увеличению доли их переработки. Ежедневно разные фракции отходов раздельно собирают в офисах и отделениях Банка, упаковывают и размещают на площадках временного накопления для дальнейшей передачи подрядчикам для переработки или обезвреживания. Группа не осуществляет утилизацию, обезвреживание или захоронение отходов самостоятельно.

Дополнительное направление мероприятий Сбера в области обращения с отходами — экопросвещение и вовлечение в эту повестку сотрудников, клиентов и партнеров Банка. Так, в рамках внутренней корпоративной рассылки Сбер регулярно информирует своих сотрудников о важности сортировки отходов и направления их на переработку и предоставляет рекомендации по их раздельному сбору. О том, как организован раздельный сбор отходов в офисных зданиях Сбера, сотрудники также могут узнать из специально подготовленного для них видеоролика и общедоступного гида **«Куда сдать вторсырье и ненужные вещи»**, размещенных на платформе «Сберегаем вместе».

GRI 306-3

В 2024 году значение удельного количества образования отходов в ПАО Сбербанк на одного сотрудника сохранилось примерно на прежнем уровне: 0,18 тонны по сравнению с 0,17 тонны в 2023 году. Абсолютное значение образованных отходов увеличилось в связи с открытием новых отделений.

Динамика образования отходов в ПАО Сбербанк, т



GRI 306-1

Структура образования отходов в ПАО Сбербанк по классам опасности и видам, т[1]

Категория опасности / вид отходов	Класс опасности	2021	2022	2023	2024
Общая масса образованных отходов	—	50 604	43 895	35 884	38 407
Общая масса образованных опасных отходов, в том числе:	I, II, III	145	53	15	41[2]
• ртутные лампы	I	14	5	4	4
• аккумуляторы, источники бесперебойного питания	II	83	40	9	20
• отходы оргтехники	III	40	0	0	0
• прочие опасные отходы	I, II, III	8	8	2	18
Общая масса образованных неопасных отходов, в том числе:	IV, V	50 459	43 842	35 870	38 366
• отходы оргтехники	IV	2 203	1 804	1 424	1 358
• отходы при сборе и обработке сточных вод, вод систем оборотного водоснабжения	IV	12	8	10	10
• отходы резины и пластика	IV, V	339	335	321	243
• устройства самообслуживания (информационно-платежные терминалы, банкоматы)	IV	5 876	5 467	1 057	610
• макулатура	V	1 409	1 990	1 438	2 954
• твердые коммунальные отходы и прочие отходы на захоронение	IV, V	37 320	30 397	26 408	27 552
• прочие неопасные отходы	IV, V	3 300	3 841	5 212	5 639

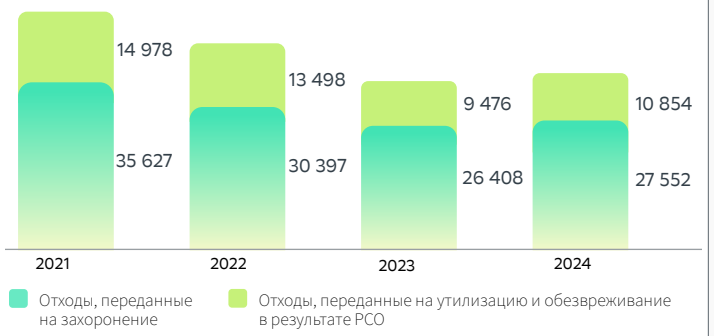
[1] Показатели в границах ПАО Сбербанк были верифицированы.
[2] Увеличение отходов III класса опасности связано с ростом образованных отходов самоспасателей по истечении их срока службы, вызванным увеличением рабочих мест в многоэтажных зданиях.

GRI 306-4, GRI 306-5

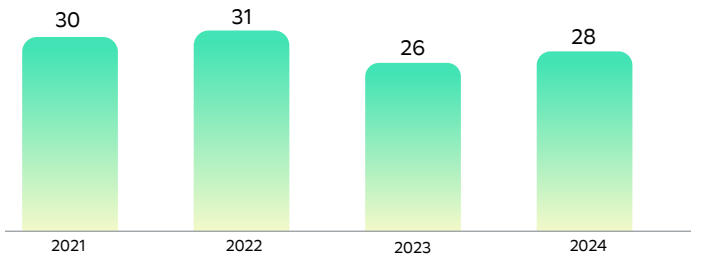
В 2024 году структура обращения с отходами не изменилась. Доля раздельного сбора отходов (РСО) для их последующей передачи на утилизацию и обезвреживание в общем объеме отходов Сбербанка составила 28%, что на 2 п. п. выше, чем в предыдущем году. Незначительное увеличение массы отходов, переданных на захоронение, связано с изменением законодательства в части расчета нормативов образования отходов.

Помимо этого, Банк активно участвует в проектах по созданию региональной инфраструктуры по обращению с твердыми коммунальными отходами (ТКО) и реализации реформы в этой сфере.

Структура отходов ПАО Сбербанк по видам обращения, т[1, 2]



Доля раздельного сбора отходов в ПАО Сбербанк, %



Подробнее статистику по видам обращения с отходами в ПАО Сбербанк и Сбере см. в Приложении **«ESG Data Book: Экология и климат»**

«Чистые игры»

Третий год подряд Сбер выступает генеральным партнером экопроекта «Чистые игры» — серии соревнований по сбору и сортировке отходов. За годы партнерства благодаря Сберу расширилась география соревнований и возросло число вовлеченных в них людей. Так, в 2024 году «Чистые игры» впервые прошли в Ялте. Каждый год в рамках экопроекта организаторы проводят серию турниров по сбору и сортировке мусора в разных регионах России и странах СНГ. Участники учатся раздельному сбору отходов и культуре обращения с ними, победителей награждают призами. Отсортированные в ходе соревнований отходы направляют на переработку.

В апреле 2024 года Евразийский Кубок Чистоты в рамках экопроекта «Чистые игры» собрал более 14 тыс. участников из России и стран СНГ. Объем собранных отходов составил порядка 250 тонн, из них более половины отсортировано по фракциям для последующей утилизации. При участии сотрудников и клиентов Сбера прошли «Чистые игры» вблизи значимых культурных объектов — музея-заповедника «Архангельское» и Воронцовского парка в Крыму.

В июне 2024 года Сбер впервые присоединился к Арктическому Кубку Чистоты, проводимому на территории Арктической зоны Российской Федерации. Эковолонтеры Банка приняли участие в командных соревнованиях по раздельному сбору и сортировке отходов — в Ямало-Ненецком автономном округе и Архангельской области. Сотрудники, партнеры и клиенты Сбера собрали 5 тонн мусора на заповедных территориях северных регионов России. Половина собранных отходов пошла на переработку и вторичное производство.

[1] Показатели в границах ПАО Сбербанк были верифицированы.
[2] Часть образованных в 2024 году отходов I и II классов опасности накапливается в Сбербанке для их дальнейшей обработки, утилизации и обезвреживания, что допустимо в рамках требований законодательства.

Энергетический менеджмент

Сбер реализует мероприятия по энергосбережению и повышению энергетической эффективности, что позволяет повысить операционную эффективность, сократить использование ТЭР и снизить выбросы парниковых газов по Охватам 1 и 2, что соответствует целям ESG- и Климатической стратегии 2026, а также Энергетической политике.

Система энергетического менеджмента ПАО Сбербанк прошла сертификацию на соответствие требованиям ГОСТ Р ИСО 50001-2012[1] и отвечает самым высоким стандартам. Энергетическая политика Банка подразумевает комплексный подход к управлению вопросами энергопотребления и наряду с организационно-техническими мерами по энергосбережению включает в себя просветительскую деятельность по повышению информированности персонала и переходу на альтернативные источники энергии.

Зеленая сертификация СберСити

В 2024 году офисно-деловой квартал А24 СберСити успешно прошел зеленую сертификацию по национальной системе «Клевер» и получил рейтинг «Платина» на стадии проектирования. Сертификат подтверждает использование ресурсосберегающих инноваций и соответствие современным принципам устойчивого развития.

Как показала созданная энергетическая модель здания, квартал А24 потребляет на 32% меньше энергии и на 46% меньше воды на бытовые нужды в сравнении с базовым зданием. Дополнительные баллы также были присвоены за наличие зарядных станций для электромобилей, безбарьерную среду и инфраструктуру для раздельного сбора отходов.

Квартал вошел в топ-10 самых зеленых офисно-деловых зданий России в данной системе сертификации.

На 32%
меньше энергии потребляет офисно-деловой квартал А24 «СберСити» по сравнению с базовым зданием

На 46%
меньше воды потребляет офисно-деловой квартал «СберСити» по сравнению с базовым зданием



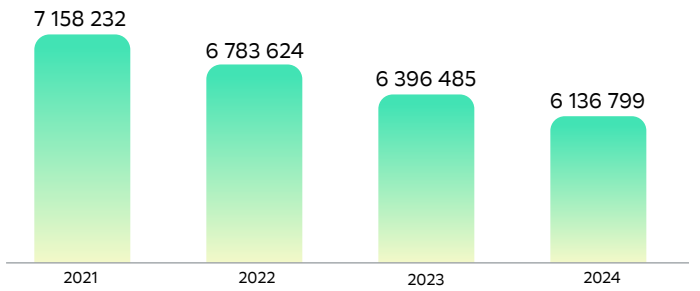
[1] ГОСТ Р ИСО 50001 «Системы энергетического менеджмента. Требования и руководство по применению».

Сбер учитывает параметры энергоэффективности при проектировании и дальнейшей эксплуатации своих офисов и центров обработки данных (ЦОД). В своих дата-центрах Сбер использует инновационные системы охлаждения и бесперебойного энергоснабжения, уровень энергоэффективности и надежности которых подтверждается независимой сертификацией.

Приверженность Группы принципам устойчивого развития и ответственного потребления ТЭР подтверждает успешная сертификация зданий Сбера на соответствие требованиям международных и российских стандартов зеленого строительства.

GRI 302-1

Объем потребления энергии в ПАО Сбербанк, ГДж[1]



Энергопотребление ПАО Сбербанк в 2024 году в абсолютном выражении сократилось на 4%. Изменение объема энергопотребления вызвано открытием новых отделений, а также корректировкой методики учета потребления топливно-энергетических ресурсов для генерации энергии на собственных объектах недвижимости.

МЭР-22

В отчетном году Банк закупил через оптовый рынок электроэнергии и мощности (ОРЭМ) 77,6 млн кВт*ч энергии из возобновляемых источников (в 2023 году — 77,2 млн кВт*ч[2]). Еще 132 млн кВт*ч потребленной закупленной электроэнергии выработаны на ВИЭ, что подтверждается зелеными сертификатами (сертификаты происхождения электрической энергии), приобретенными через систему «Реестр низкоуглеродной энергии»[3]. Совокупная доля зеленой энергии в структуре потребления электроэнергии Сбербанка составила 24%, показав рост на 11,4 п. п. относительно 2023 года.

Лидер по внедрению ВИЭ

В 2024 году Сбербанк вошел в топ-5 российских компаний — лидеров по внедрению возобновляемых источников энергии (ВИЭ), по оценке рейтингового агентства RAEX.

В выборку для анализа вошло 160 компаний, при этом в шорт-листе из 50 российских корпораций наиболее широко были представлены горнодобывающая, нефтегазовая и электроэнергетическая отрасли, а также банковский сектор.

Агентство отметило успехи Сбербанка в реализации внутренних программ по достижению целевых показателей, включая замену люминесцентных ламп на энергосберегающие и использование механизма свободных двусторонних договоров на оптовом рынке электроэнергии и мощности с генераторами ВИЭ.

[1] Показатели в границах ПАО Сбербанк были верифицированы.
[2] Договоры энергоснабжения (дополнительные соглашения к ним) на 2024 год не содержат условий о передаче атрибутов генерации, предусмотренных Федеральным законом от 26.03.2003 № 35-ФЗ «Об электроэнергетике», так как заключались в 2023 году.
[3] Погашение зеленых сертификатов на 32 млн кВт*ч не отражено в реестре центра энергосертификации, так как соответствующие свидетельства о погашении сертификатов были выданы до установления информационного взаимодействия оператора реестра низкоуглеродной энергии и центра энергосертификации (ООО «СТК» и ООО «ЦЭС»).

Объем потребления топливно-энергетических ресурсов[1] в ПАО Сбербанк[2]

	В натуральном выражении				В денежном выражении, тыс. руб. с НДС			
Вид энергии/топлива	**2021**	**2022**	**2023**	**2024**	**2021**	**2022**	**2023**	**2024**
На собственных объектах недвижимости[3]								
Электрическая энергия (приобретенная), кВт*ч	900 810 969	877 232 278	846 489 270	879 293 863	5 662 127	5 616 686	5 943 534	6 226 048
Тепловая энергия (приобретенная), Гкал	542 442	498 287	441 226	441 225	1 216 280	1 175 611	1 199 594	1 189 680
Дизельное топливо, л	10 979 051	10 486 611	11 495 578	148 357	540 538	557 343	672 060	9 326
Бензин, л	1 419 619	1 280 708	1 427 452	131	59 651	63 921	73 659	7
Природный газ, м^3	12 778 389	11 502 492	9 583 041	10 861 829	94 928	90 266	86 422	104 612
Уголь, т	82	23	22	20	817	234	253	231
Дрова, м^3	823	633	478	257	1 556	1 801	1 395	520
Керосин, л	42 030	32 926	39 133	48 456	2 080	2 634	3 931	4 415
Корпоративным автотранспортом								
Дизельное топливо, л	18 606 134	17 750 623	17 613 097	18 609 112	881 046	904 363	955 672	1 176 102
Бензин, л	2 374 953	2 277 806	2 097 755	2 137 815	117 502	114 731	104 284	124 444

Подробнее статистику по энергопотреблению в ПАО Сбербанк и Сбере см. в Приложении **«ESG Data Book: Экология и климат»**

[1] Ввиду отсутствия производящих мощностей Сбербанк не использует энергию в виде пара и охлаждения.
[2] Сокращение объемов потребленных в 2024 году дизельного топлива и бензина для собственной генерации на объектах недвижимости Банка произошло в результате совершенствования методологии учета данных о потреблении топливно-энергетических ресурсов за 2024 год.
[3] Учет потребления электрической и тепловой энергии на арендованных объектах недвижимости в ПАО Сбербанк не ведется.

Сохранение биоразнообразия и развитие экотуризма

Сбер активно поддерживает инициативы в области сохранения природного капитала, в том числе через волонтерство, партнерские проекты, а также разработку и внедрение цифровых решений.

«Сохраним лес вместе!»

В 2024 году Сбер традиционно выступил генеральным партнером шестого сезона акции «Сохраним лес» — общероссийской лесовосстановительной инициативы, которая проходит во всех регионах России с августа по декабрь в рамках федерального проекта «Сохранение лесов» национального проекта «Экология». За шесть лет существования этой акции — одной из крупнейших экологических инициатив страны — количество высаженных деревьев составило более 360 млн.

Также волонтеры Сбера заложили новый сосновый бор из 3 тыс. деревьев под Севастополем, высадили более сотни саженцев кленов и лип в парковых зонах Орловской области, принять участие в сборе могут все желающие.

В рамках лесовосстановительных мероприятий Сбер провел тематические эковикторины и презентовал платформу «Сберегаем вместе» как источник исчерпывающей и полезной информации о восстановлении лесов, правилах пожарной безопасности в лесах, участии в посадке деревьев, включая запланированные на будущее экологические мероприятия.

В отчетном году экоактивисты Сбера помогали восстанавливать леса и старые горельники и участвовали в высадке:

20 тыс. сосен на месте пострадавшего от пожара леса под Новосибирском

>25 тыс. деревьев в Республике Дагестан

17 тыс. тополей на месте прежнего горельника в Воронеже

3 тыс. молодых деревьев на территории Нальчикского лесничества в Кабардино-Балкарской Республике

1 тыс. саженцев акации в Волгограде

500 саженцев хвойных деревьев в Красногорском районе Республики Удмуртия

Новые зеленые технологии для сохранения природного капитала

В 2024 году на полях конференции «Путешествие в мир искусственного интеллекта» Сбер и Росзаповедцентр Минприроды России подписали соглашение о совместной разработке цифровых решений для восстановления экосистем и сохранения природного капитала. Соглашение предусматривает проведение исследований и оценку влияния различных факторов на биоразнообразие особо охраняемых природных территорий, а также их состояние.

Стороны планируют запуск совместных инициатив и проведение конкурсов для стартапов и исследователей в целях стимулирования инноваций в области зеленых технологий и искусственного интеллекта.

Дополнительно Сбер и Росзаповедцентр договорились оказывать экспертную поддержку в вопросах подготовки кадров в области охраны и мониторинга природного капитала и биоразнообразия.

Поддержка растущей популяции зубров в Орловской области

Примером комплексного взаимодействия Сбера с особо охраняемой природной территорией (ООПТ) в целях сохранения биоразнообразия является сотрудничество с национальным парком «Орловское полесье». На этой уникальной территории, которой в 2024 году исполнилось 30 лет, охраняется самая большая в России популяция вольноживущего зубра — животного, занесенного в национальную Красную книгу, а также ведется работа по восстановлению популяции русской выхухоли — животного-эндемика.

Сотрудничество Сбера с «Орловским полесьем» нацелено на привлечение внимания общественности к данной ООПТ, обеспечение волонтерской помощи, в том числе проведение акций по благоустройству. В ходе таких акций волонтеры проводят расчистку территорий, мульчирование дорожек экотроп и другие мероприятия. Кроме того, на благотворительной платформе «СберВместе» открыт сбор средств для закупки корма и приобретения оборудования для автоматизации заготовки сена для зубров, принять участие в сборе средств могут все желающие.

Сбер и Калмыкия объединяют усилия для борьбы с опустыниванием

Сбер и правительство Республики Калмыкия подписали соглашение о сотрудничестве в области искусственного интеллекта и зеленых технологий, направленное на предотвращение процессов опустынивания и деградации земель. В декабре 2024 года в рамках международной конференции «Путешествие в мир искусственного интеллекта» стороны договорились о совместной работе над применением зеленых технологий для мониторинга земель, борьбы с опустыниванием и развития сельского хозяйства в Калмыкии. Искусственный интеллект способен анализировать состояние почв, проводить мониторинг земель через обработку снимков дистанционного зондирования Земли. Все это помогает оценивать эффективность различных методов борьбы с опустыниванием и в конечном счете способствует повышению продовольственной безопасности и экологического благополучия жителей республики.

Искусственный интеллект для охраны животных

Сбер продолжил развивать собственную систему обработки данных с фотоловушек, которая охватывает полный цикл обработки, включая детекцию, классификацию и идентификацию животных. С помощью искусственного интеллекта система обнаруживает животное на фотографии, определяет его вид, а также распознает особь, попавшую в кадр (реализовано для амурских тигров).

В 2024 году Сбер расширил классификатор до 22 классов, которые соответствуют количеству видов животных (включая класс «другие животные»). Кроме того, команда с нуля реализовала новый модуль, который позволяет обнаруживать присутствие популяции волков на территории по аудиозаписи. Модуль детекции волков Сбер передал для тестирования в Институт проблем экологии и эволюции им. А. Н. Северцова РАН (ИПЭЭ РАН).

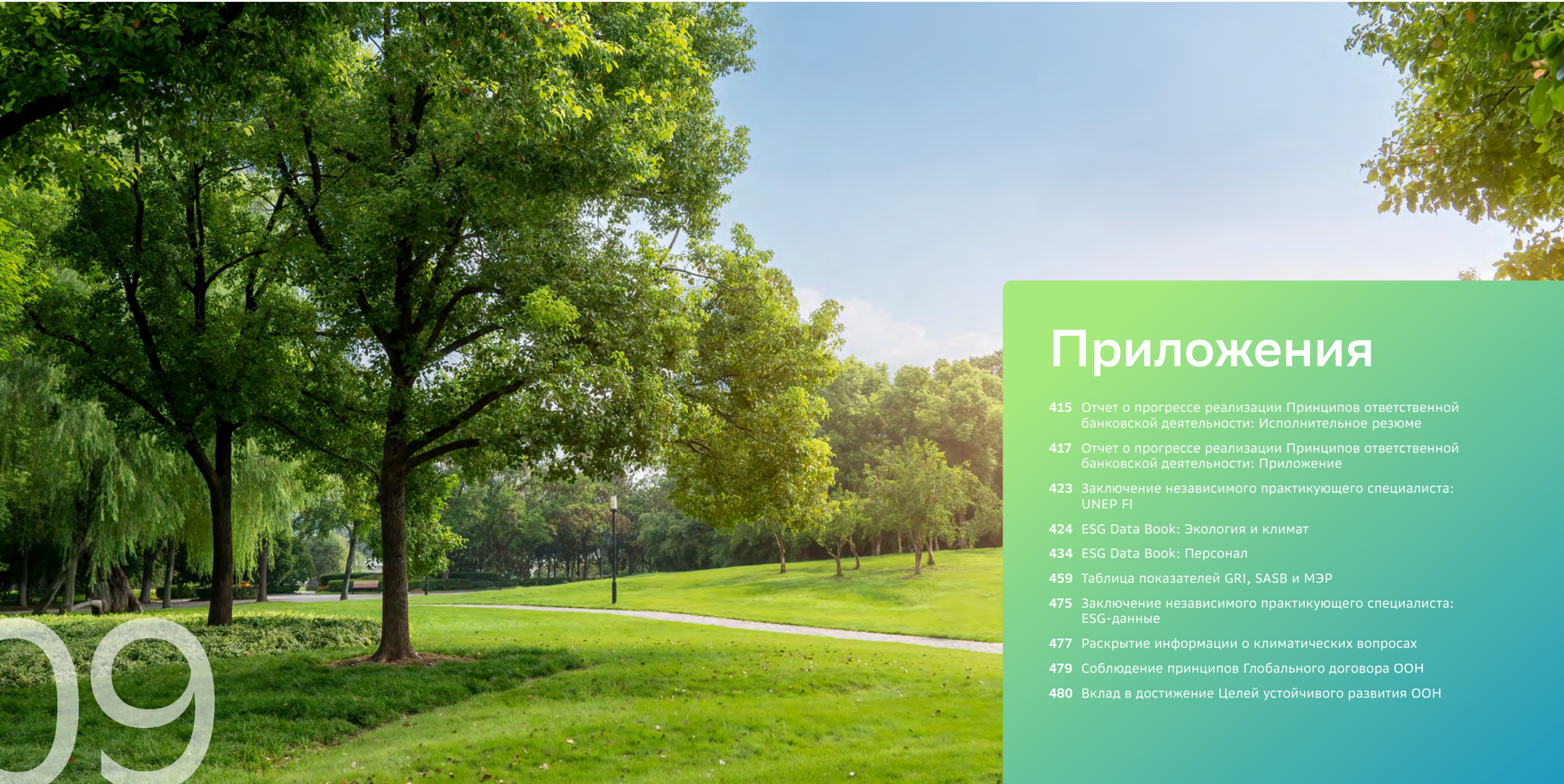
Система проходит опытную эксплуатацию: классификатор используется ИПЭЭ РАН и Национальным парком «Сайлюгемский», а в Центре «Амурский тигр» продолжается пилотирование решения по идентификации амурских тигров.

Функционал системы можно адаптировать для работы с другими видами животных, что создает возможность для охраны прочих редких и исчезающих видов. Для тиражирования своих наработок Сбер заключил соглашение с Росзаповедцентром на конференции «Путешествие в мир искусственного интеллекта».

Экологический туризм является перспективным направлением развития отрасли внутреннего туризма. Для того чтобы создавать для людей возможности взаимодействия с природой без ущерба уникальным экосистемам, важно грамотно подходить к вопросам развития и организации экотуризма. Сбер вносит свой вклад в решение данной задачи.

В 2024 году Сбер открыл экологическую тропу «Волжская жемчужина» в Нижегородской области. Экотропа протяженностью пять километров проходит по правому берегу Волги. Навигационные элементы и информационные стенды, размещенные вдоль всего маршрута, подробно знакомят посетителей с историей региона. Туристам доступен и подкаст об экотропе в аудиостриминговом сервисе.

В 2024 году Сбер создал цифровые карты еще 182 экологических маршрутов в 34 регионах страны для геоинформационного сервиса. Это позволяет развивать туризм и местные территории без ущерба окружающей среде, а также расширяет возможности для экопросвещения.



09

Приложения

415 Отчет о прогрессе реализации Принципов ответственной банковской деятельности: Исполнительное резюме

417 Отчет о прогрессе реализации Принципов ответственной банковской деятельности: Приложение

423 Заключение независимого практикующего специалиста: UNEP FI

424 ESG Data Book: Экология и климат

434 ESG Data Book: Персонал

459 Таблица показателей GRI, SASB и МЭР

475 Заключение независимого практикующего специалиста: ESG-данные

477 Раскрытие информации о климатических вопросах

479 Соблюдение принципов Глобального договора ООН

480 Вклад в достижение Целей устойчивого развития ООН

Отчет о прогрессе реализации Принципов ответственной банковской деятельности: Исполнительное резюме

ПАО Сбербанк 2024

Принцип 1: Соответствие	Принцип 2: Оценка воздействий и постановка целей	Принцип 3: Клиенты и потребители
Сбер продолжает внедрение принципов устойчивого развития в бизнес-модель и стратегическое планирование, создавая ценность для всех заинтересованных сторон. Сбер является участником Глобального договора ООН и руководствуется в своей деятельности Целями устойчивого развития ООН (ЦУР ООН) и национальными стратегическими приоритетами. В 2024 году Сбер продолжил реализацию ESG-стратегии до 2026 года, утвержденной в 2023 году в составе общебанковской стратегии с фокусом на человекоцентричность. На уровне страны в приоритете — способствовать достижению национальных целей развития Российской Федерации, основного региона деятельности Банка.	По результатам анализа воздействий портфеля в 2023 году с учетом текущих потребностей страны и результатов оценки существенности в 2024 году Сбер продолжает выделять в качестве приоритетных две существенные области воздействия — «Устойчивость климата» и «Финансовое благополучие и доступность». В отчетном периоде Сбер продолжил работу по управлению наиболее существенными воздействиями для корпоративного и розничного портфелей в соответствии с установленными целевыми показателями для приоритетных областей воздействия. Прогресс в достижении целевых показателей подробно раскрыт в Приложении «Отчет о прогрессе реализации Принципов ответственной банковской деятельности», Принцип 2.	Одним из важнейших приоритетов Сбера является продвижение среди клиентов практик устойчивого развития путем предоставления ESG-продуктов и учета экологических, социальных и управленческих факторов в процессе принятия решений о финансировании. Такой подход позволяет снизить негативное воздействие портфеля Банка и способствует ESG-трансформации клиентов. Принципы Сбера в области ответственного финансирования закреплены в Политике ответственного финансирования ПАО Сбербанк в 2023 году. В 2024 году ESG-повестка Сбера была сфокусирована на исследовании и углублении понимания ESG-потребностей клиентов. В результате ключевым инструментом для разработки и реализации решений в целях удовлетворения ESG-потребностей клиентов станут устойчивые технологические решения, в том числе искусственный интеллект.
ESG-стратегия 2026, стр. 267 Экосистема B2C в 2024 году, стр. 21 Экосистема B2B в 2024 году, стр. 68 Соблюдение принципов Глобального договора ООН, стр. 479 Вклад в достижение Целей устойчивого развития ООН, стр. 480 Таблица показателей GRI, SASB и МЭР, стр. 459	Определение существенных тем, ESG-отчет 2022 года, стр. 164 Взаимодействие с заинтересованными сторонами и определение существенных тем, стр. 278 Соответствие Принципам ответственной банковской деятельности Финансовой инициативы ЮНЕП, ESG-отчет 2023 года, стр. 365–374 ESG-стратегия 2026, стр. 267 Ответственное финансирование и нефинансовые ESG-продукты, стр. 346 Климатическая стратегия, стр. 386 Управление климатической повесткой, стр. 388 Экосистема B2C в 2024 году, стр. 21 Повышение финансовой грамотности, стр. 52 Вклад в достижение Целей устойчивого развития ООН, стр. 480 Культура открытости и равных возможностей, стр. 319	ESG-стратегия 2026, стр. 267 Ответственное финансирование и нефинансовые ESG-продукты, стр. 346 Политика ответственного финансирования ПАО Сбербанк

Принцип 4: Заинтересованные стороны	Принцип 5: Корпоративное управление и культура	Принцип 6: Прозрачность и подотчетность
Сбер проводит постоянную работу с различными заинтересованными сторонами, выделив 11 ключевых групп. Для каждой группы определены каналы взаимодействия и ответственные за осуществление взаимодействия в целях поддержания непрерывного диалога. Такой подход к взаимодействию позволяет Банку получать актуальную информацию о своем влиянии на экономику, общество и окружающую среду и учитывать результаты в процессе стратегического планирования.	Система управления устойчивым развитием в Сбере интегрирована в общую структуру корпоративного управления и включает в себя контроль за эффективным внедрением Принципов в деятельность Банка. В отчетном периоде существенных изменений в организационной структуре управления вопросами ESG не происходило. Основными органами, отвечающими за управление вопросами устойчивого развития, остаются Правление, Наблюдательный совет и ESG-комитет. Подробнее о системе управления Сбера см. в Приложении «Отчет о прогрессе реализации Принципов ответственной банковской деятельности», Принцип 5.	Независимое заверение ESG-отчета Группы Сбер и отчета о прогрессе реализации Принципов ответственной банковской деятельности по итогам деятельности 2024 года выполнено ООО «ФБК».
Взаимодействие с заинтересованными сторонами и определение существенных тем, стр. 278	Система управления устойчивым развитием, стр. 276 Стратегия управления рисками, включая ESG-риски, стр. 142	Заключение независимого практикующего специалиста, стр. 423 Заключение независимого практикующего специалиста, стр. 475

Отчет о прогрессе реализации Принципов ответственной банковской деятельности: Приложение

Принцип 2:
Оценка воздействий и постановка целей

Мы постоянно стремимся увеличивать свои положительные воздействия на людей и окружающую среду и снижать негативные, а также управлять рисками, возникающими в результате осуществления своей деятельности, предоставления продуктов и услуг. Мы намерены устанавливать и публиковать цели по управлению наиболее существенными воздействиями.

Анализ воздействий

Продемонстрируйте, как банк идентифицировал, приоритизировал и измерил наиболее существенные воздействия портфеля (как позитивные, так и негативные). Определите приоритетные области воздействия для постановки целей. Включите раскрытие следующих элементов: Масштаб, Структура портфеля, Контекст и Оценка воздействий.

Соответствие Принципам ответственной банковской деятельности Финансовой инициативы ЮНЕП, ESG-отчет 2023 года, стр. 365–374

Масштаб

В 2023 году Сбер провел анализ портфельных воздействий, включая корпоративно-инвестиционный и розничный бизнес, и определил области наиболее существенного воздействия с учетом странового контекста и национальных стратегических документов. Для анализа Сбер использовал методологию и инструменты Финансовой инициативы ЮНЕП.

Структура портфеля

В отчетном периоде был проведен анализ структуры и объем корпоративно-инвестиционного и розничного портфеля ПАО Сбербанк. Для анализа были использованы данные об остатке срочной задолженности по основному долгу на 31.12.2024, а также европейская классификация экономической деятельности NACE (аналог ОКВЭД) по укрупненным и детализированным кодам. По результатам анализа отраслевая структура и объем корпоративно-инвестиционного и розничного портфеля ПАО Сбербанк за 2024 год не претерпели существенных изменений в сравнении с 2023 годом.

Структура портфеля

Корпоративный бизнес, %	
Управление недвижимостью	19
Оптовая и розничная торговля	12
Строительство	7
Металлургическое производство	6
Деятельность профессиональная, научная и техническая	6
Добыча нефти и природного газа	5
Транспортировка и хранение	4
Добыча металлов	4
Информация и связь	4
Производство кокса и нефтепродуктов	3
Энергетика	3
Растениеводство и животноводство, охота и связанная с ними деятельность	3
Химическое производство	3
Финансовая деятельность	3
Прочее	18
Итого	**100**

Инвестиционный бизнес, %	
Металлургическое производство	43
Информация и связь	18
Органы государственного и муниципального управления	13
Деятельность сухопутного и трубопроводного транспорта	10
Деятельность по обслуживанию зданий и территорий	5
Финансовая деятельность	3
Добыча нефти и природного газа	3
Энергетика	2
Химическое производство	2
Прочее	1
Итого	**100**

Розничный кредитный портфель, %	
Кредиты на покупку жилья / ипотечные кредиты	72
Потребительские кредиты и овердрафт, включая автокредиты и кредиты на обучение	28
Итого	**100**
Мужчины	52
Женщины	48
Не определено	0
Молодежь	3
Средний возраст	53
Пожилые	1
Не определено	43

Розничный депозитный портфель, %	
Сберегательные счета	60
Текущие счета без платежных услуг	23
Текущие счета с платежными услугами (чеки, дебетовые карты)	17
Итого	**100**
Мужчины	–
Женщины	–
Не определено	100
Молодежь	2
Средний возраст	20
Пожилые	15
Не определено	63

Контекст

Оценка потребностей (ключевых тем) основного региона деятельности (Российской Федерации) в 2024 году не выявила существенных изменений в сравнении с предыдущим периодом.

Оценка воздействий

С учетом результатов анализа воздействий портфеля в 2023 году, текущих потребностей страны и оценки существенности в 2024 году Сбер продолжает выделять для себя в качестве приоритетных областей воздействия «Устойчивость климата» и тему «Финансы» в составе области «Наличие и доступность ресурсов и услуг».

Цели, Прогресс в достижении целей и План действий

Продемонстрируйте, что банк установил и опубликовал минимум две SMART-цели, которые касаются как минимум двух различных областей наиболее существенного воздействия, выявленных в ходе анализа воздействий. Продемонстрируйте действия, которые банк ранее определил для достижения поставленных целей, и достигнутый прогресс. Включите подробную информацию о согласовании, базовых значениях, целях, выполнении и мониторинге целевых показателей (включая КПЭ), планах действий/планах адаптации и сроках выполнения.

Соответствие Принципам ответственной банковской деятельности Финансовой инициативы ЮНЕП, ESG-отчет 2023 года, стр. 365–374

ESG-стратегия 2026, стр. 267

Ответственное финансирование и нефинансовые ESG-продукты, стр. 346

Климатическая стратегия, стр. 399

Управление климатической повесткой, стр. 388

Климатические риски и возможности, стр. 390

Экосистема B2C в 2024 году, стр. 21

Повышение финансовой грамотности, стр. 52, 307

Вклад в достижение Целей устойчивого развития ООН, стр. 480

Культура открытости и равных возможностей, стр. 319

Цели

Следующие целевые показатели были установлены по области воздействия «Устойчивость климата» на период до 2026 года:

Состав портфеля:

- 3,4 трлн руб. — объем портфеля ответственного финансирования, включая проекты по декарбонизации и адаптации к климатическим изменениям. Базовый показатель установлен в 2023 году на уровне 2,9 трлн руб.
- Мониторинг и оценка выбросов парниковых газов по Охвату 3, включая портфель ПАО Сбербанк.
- Мониторинг и управление климатическими рисками.

Операционная деятельность:

- 30% — снижение выбросов по Охвату 1; 40% — по Охвату 2.

Следующие целевые показатели были установлены по теме «Финансы» на 2025 год:

- 5,40 млн клиентов с 2+ нефинансовыми сервисами. Базовый показатель установлен в 2024 году (3,27 млн клиентов). Показатель отражает наличие продуктов, выходящих за рамки базового банковского счета, помогает оценить уровень финансовой доступности для населения.
- 86 млн клиентов, активно использующих платформу/инструменты онлайн-/мобильного банкинга. Базовый показатель установлен в 2021 году (76 млн клиентов).

В текущем отчетном периоде мы заменили заявленный ранее индикатор по теме «Финансы» в связи с пересмотром внутренней системы КПЭ в Банке.

Прогресс в достижении целевых показателей

Результаты 2024 года по установленным целевым показателям:

По области воздействия «Устойчивость климата»:

Состав портфеля:

- 3,8 трлн руб. — объем портфеля ответственного финансирования, включая проекты по декарбонизации и адаптации к климатическим изменениям.
- Отраслевая структура климатического риска корпоративного портфеля в 2024 году представлена в разделе «Методология и расчеты углеродного следа», стр. 399.
- В 2024 году ни один из актуальных для Сбера климатических рисков не реализовался. Сбер принимает следующие меры по управлению климатическими рисками в рамках кредитного портфеля:
  - идентификация климатических рисков на уровне сделок и клиентов;
  - оценка климатических рисков для крупных проектов;
  - оценка углеродоемкости кредитного портфеля;
  - проведение климатических стресс-тестирований.
- Сбер продолжает развивать систему зеленой сертификации. В 2024 году было подписано соглашение с некоммерческим партнерством в сфере энергетики для дальнейшего продвижения зеленых сертификатов Сбера на российском и международном рынках.

Операционная деятельность:

- 43% — снижение выбросов по Охвату 1; 31% — по Охвату 2.

По теме «Финансы»:

- 8,44 продуктов на клиента (массовый высокодоходный сегмент).
- 83,5 млн клиентов, активно использующих платформу/инструменты онлайн-/мобильного банкинга.

План действий

Целевые показатели по приоритетным областям воздействия закреплены в следующих документах:

- Климатическая стратегия 2026.
- План мероприятий по реализации Стратегических приоритетов и целей по ESG до 2026 года.
- Планы структурных подразделений блока B2C на 2025 год.

Принцип 5:
Корпоративное управление и культура

Мы реализуем свою приверженность Принципам за счет эффективного корпоративного управления и культуры ответственной банковской деятельности.

Структура управления для внедрения принципов

Опишите соответствующие структуры, политики и процедуры корпоративного управления, которые действуют в банке или банк планирует внедрить для управления существенными положительными и отрицательными (потенциальными) воздействиями (включая подотчетность на уровне руководства, четко определенные роли и обязанности по вопросам устойчивого развития во внутренних процессах и т. д.) и поддержки эффективного внедрения Принципов.

Система управления устойчивым развитием, стр. 276

Элементы системы корпоративного управления, стр. 161

Статистика работы Наблюдательного совета, стр. 172

Организационная структура управления в области ESG и устойчивого развития» Годового отчета Группы Сбер за 2022 год

В Сбере действует система управления устойчивым развитием. Она интегрирована в общую структуру корпоративного управления, которая регулируется Уставом, Кодексом корпоративного управления и соответствующими внутренними документами.

Деятельность Банка в сфере ESG-управления подразумевает распределение обязанностей и ответственности между различными уровнями управления, а также проведение мониторинга и подготовку отчетности о достижении установленных целей в области устойчивого развития и ESG.

За отчетный период значительных изменений в системе управления вопросами ESG не произошло. Основными органами, отвечающими за управление вопросами устойчивого развития, остаются Правление, Наблюдательный совет и ESG-комитет.

В 2024 году в рамках заседаний наблюдательного совета рассматривались вопросы, связанные с управлением рисками, ESG-аспектами, корпоративным управлением и культурой, HR, кибербезопасностью и информационными технологиями.

Развитие культуры ответственной банковской деятельности

Опишите инициативы и процедуры банка, направленные на формирование у сотрудников культуры ответственной банковской деятельности (например, развитие компетенций, обучение и развитие, тренинги по вопросам устойчивого развития среди сотрудников, включение данных вопросов в структуру вознаграждения, управление эффективностью деятельности и взаимодействие с руководством).

Обучение для ESG-трансформации, стр. 274

Формирование среды для обучения и развития, стр. 338

Сбер на постоянной основе реализует образовательные и просветительские программы по вопросам устойчивого развития, как среди своих сотрудников, так и среди клиентов, бизнес-партнеров и других участников рынка, а также в академическом сообществе.

Политика и процедуры должной осмотрительности

Опишите процессы, установленные банком для выявления и управления экологическими и социальными рисками, связанными с портфелем банка. Такие процессы могут включать идентификацию значительных/существенных рисков, процедуру должной осмотрительности, меры по снижению экологических и социальных рисков, формирование планов действий, мониторинг и отчетность по рискам, существующий механизм урегулирования жалоб, а также действующую в Банке структуру управления экологическими и социальными рисками.

Система управления устойчивым развитием, стр. 276

Стратегия управления рисками, включая ESG-риски, стр. 142

Политика ответственного финансирования ПАО Сбербанк

Политика в области социальной и экологической ответственности, корпоративного управления и устойчивого развития

В рамках общей системы управления рисками Банка действует система управления ESG-рисками. Система интегрированного риск-менеджмента Группы включает выявление рисков и оценку их важности.

В 2024 году в рамках ежегодной процедуры идентификации и оценки существенности рисков Группы ПАО Сбербанк риск окружающей среды и социальный риск были выделены как самостоятельные риски.

Работа с ESG-рисками в рамках кредитных и других бизнес-процессов осуществляется на всех уровнях управления в соответствии с утвержденными внутренними процедурами с использованием комплекса инструментов по управлению ESG-рисками. В отчетном периоде структура управления ESG-рисками не претерпела существенных изменений (подробнее см. в разделе «Отчет по рискам»).

Ключевыми документами, которые закрепляют принципы и подходы Сбера к выявлению и управлению ESG-рисками портфеля, являются:

- Политика в области социальной и экологической ответственности, корпоративного управления и устойчивого развития.
- Политика ответственного финансирования ПАО Сбербанк.
- Политика управления ESG-рисками.
- Кредитная политика, включающая требования по учету ESG-факторов для клиентов и сделок, а также процедуры оценки и управления ESG-рисками.

Заключение независимого практикующего специалиста: UNEP FI

ФБК
Аудит | Консалтинг | Право

Заключение независимого практикующего специалиста по заданию, обеспечивающему ограниченную уверенность

Публичному акционерному обществу «Сбербанк России»

Мы выполняли задание, обеспечивающее ограниченную уверенность, в отношении ESG-отчета в составе прилагаемого Годового отчета Публичного акционерного общества «Сбербанк России» за 2024 год (далее – Отчет), а именно в отношении информации, приведенной в следующих частях раздела «Отчет о прогрессе реализации Принципов ответственной банковской деятельности: Приложение» Отчета:

- «Принцип 2: Оценка воздействий и постановка целей»
- «Принцип 5: Корпоративное управление и культура», подраздел «Структура управления для внедрения принципов».

(далее совместно – Выбранная информация).

Ответственность Публичного акционерного общества «Сбербанк России»

Публичное акционерное общество «Сбербанк России» (далее – ПАО Сбербанк) отвечает за подготовку Выбранной информации в соответствии с применимыми критериями: требованиями к раскрытию информации, установленными в разделе «Руководство по раскрытию информации»[1] Руководства по обеспечению прозрачности, выпущенного Финансовой инициативой Программы Организации Объединенных Наций по окружающей среде (ЮНЕП)[2] (далее – Применимые критерии).

Указанная ответственность включает: разработку, внедрение и поддержание системы внутреннего контроля, применимой к подготовке Выбранной информации, не содержащей существенных искажений вследствие недобросовестных действий или ошибок, выбор применимых актов по вопросам подготовки Выбранной информации; разработку внутренних документов и методик расчета для целей подготовки Выбранной информации; предотвращение и обнаружение фактов недобросовестных действий; ведение достаточной документации в отношении Выбранной информации.

Наша независимость и управление качеством

Мы соблюдаем требования независимости и профессиональной этики, установленные Правилами независимости аудиторов и аудиторских организаций и Кодексом профессиональной этики аудиторов, а также Международным кодексом этики профессиональных бухгалтеров (включая международные стандарты независимости), принятым Советом по международным стандартам этики для бухгалтеров, которые основаны на фундаментальных принципах честности, объективности, профессиональной компетентности и должной тщательности, конфиденциальности и профессионального поведения.

Наша организация применяет Международный стандарт управления качеством 1, который требует от нашей организации разработки, внедрения и обеспечения функционирования системы управления качеством, в том числе подтвержденной политикой или процедурами относительно соблюдения

[1] Guidance on disclosure
[2] United Nations Environment Programme (2024). Principles for Responsible Banking: Guidance for Transparency, Geneva

этических требований, профессиональных стандартов и применимых законодательных и нормативных требований.

Наша ответственность

Наша ответственность заключается в том, чтобы на основании выполненных нами процедур и полученных доказательств предоставить вывод по заданию, обеспечивающему ограниченную уверенность, относительно соответствия Выбранной информации Применимым критериям.

Мы выполняли наше задание, обеспечивающее ограниченную уверенность, в соответствии с Международным стандартом заданий, обеспечивающих уверенность 3000 (пересмотренным) «Задания, обеспечивающие уверенность, отличные от аудита и обзорной проверки финансовой информации прошедших периодов» (далее – МСЗОУ 3000), а также в соответствии с положениями раздела «Руководство по подтверждению»[3] Руководства по обеспечению прозрачности, выпущенного Финансовой инициативой Программы Организации Объединенных Наций по окружающей среде (ЮНЕП)[4]. Согласно стандарту МСЗОУ 3000, данное задание планировалось и проводилось таким образом, чтобы получить ограниченную уверенность в том, что Выбранная информация не содержит существенных искажений.

Задание, обеспечивающее ограниченную уверенность, выполняемое в соответствии со стандартом МСЗОУ 3000, предусматривает оценку целесообразности использования в обстоятельствах организации ПАО Сбербанк Применимых критериев в качестве основы для подготовки Выбранной информации, оценку рисков существенного искажения Выбранной информации вследствие недобросовестных действий или ошибок, выполнение действий, предпринятых в ответ на оцененные риски, как того требуют конкретные обстоятельства, и оценку общего представления Выбранной информации.

Задание, обеспечивающее ограниченную уверенность, предусматривает значительно меньший объем работ, чем задание, обеспечивающее разумную уверенность, в отношении как процедур оценки рисков, включая изучение системы внутреннего контроля, так и процедур, выполняемых в ответ на оцененные риски.

Процедуры

Проведенные нами процедуры основывались на нашем профессиональном суждении и включали направление запросов, инспектирование документов, аналитические процедуры, оценку надлежащего характера методов количественной оценки и политики по составлению отчетности, а также согласование или сверку с соответствующими данными.

Учитывая обстоятельства задания, при выполнении перечисленных выше процедур мы осуществили следующее:

- Проведение интервью и получение документальных подтверждений от представителей менеджмента и сотрудников ПАО Сбербанк.
- Изучение информации, имеющейся на сайте ПАО Сбербанк, касающейся Выбранной информации.
- Выборочное изучение документов и данных о результативности систем управления, существующих в ПАО Сбербанк и относящихся к Выбранной информации.
- Изучение действующих процессов сбора, обработки, документирования, верификации, анализа и отбора данных, относящихся к Выбранной информации и подлежащих включению в Отчет.
- Оценку соответствия Выбранной информации предоставленным нам документам, в том числе документам внешней и внутренней отчетности.
- Анализ Выбранной информации на соответствие Применимым критериям.

Процедуры проводились исключительно в отношении данных за 2024 год, относящихся к Выбранной информации. Процедуры не проводились в отношении иной информации, содержащейся в Отчете, в том числе, заявлений о соблюдении требований, не относящихся к Применимым критериям.

Процедуры не проводились в отношении заявлений прогнозного характера; заявлений, выражающих мнения, убеждения или намерения ПАО Сбербанк предпринять какие-либо действия, относящиеся к

[3] Guidance on assurance
[4] United Nations Environment Programme (2024). Principles for Responsible Banking: Guidance for Transparency, Geneva

будущему времени; а также в отношении заявлений, в качестве источников которых в Отчете указаны экспертные суждения.

Процедуры проводились в отношении версии Отчета на русском языке, которая подлежит предварительному утверждению Наблюдательным советом ПАО Сбербанк.

Процедуры, выполняемые в рамках задания, обеспечивающего ограниченную уверенность, отличаются по характеру и меньше по объему, чем при выполнении задания, обеспечивающего разумную уверенность. Следовательно, уровень уверенности, полученный при выполнении задания, обеспечивающего ограниченную уверенность, значительно ниже, чем тот, который был бы получен при выполнении задания, обеспечивающего разумную уверенность. Следовательно, мы не выражаем мнения, обеспечивающего разумную уверенность, по соответствию Выбранной информации во всех существенных отношениях Применимым критериям.

Мы полагаем, что полученные нами доказательства являются достаточными и надлежащими, чтобы служить основанием для формирования нашего вывода.

Вывод по результатам задания, обеспечивающего ограниченную уверенность

На основании осуществленных процедур и полученных доказательств наше внимание не привлекли никакие факты, которые заставили бы считать, что Выбранная информация не подготовлена во всех существенных отношениях в соответствии с Применимыми критериями.

Ограничение в отношении использования

Выбранная информация предназначена исключительно для целей пользователей Отчета и, как следствие, может быть неприменима для какой-либо иной стороны или в каких-либо иных целях. Наше заключение предназначено для ПАО Сбербанк.

Общество с ограниченной ответственностью
«Финансовые и бухгалтерские консультанты»
Практикующий специалист
руководитель задания
на основании доверенности № 33/25 от 27 января 2025 года

Анастасия Алексеевна
Терехина
(ОРНЗ 21806021441)

11 апреля 2025 года

Реквизиты организации

Наименование:
Публичное акционерное общество «Сбербанк России» (ПАО Сбербанк).

Адрес юридического лица в пределах места нахождения юридического лица:
117312, г. Москва, ул. Вавилова, д.19.

Внесено в Единый государственный реестр юридических лиц 16 августа 2002 за основным государственным регистрационным номером 1027700132195.

Реквизиты аудиторской организации

Наименование:
Общество с ограниченной ответственностью «Финансовые и бухгалтерские консультанты» (ООО «ФБК»).

Адрес юридического лица в пределах места нахождения юридического лица:
101000, г. Москва, ул. Мясницкая, д. 44, стр. 2.

Внесено в Единый государственный реестр юридических лиц 24 июля 2002 г. за основным государственным регистрационным номером 1027700058286.

Основной регистрационный номер записи в реестре аудиторов и аудиторских организаций саморегулируемой организации аудиторов 11506030481.

ESG Data Book: Экология и климат

Потребление бумаги

GRI 301-1

Фактическое потребление бумаги в ПАО Сбербанк[1]

Показатель	2021	2022	2023	2024
Количество использованной офисной бумаги, пачки А4	1 544 054	1 175 838	1 137 948	1 193 142
Вес использованной офисной бумаги формата А4, т	3 860	2 940	2 845	2 983
Масса макулатуры, переданная на вторичную переработку, т	1 410	1 990	1 438	2 954

Фактическое потребление бумаги в Группе Сбер[2]

Показатель	2021	2022	2023	2024
Количество использованной офисной бумаги, пачки А4	1 591 524	1 249 854	1 268 553	1 298 702
Вес использованной офисной бумаги формата А4, т	3 979	3 125	3 171	3 247
Масса макулатуры, переданная на вторичную переработку, т	1 516	2 542	2 910	8 455

[1] Показатель в границах ПАО Сбербанк был верифицированы.
[2] Здесь и далее значения по Группе Сбер за 2021–2023 годы соответствуют Годовому отчету за 2023 год. Периметр компаний Группы Сбер в рамках раскрытия за 2024 год отличается от периметров за предыдущие периоды.

Использование водных ресурсов

GRI 303-3, GRI 303-4, GRI 303-5, МЭР-13

Показатели использования водных ресурсов в ПАО Сбербанк, м³

Показатель	2021	2022	2023	2024
Общий водозабор (воды сторонней организации)	2 435 381	2 345 597	2 075 540	2 119 689
Объем водоотведения хозяйственно-бытовых стоков в муниципальные канализационные системы	2 435 381	2 345 597	2 075 540	2 119 756
Объем сброса ливневых и талых сточных вод в водные объекты[1]	–	–	5 631	2 273
Общее водопотребление	2 435 381	2 345 597	2 075 540	2 119 689
• в том числе питьевой воды	2 146 903	2 120 014	1 902 838	1 917 283

[1] Данные за 2021-2022 гг. недоступны.

Ответственное обращение с отходами

GRI 306-3, GRI 306-4, GRI 306-5, МЭР-17, МЭР-18

Структура образования отходов и видов обращения с ними в ПАО Сбербанк, т[1]

	Объем образования отходов				Объем отходов, направленных на захоронение				Объем отходов, переданных на переработку и обезвреживание			
Класс опасности отходов	**2021**	**2022**	**2023**	**2024**	**2021**	**2022**	**2023**	**2024**	**2021**	**2022**	**2023**	**2024**
Опасные отходы (I, II, III классы опасности)	**145**	**53**	**15**	**41**	**0**	**0**	**0**	**0**	**145**	**53**	**15**	**40**
I класс опасности	13	5	3	4	0	0	0	0	13	5	3	3
II класс опасности	84	40	10	20	0	0	0	0	84	40	10	19
III класс опасности	48	8	2	18	0	0	0	0	48	8	2	18
Неопасные отходы (IV, V классы опасности)	**50 459**	**43 842**	**35 869**	**38 366**	**35 627**	**30 397**	**26 408**	**27 552**	**14 833**	**13 445**	**9 461**	**10 814**
IV класс опасности	34 730	34 915	30 438	31 447	24 930	24 537	23 297	24 399	9 803	10 378	7 141	7 048
V класс опасности	15 729	8 927	5 431	6 919	10 697	5 860	3 111	3 153	5 030	3 067	2 320	3 766
Всего	**50 604**	**43 895**	**35 884**	**38 407**	**35 627**	**30 397**	**26 408**	**27 552**	**14 978**	**13 498**	**9 476**	**10 854**

[1] Часть образованных в 2024 году отходов I и II классов опасности накапливается в Сбербанке для их дальнейшей обработки, утилизации и обезвреживания, что допустимо в рамках требований законодательства.

Структура образования отходов и видов обращения с ними в Группе Сбер, т

	Объем образования отходов				Объем отходов, направленных на захоронение				Объем отходов, переданных на переработку и обезвреживание			
Класс опасности отходов	**2021**	**2022**	**2023**	**2024**	**2021**	**2022**	**2023**	**2024**	**2021**	**2022**	**2023**	**2024**
Опасные отходы (I, II, III классы опасности)	**147**	**57**	**19**	**45**	**0**	**6**	**0**	**0**	**147**	**57**	**19**	**45**
I класс опасности	13	5	4	4	0	0	0	0	13	6	4	4
II класс опасности	84	40	10	20	0	0	0	0	84	40	10	20
III класс опасности	50	12	5	21	0	6	0	0	50	11	5	21
Неопасные отходы (IV, V классы опасности)	**51 317**	**49 335**	**45 554**	**86 604**	**36 013**	**32 896**	**28 345**	**32 193**	**15 159**	**13 798**	**11 276**	**54 315**
IV класс опасности	35 241	36 419	39 102	78 527	25 271	25 100	25 014	28 771	9 899	10 472	8 154	49 662
V класс опасности	16 076	12 916	6 452	8 077	10 742	7 796	3 331	3 422	5 260	3 326	3 122	4 653
Всего	**51 464**	**49 392**	**45 574**	**86 649**	**36 013**	**32 902**	**28 345**	**32 193**	**15 306**	**13 855**	**11 295**	**54 360**

Энергетический менеджмент

GRI 302-1

Объем потребления топливно-энергетических ресурсов в ПАО Сбербанк в натуральном выражении[1]

Вид энергии/топлива	2021	2022	2023	2024
На объектах недвижимости				
Электрическая энергия (приобретенная), кВт*ч	900 810 969	877 232 278	846 489 270	879 293 863
Тепловая энергия (приобретенная), Гкал	542 442	498 287	441 226	441 225
Дизельное топливо, л	10 979 051	10 486 611	11 495 578	148 357
Бензин, л	1 419 619	1 280 708	1 427 452	131
Природный газ, м³	12 778 389	11 502 492	9 583 041	10 861 829
Уголь, т	82	23	22	20
Дрова, м³	823	633	478	257
Керосин, л	42 030	32 926	39 133	48 456
Корпоративным автотранспортом				
Дизельное топливо, л	18 606 134	17 750 623	17 613 097	18 609 112
Бензин, л	2 374 953	2 277 806	2 097 755	2 137 815

[1] Сокращение объемов потребленных в 2024 году дизельного топлива и бензина для собственной генерации на объектах недвижимости Банка произошло в результате совершенствования методологии учета данных о потреблении ТЭР за 2024 год.

GRI 302-1, GRI 302-2

Объем потребления топливно-энергетических ресурсов в Группе Сбер в натуральном выражении

Вид энергии/топлива	2021	2022	2023	2024
На объектах недвижимости				
Электрическая энергия (приобретенная), кВт*ч	908 889 416	885 237 094	926 514 332	887 661 386
Тепловая энергия (приобретенная), Гкал	549 597	504 386	496 863	451 292
Дизельное топливо, л	11 059 673	10 596 611	11 593 773	250 472
Бензин, л	1 419 619	1 280 708	1 430 710	3 095
Природный газ, м³	16 464 354	15 323 433	13 343 917	14 454 700
Уголь, т	82	23	22	20
Дрова, м³	823	633	478	257
Керосин, л	42 030	32 926	43 268	48 456
На арендованных объектах недвижимости				
Электрическая энергия, кВт*ч	9 163 077	27 294 122	35 299 256	65 805 148
Тепловая энергия, Гкал	961 541	84 652	511 309	133 213
Корпоративным автотранспортом				
Дизельное топливо, л	18 704 374	17 859 909	19 726 035	21 912 756
Бензин, л	4 884 145	8 193 222	7 233 640	4 554 057

Расчет общего потребления энергии в ПАО Сбербанк, ГДж

Вид энергии/топлива	2021	2022	2023	2024
Электрическая энергия	3 242 919	3 158 036	3 047 361	3 165 458
Тепловая энергия	2 271 205	2 086 330	1 847 414	1 847 409
Топливо из невозобновляемых источников (всего)	1 644 108	1 539 258	1 501 709	1 123 933
• дизельное топливо	1 065 067	1 016 540	1 047 912	675 269
• бензин	125 221	117 431	116 332	70 552
• природный газ	437 021	393 385	327 740	371 475
• уголь	2 132	598	572	520
• дрова	12 839	9 872	7 451	4 009
• керосин	1 828	1 432	1 702	2 108
Общее энергопотребление	7 158 232	6 783 624	6 396 485	6 136 799

Расчет общего потребления энергии в Группе Сбер, ГДж

Вид энергии/топлива	2021	2022	2023	2024
Электрическая энергия	3 304 989	3 285 112	3 462 529	3 432 480
Тепловая энергия	6 327 138	2 466 303	4 221 216	2 447 325
Топливо из невозобновляемых источников (всего)	1 859 410	1 873 038	1 879 704	1 449 250
• дизельное топливо	1 071 506	1 024 435	1 127 513	797 876
• бензин	208 024	312 640	285 924	150 386
• природный газ	563 081	524 061	456 362	494 351
• уголь	2 132	598	572	520
• дрова	12 839	9 872	7 451	4 009
• керосин	1 828	1 432	1 882	2 108
Общее энергопотребление	11 491 537	7 624 453	9 563 449	7 329 055

Углеродный след

GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 305-3, МЭР-20

Выбросы парниковых газов ПАО Сбербанк по Охватам 1, 2 и 3, т CO_2-экв.

Охват	Источник выбросов / категория	2021	2022	2023	2024
	Выбросы от мобильного сжигания топлива	56 249	53 691	52 899	55 708
	Выбросы от стационарного сжигания топлива	56 997	52 839	52 339	20 807
Охват 1	**Всего**	**113 247**	**106 530**	**105 238**	**76 515**
	Выбросы от потребления тепловой энергии	165 973	150 160	133 976	134 076
	Выбросы от потребления электроэнергии (региональный метод)	298 651	294 897	290 824	296 402
	Выбросы от потребления электроэнергии (с учетом потребления зеленой энергии)	235 026	272 514	255 315	225 374
	Всего (региональный метод)	**464 624**	**445 057**	**424 800**	**430 478**
Охват 2[1]	**Всего (с учетом потребления зеленой энергии)**	**400 999**	**422 674**	**389 291**	**359 449**
	Выбросы парниковых газов, связанные с перемещением сотрудников от места проживания до места работы и обратно	88 236	83 268	81 470	68 311
	Выбросы парниковых газов, связанные с потреблением энергии на арендованных объектах недвижимости	136 042	134 067	142 652	150 021
Охват 3	Выбросы парниковых газов, связанные с отходами, образованными в результате деятельности	31 482	31 001	30 292	30 579

[1] Указанный расчет выбросов по Охвату 2 произведен с применением коэффициентов косвенных энергетических выбросов парниковых газов, которые рассчитаны на основе наиболее актуальных данных Росстата за 2020 год о потреблении топлива на выработку тепловой и электрической энергии, доступных на момент подготовки настоящего Отчета, прогнозных данных Минэнерго России и с применением коэффициентов, приведенных в Приказе Минприроды России от 27.05.2022 № 371. Учтенный парниковый газ — CO_2. Данные приведены с учетом закупки зеленой энергии и погашения зеленых сертификатов.

Выбросы парниковых газов компаний Группы Сбер по Охватам 1, 2 и 3, т CO_2-экв.

Охват	Источник выбросов	2021	2022	2023	2024
	Выбросы от мобильного сжигания топлива	6 275	14 205	17 683	14 430
	Выбросы от стационарного сжигания топлива	7 086	7 418	7 292	6 979
Охват 1	**Всего**	**13 360**	**21 623**	**24 976**	**21 409**
	Выбросы от потребления тепловой энергии	1 832	1 444	17 003	2 978
	Выбросы от потребления электроэнергии (региональный метод)	2 397	1 646	31 939	3 115
Охват 2	**Всего**	**4 229**	**3 090**	**48 942**	**6 093**
	Выбросы парниковых газов, связанные с перемещением сотрудников от места проживания до места работы и обратно	2 712	4 666	7 219	5 443
Охват 3	Выбросы парниковых газов, связанные с потреблением энергии на арендованных объектах недвижимости	37 406	32 192	55 993	64 459

Выбросы парниковых газов Группы Сбер по Охватам 1, 2 и 3, т CO_2-экв.

Охват	Источник выбросов	2021	2022	2023	2024
	Выбросы от мобильного сжигания топлива	62 524	67 896	70 582	70 138
	Выбросы от стационарного сжигания топлива	64 083	60 257	59 631	27 786
Охват 1	**Всего**	**126 607**	**128 153**	**130 213**	**97 924**

Охват	Источник выбросов	2021	2022	2023	2024
	Выбросы от потребления тепловой энергии	167 805	151 604	150 979	137 054
	Выбросы от потребления электроэнергии (региональный метод)	301 048	296 543	322 763	299 517
	Выбросы от потребления электроэнергии (с учетом потребления зеленой энергии)	237 423	274 160	287 254	228 489
	Всего (региональный метод)	**468 853**	**448 147**	**473 742**	**436 571**
Охват 2	**Всего (с учетом потребления зеленой энергии)**	**405 228**	**425 764**	**438 503**	**365 542**
	Выбросы парниковых газов, связанные с перемещением сотрудников от места проживания до места работы и обратно	90 760	87 745	88 690	73 754
Охват 3	Выбросы парниковых газов, связанные с потреблением энергии на арендованных объектах недвижимости	173 373	177 611	198 645	214 480

Удельные выбросы парниковых газов ПАО Сбербанк[1], т CO_2-экв./1 сотрудник

Охват	2021	2022	2023	2024
Охват 1	0,51	0,51	0,51	0,37
Охват 2 (региональный метод)	2,08	2,11	2,06	2,06
Охват 2 (с учетом потребления зеленой энергии)	1,80	2,01	1,89	1,72
Охваты 1 и 2 (региональный метод)	2,59	2,62	2,57	2,43
Охваты 1 и 2 (с учетом потребления зеленой энергии)	2,30	2,51	2,39	2,09
Охваты 1, 2 и 3 (региональный метод)	3,73	3,80	3,81	3,62
Охваты 1, 2 и 3 (с учетом потребления зеленой энергии)	3,45	3,69	3,63	3,28

[1] Для удельного показателя по Охвату 1 учтенные парниковые газы — CO_2, CH_4, N_2O, а для показателя по Охвату 2 — CO_2. Для знаменателя использовалась среднесписочная численность сотрудников Сбербанка.

ESG Data Book: Персонал

Структура персонала

GRI 2-7

Структура персонала с разбивкой по полу по состоянию на 31.12, человек

Периметр		2021	2022	2023	2024
	Мужчины	73 835	71 431	73 751	78 084
	Женщины	149 616	139 230	137 002	138 916
ПАО Сбербанк	**Всего**	**223 451**	**210 661**	**210 753**	**217 000**
	Мужчины	85 274	85 997	92 436	93 398
	Женщины	163 361	153 240	158 428	154 025
Группа (всего)	**Всего**	**287 866**	**238 840**	**250 864**	**247 423**

GRI 405-1

Структура персонала с разбивкой по возрасту по состоянию на 31.12, человек•

Периметр		2021	2022	2023	2024
ПАО Сбербанк	До 30 лет	50 057	48 898	49 639	52 311
	30–50 лет	150 318	141 203	138 749	139 964
	50+ лет	23 076	20 560	22 365	24 725
Группа (всего)	До 30 лет	67 427	59 088	63 960	63 095
	30–50 лет	159 954	153 664	161 896	157 559
	50+ лет	21 092	26 453	25 008	26 769

Структура персонала с разбивкой по категориям сотрудников по состоянию на 31.12•

Периметр		2021		2022		2023		2024	
		человек	%	человек	%	человек	%	человек	%
ПАО Сбербанк	Руководители	22 183	10	22 067	10	21 468	10	21 457	10
	Специалисты	201 268	90	188 594	90	189 285	90	195 543	90
Группа (всего)	Руководители	25 515	10	25 516	10	26 063	10	25 091	10
	Специалисты	223 117	90	213 711	90	224 801	90	222 332	90

• Показатели в границах ПАО Сбербанк были верифицированы.

GRI 405-1, МЭР-44

Численность руководителей с разбивкой по полу и возрасту, %

Периметр		2021	2022	2023	2024
С разбивкой по полу					
	Мужчины	33	34	36	38
ПАО Сбербанк	Женщины	67	66	64	62
	Мужчины	58	57	57	58
Компании Группы Сбер	Женщины	42	43	43	42
	Мужчины	36	37	40	41
Группа (всего)	Женщины	64	63	60	59
С разбивкой по возрасту					
	До 30 лет	5	6	5	5
	30–50 лет	83	83	82	81
ПАО Сбербанк	50+ лет	12	11	13	14
	До 30 лет	14	12	13	12
	30–50 лет	81	81	79	79
Компании Группы Сбер	50+ лет	5	7	8	9
	До 30 лет	7	7	7	6
	30–50 лет	83	82	81	81
Группа (всего)	50+ лет	10	11	12	13

Численность специалистов с разбивкой по полу и возрасту, %

Периметр		2021	2022	2023	2024
С разбивкой по полу					
ПАО Сбербанк	Мужчины	33	34	35	36
	Женщины	67	66	65	64
Компании Группы Сбер	Мужчины	47	49	45	49
	Женщины	53	51	55	51
Группа (всего)	Мужчины	34	36	37	37
	Женщины	66	64	63	63
С разбивкой по возрасту					
ПАО Сбербанк	До 30 лет	24	25	26	26
	30–50 лет	66	65	64	63
	50+ лет	10	10	10	11
Компании Группы Сбер	До 30 лет	38	36	38	38
	30–50 лет	54	57	56	56
	50+ лет	8	7	6	6
Группа (всего)	До 30 лет	23	27	27	28
	30–50 лет	63	64	63	62
	50+ лет	14	9	10	10

Численность сотрудников на руководящих должностях высшего звена с разбивкой по полу и возрасту, %

Периметр		2021	2022	2023	2024
С разбивкой по полу					
	Мужчины	72	71	67	68
ПАО Сбербанк	Женщины	28	29	33	32
С разбивкой по возрасту					
	До 30 лет	0	0	0	0
	30–50 лет	84	84	83	77
ПАО Сбербанк	50+ лет	16	16	16	23

Количество сотрудников на должностях ИТ-специалистов

Периметр		2021	2022	2023	2024
С разбивкой по полу					
	Всего человек	26 339	27 711	30 555	34 034
	Мужчины, %	76	75	75	75
ПАО Сбербанк	Женщины, %	24	25	25	25
	Всего человек	3 433	7 738	10 438	10 605
	Мужчины, %	78	80	80	78
Компании Группы Сбер	Женщины, %	22	20	20	22

Количество сотрудников на должностях ИТ-специалистов (продолжение)

Периметр		2021	2022	2023	2024
Группа (всего)	Всего человек	29 772	35 449	40 993	44 792
	Мужчины, %	76	76	76	76
	Женщины, %	24	24	24	24
С разбивкой по возрасту, %					
ПАО Сбербанк	До 30 лет	30	28	27	28
	30–50 лет	65	67	67	66
	50+ лет	5	5	6	6
Компании Группы Сбер	До 30 лет	42	39	38	39
	30–50 лет	57	58	59	58
	50+ лет	1	3	3	3
Группа (всего)	До 30 лет	32	30	30	31
	30–50 лет	64	65	65	64
	50+ лет	4	5	5	5

Количество сотрудников на должностях, связанных с наукой, техникой, инженерией и математикой (STEM)

Периметр		2021	2022	2023	2024
С разбивкой по полу					
	Всего человек	2 222	2 332	2 332	2 708
	Мужчины, %	82	81	78	78
ПАО Сбербанк	Женщины, %	18	19	22	22
С разбивкой по возрасту, %					
	До 30 лет	25	25	27	28
	30–50 лет	68	67	66	65
ПАО Сбербанк	50+ лет	7	8	7	7

МЭР-25

Среднесписочная численность сотрудников, человек

Периметр	2021	2022	2023	2024
ПАО Сбербанк	221 414	211 936	206 114	208 861
Группа (всего)	246 657	246 259	245 582	238 117

GRI 2-7

Структура персонала, работающего по бессрочному трудовому договору, человек

Периметр		2021	2022	2023	2024
	Мужчины	68 353	66 654	69 162	73 576
	Женщины	121 195	114 584	115 004	118 237
ПАО Сбербанк	**Всего**	**189 548**	**181 238**	**184 166**	**191 813**
	Мужчины	78 171	79 602	85 511	87 356
	Женщины	131 424	127 630	133 247	131 079
Группа (всего)	**Всего**	**209 595**	**207 232**	**218 758**	**218 435**

Структура персонала, работающего по срочному трудовому договору, человек

Периметр		2021	2022	2023	2024
	Мужчины	5 504	4 777	4 589	4 508
	Женщины	28 447	24 646	21 998	20 679
ПАО Сбербанк	**Всего**	**33 951**	**29 423**	**26 587**	**25 187**
	Мужчины	7 442	6 842	6 829	6 042
	Женщины	31 152	27 258	25 144	22 946
Группа (всего)	**Всего**	**38 594**	**34 100**	**31 973**	**28 988**

Соотношение сотрудников, работающих по срочным трудовым договорам, к сотрудникам, работающим по бессрочным трудовым договорам

Периметр	2021	2022	2023	2024
ПАО Сбербанк	0,18	0,16	0,14	0,13
Компании Группы Сбер	0,22	0,17	0,14	0,14
Группа (всего)	0,18	0,16	0,14	0,13

Структура персонала, работающего на условиях полной занятости, человек•

Периметр		2021	2022	2023	2024
	Мужчины	73 265	71 019	73 358	77 667
	Женщины	148 964	138 418	136 384	138 285
ПАО Сбербанк	**Всего**	**222 211**	**209 437**	**209 742**	**215 952**
	Мужчины	83 178	83 986	90 880	92 603
	Женщины	160 044	151 804	155 708	152 554
Группа (всего)	**Всего**	**243 222**	**235 790**	**246 588**	**245 157**

Структура персонала, работающего на условиях неполной занятости, человек

Периметр		2021	2022	2023	2024
	Мужчины	572	412	393	417
	Женщины	711	812	618	631
ПАО Сбербанк	**Всего**	**1 283**	**1 224**	**1 011**	**1 048**
	Мужчины	964	977	1 429	795
	Женщины	1 352	1 572	2 614	1 471
Группа (всего)	**Всего**	**2 316**	**2 549**	**4 043**	**2 266**

GRI 2-8

Структура персонала, работающего по договору гражданско-правового характера (ГПХ), человек

Периметр		2021	2022	2023	2024
	Мужчины	–	165	164	176
	Женщины	–	157	165	209
ПАО Сбербанк	**Всего**	**656**	**322**	**329**	**385**

Новые сотрудники

GRI 401-1

Количество нанятых сотрудников, человек

Периметр	2021	2022	2023	2024
ПАО Сбербанк	46 692	33 582	44 124	49 608
Группа (всего)	61 872	47 853	66 252	62 192

Новые сотрудники с разбивкой по полу, человек

Периметр		2021	2022	2023	2024
ПАО Сбербанк	Мужчины	18 442	13 285	15 634	18 509
	Женщины	28 250	20 297	28 490	31 099
Группа (всего)	Мужчины	25 490	20 041	25 551	24 595
	Женщины	36 382	27 812	41 701	37 597

Новые сотрудники с разбивкой по возрасту, человек

Периметр		2021	2022	2023	2024
ПАО Сбербанк	До 30 лет	25 670	19 088	26 798	30 213
	30–50 лет	20 019	13 790	16 519	18 298
	50+ лет	1 003	704	807	1 097
Группа (всего)	До 30 лет	32 911	25 962	37 398	36 824
	30–50 лет	26 828	20 090	27 055	23 775
	50+ лет	1 780	1 366	1 711	1 593

Оборот по найму, 2024, %

Периметр	Всего	Мужчины	Женщины	До 30 лет	30–50 лет	50+ лет
ПАО Сбербанк	22,9	23,7	22,4	57,8	13,1	4,4
Компании Группы Сбер	41,4	39,7	43,0	61,3	31,1	24,3
Группа (всего)	26,1	27,7	25,2	61,7	15,6	6,4

Текучесть кадров

GRI 401-1

Количество выбывших сотрудников с разбивкой по категориям, человек

Периметр		2021	2022	2023	2024
ПАО Сбербанк	По собственному желанию	33 580	28 450	27 294	26 812
	По всем статьям•	55 082	44 928	42 963	41 649
Группа (всего)	По собственному желанию	44 204	42 702	42 074	39 981
	По всем статьям	–	–	–	55 774

Выбывшие сотрудники с разбивкой по полу, человек

Периметр			2021	2022	2023	2024
ПАО Сбербанк	По собственному желанию	Мужчины	11 727	11 771	9 636	10 068
		Женщины	21 853	16 679	17 658	16 744
	По всем статьям•	Мужчины	16 550	15 737	13 281	13 663
		Женщины	38 532	29 191	29 683	27 986

Выбывшие сотрудники с разбивкой по возрасту, человек

Периметр			2021	2022	2023	2024
ПАО Сбербанк	По собственному желанию	До 30 лет	13 593	11 873	11 943	12 035
		30–50 лет	18 642	15 526	14 372	13 658
		50+ лет	1 345	1 051	979	1 119
	По всем статьям	До 30 лет	23 678	19 179	17 723	18 722
		30–50 лет	27 644	22 744	22 469	20 397
		50+ лет	3 760	3 005	2 772	2 530

Текучесть кадров, %

Периметр		2021	2022	2023	2024
ПАО Сбербанк	Добровольная	15,0	13,5	13,0	12,4
	Общая	24,7	21,3	20,4	19,2
Компании Группы Сбер	Добровольная	48,1	46,4	42,1	43,3
	Общая	n/d	n/d	n/d	46,4
Группа (всего)	Добровольная	20,7	16,5	17,4	16,2
	Общая	n/d	n/d	n/d	22,5

Текучесть кадров с разбивкой по полу и возрасту, 2024, %

Периметр		Всего	Мужчины	Женщины	До 30 лет	30–50 лет	50+ лет
ПАО Сбербанк	Добровольная	12,4	12,9	12,1	23,0	9,8	4,5
	Общая	19,2	17,5	20,2	35,8	14,6	10,2

Обучение и развитие

GRI 404-1

Среднегодовое количество часов обучения на одного сотрудника с разбивкой по полу, ч•

Периметр		2021	2022	2023	2024
	Среднее количество часов обучения на одного сотрудника в год	**69,9**	**42,6**	**49,7**	**45,1**
	Мужчины	52,5	52,4	55,4	43,0
ПАО Сбербанк	Женщины	78,1	37,4	46,6	46,3
	Среднее количество часов обучения на одного сотрудника в год	**8,9**	**8,8**	**36,6**	**78,13**
	Мужчины	5,8	6,0	30,2	80,42
Компании Группы Сбер	Женщины	11,8	11,5	42,2	76,01
	Среднее количество часов обучения на одного сотрудника в год	**59,6**	**47,5**	**47,6**	**50,63**
	Мужчины	23,8	60,2	50,3	50,38
Группа (всего)	Женщины	142,0	38,5	46,0	50,78

МЭР-31

Среднее количество часов обучения на одного сотрудника с разбивкой по категориям сотрудников, ч•

Периметр		2021	2022	2023	2024
	Руководители	138,4	98,1	149,3	107,6
ПАО Сбербанк	Специалисты	62,3	44,8	38,4	38,3

Периметр		2021	2022	2023	2024
Компании Группы Сбер	Руководители	13,9	16,6	61,3	50,7
	Специалисты	8,3	7,8	34,8	50,7
Группа (всего)	Руководители	125,8	93,1	138,8	99,33
	Специалисты	58,2	40,7	37,8	44,38

Среднее количество часов обучения на одного сотрудника с разбивкой по возрасту, ч

Периметр		2021	2022	2023	2024
ПАО Сбербанк	До 30 лет	64,9	42,5	51,9	62,8
	30–50 лет	70,8	56,3	49,1	40,9
	50+ лет	78,4	33,1	48,7	31,6

МЭР-30

Расходы на обучение сотрудников, тыс. руб.

Периметр		2022	2023	2024
ПАО Сбербанк	Всего	2 294 000	2 730 000	2 884 170
	В среднем на одного работника	10,9	13,0	13,3
Группа (всего)	Всего	n/d	n/d	3 296 164
	В среднем на одного работника	n/d	n/d	13,3

GRI 404-3

Количество сотрудников, которые регулярно получали оценку результативности и поддержку в развитии карьеры, с разбивкой по полу, человек

Периметр		2021	2022	2023	2024
ПАО Сбербанк	Мужчины	50 933	35 839	81 921	86 013
	Женщины	246 513	173 459	162 751	160 730
Группа (всего)	Мужчины	52 175	40 620	87 650	90 947
	Женщины	244 815	177 831	169 028	166 861

Количество сотрудников, которые регулярно получали оценку результативности и поддержку в развитии карьеры, с разбивкой по категориям сотрудников, человек

Периметр		2021	2022	2023	2024
ПАО Сбербанк	Руководители	91 227	64 192	47 871	15 153
	Специалисты	206 219	145 106	196 801	231 590
Группа (всего)	Руководители	91 449	65 444	49 715	17 139
	Специалисты	208 029	151 647	206 963	240 669

Вовлеченность

Уровень вовлеченности сотрудников, %

Периметр		2021	2022	2023	2024
С разбивкой по полу					
	Мужчины	77	–	–	77
	Женщины	79	–	–	77
ПАО Сбербанк	Всего	78	–	73	77
Компании Группы Сбер	Всего	36	31	34	43
Группа (всего)	Всего	73	4	66	73
С разбивкой по возрасту					
	До 30 лет	75	–	71	73
	30–50 лет	80	–	74	78
ПАО Сбербанк	50+ лет	80	–	75	80

Оплата труда

Медианная заработная плата в месяц, руб.

Периметр		2021	2022	2023	2024
	Руководители	136 364	150 371	197 101	211 557
	Специалисты	67 519	75 334	79 029	94 998
ПАО Сбербанк	По организации в целом	73 404	81 634	99 053	101 956

МЭР-26

Средняя заработная плата на одного сотрудника в месяц в разбивке по категориям сотрудников, руб.

Периметр		2021	2022	2023	2024
	Руководители	281 841	285 231	383 972	458 191
	Специалисты	106 485	115 359	145 057	169 315
ПАО Сбербанк	Средняя заработная плата на одного сотрудника	131 842	139 524	177 691	207 283
	Руководители	214 651	301 384	328 708	421 261
	Специалисты	77 635	109 748	109 765	136 978
Компании Группы Сбер	Средняя заработная плата на одного сотрудника	85 789	125 226	132 910	170 935

GRI 405-2

Отношение средней заработной платы женщин к средней заработной плате мужчин, ПАО Сбербанк

Периметр		2022	2023	2024
	Руководители	0,97	0,98	0,95
	Специалисты	0,96	0,96	0,94
Все регионы	Всего	0,96	0,97	0,95
	Руководители	0,99	1,00	0,96
	Специалисты	1,00	0,98	0,98
Москва	Всего	0,99	0,99	0,97
	Руководители	0,94	0,92	0,89
	Специалисты	0,97	0,96	0,92
Крупнейшие НП[1]	Всего	0,97	0,95	0,91
	Руководители	1,01	1,00	0,96
	Специалисты	0,95	0,95	0,94
Остальные НП[2]	Всего	0,95	0,95	0,95

МЭР-24

Фонд заработной платы, всего, млрд руб.[3]

Периметр	2021	2022	2023	2024
ПАО Сбербанк	351,0	355,6	440,4	522,3
Группа (всего)	380,6	407,0	507,8	647,7

[1] Десять крупнейших населенных пунктов (НП) — по одному самому крупному городу от каждого территориального банка; от ДВБ — Хабаровск и Владивосток. Без учета Москвы.
[2] Остальные населенные пункты, попавшие в расчет, за исключением Москвы и крупнейших НП.
[3] Фонд заработной платы, начисленной сотрудникам за отчетный период.

Социальная поддержка

GRI 2-30, МЭР-32

Доля работников, охваченных коллективным договором, в среднесписочной численности работников

Периметр	2021	2022	2023	2024
ПАО Сбербанк	100%	100%	100%	100%

МЭР-28

Расходы на организацию и проведение социальных, физкультурно-оздоровительных, медицинских мероприятий для работников и членов их семей, млн руб.

				ПАО Сбербанк	Группа (всего)
Категория расходов	2021	2022	2023	2024	2024
Всего расходов	**7 060,5**	**6 984,8**	**7 939,6**	**13 797,9**	**14 934,3**
Добровольное медицинское страхование и страхование от несчастных случаев	4 018,9	4 452,1	5 004	9 978,0	10 893,4
Пенсионная программа	1 350,7	801,6	841,2	1 392,7	1 477,4
Программы материальной помощи	1 251,7	1 388,1	1 347,7	1 498,7	1 572,0
• из них целевые выплаты сотрудникам с детьми	841,2	923,2	915,6	981,8	1 001,5
Льготы при переезде на другое место работы внутри Банка	433,5	338,5	569,6	732,8	741,0
Оплата проезда и компенсация затрат работников из районов Крайнего севера	–	–	169,6	190,4	225,3
Санаторно-курортное лечение	5,7	4,5	7,4	9,3	9,4

Отпуск по уходу за ребенком

GRI 401-3

Количество сотрудников, имеющих право на отпуск по уходу за ребенком, человек

Периметр		2021	2022	2023	2024
ПАО Сбербанк	Мужчины	73 675	71 431	73 751	78 084
	Женщины	149 556	139 230	137 002	138 916
Группа (всего)	Мужчины	75 959	74 745	77 474	93 398
	Женщины	152 924	143 454	142 241	154 025

Количество сотрудников, взявших отпуск по уходу за ребенком, человек

Периметр		2021	2022	2023	2024
ПАО Сбербанк	Мужчины	166	175	157	553
	Женщины	15 130	13 281	11 438	10 800
Группа (всего)	Мужчины	179	183	167	634
	Женщины	15 514	14 014	12 450	11 720

Количество сотрудников, вернувшихся из отпуска по уходу за ребенком в отчетном периоде (как досрочно, так и планово), человек

Периметр		2021	2022	2023	2024
ПАО Сбербанк	Мужчины	93	90	80	475
	Женщины	6 883	5 726	5 017	5 108
Группа (всего)	Мужчины	94	92	84	539
	Женщины	7 033	5 975	5 399	5 468

Количество сотрудников, вернувшихся на работу после окончания отпуска по уходу за ребенком, которые продолжили работать спустя 12 месяцев после возвращения на работу, человек

Периметр		2021	2022	2023	2024
ПАО Сбербанк	Мужчины	86	79	74	69
	Женщины	6 197	5 748	4 622	4 360
Группа (всего)	Мужчины	87	80	84	84
	Женщины	6 323	5 945	4 880	4 643

Коэффициент удержания сотрудников, взявших отпуск по уходу за ребенком, %

Периметр	2021	2022	2023	2024
ПАО Сбербанк	83	84	81	87
Группа (всего)	84	85	82	79

Охрана труда

GRI 403-9, МЭР-29

Показатели травматизма сотрудников

Периметр		2021	2022	2023	2024
	Количество смертельных случаев в результате производственных травм, шт.	0	0	0	2
	Количество тяжелых травм (без летальных), шт.	2	8	5	5
	Количество производственных травм, шт.	97	84	82	120
	Общий коэффициент травматизма	15,71	14,09	16	20,72
	Частота травматизма	0,42	0,38	0,39	0,55
	Тяжесть травматизма	37,40	37,08	42,02	37,68
	LTIFR (на 1 млн часов)	0,26	0,23	0,23	0,33
ПАО Сбербанк	Общее количество отработанных часов	370 673 370	360 420 125	357 035 781	365 197 965

Периметр		2021	2022	2023	2024
	Количество смертельных случаев в результате производственных травм, шт.	0	0	0	2
	Количество тяжелых травм (без летальных), шт.	2	10	5	5
	Количество производственных травм, шт.	99	86	86	122
	Общий коэффициент травматизма	20,46	25,98	22,74	22,26
	Частота травматизма	0,35	0,40	0,36	0,52
	Тяжесть травматизма	58,32	64,64	62,68	42,70
	LTIFR (на 1 млн часов)	0,27	0,24	0,24	0,33
Группа (всего)	Общее количество отработанных часов	395 574 428	395 726 357	396 117 717	411 233 706

Таблица показателей GRI, SASB и МЭР

В таблице представлены основные показатели отчетности об устойчивом развитии GRI[1], SASB и ключевые (базовые) показатели[2] в соответствии с методическими рекомендациями Министерства экономического развития Российской Федерации.

Показатель		Раскрытие в Отчете / Комментарий	Стр.
Общие элементы отчетности			
Организация и практики отчетности			
GRI 2-1	Данные об организации	• Об Отчете	1
GRI 2-2	Юридические лица, входящие в состав отчетности по устойчивому развитию	В связи с принятым в Сбере подходом к раскрытию информации в отчетном периоде показатель не раскрывается	
GRI 2-3	Отчетный период, периодичность и контакты	• Об Отчете	1
GRI 2-4	Переформулировка информации	Неприменимо (если иное не указано по тексту)	
GRI 2-5	Внешнее заверение	• Об Отчете • Заключение независимого практикующего специалиста: ESG-данные	2 475
МЭР-1	Выручка (показатель, аналогичный выручке)	• Обобщенная консолидированная финансовая отчетность	250
МЭР-4	Общие расходы на исследования и разработки	• Технологическое лидерство	104
Деятельность и сотрудники			
GRI 2-6	Деятельность, цепочка создания стоимости и прочие деловые отношения	• Устойчивая цепочка поставок • Сбер в цифрах и фактах	377 10

[1] Все показатели GRI, раскрываемые в настоящем отчете, основаны на редакциях общих и тематических Стандартов GRI, приведенных в документе «Consolidated Set of the GRI Standards», выпущенном организацией GRI в 2024 году. Стандарт GRI 306: Waste применяется в редакции 2020 года.

[2] Ряд ключевых (базовых) показателей из методических рекомендаций по подготовке отчетности об устойчивом развитии, утвержденных приказом Минэкономразвития России от 01.11.2023 №764 «Об утверждении методических рекомендаций по подготовке отчетности об устойчивом развитии», нераскрыты ввиду неприменимости для Компании.

Показатель		Раскрытие в Отчете / Комментарий	Стр.
GRI 2-7	Информация о персонале и других работниках	• Культура открытости и равных возможностей • ESG Data Book: Персонал Показатель был проверен в границах ПАО Сбербанк[1] Показатель представляет собой численность сотрудников списочного состава на 31.12.2024. Доля работников в зарубежных филиалах и представительствах ПАО Сбербанк незначительна в сравнении с общей численностью персонала. В фактическую численность не включаются сотрудники, работающие по договору гражданско-правового характера (ГПХ). Работники с негарантированным рабочим днем отсутствуют	319 434, 441
МЭР-25	Среднесписочная численность работников, всего, в том числе численность инвалидов	• ESG Data Book: Персонал	440
GRI 2-8	Рабочие, не являющиеся наемными сотрудниками	• ESG Data Book: Персонал	443
Управление			
GRI 2-9	Структура и состав управления	• Корпоративное управление • Наблюдательный совет • Комитеты Наблюдательного совета	161, 162 167 178
МЭР-37	Количество членов совета директоров, всего, в том числе по возрастным группам	• Наблюдательный совет Структура Наблюдательного совета ПАО Сбербанк на 31.12.2024: – лица моложе 30 лет отсутствуют; – лица от 30 до 50 лет — 21%; – лица от 51 года — 79%	170
GRI 2-10	Выдвижение и отбор в высший орган управления	• Наблюдательный совет	168
GRI 2-11	Председатель высшего органа управления	• Наблюдательный совет	170
GRI 2-12	Роль высшего органа управления в надзоре за управлением воздействиями	• Система управления устойчивым развитием	276

[1] Задание, обеспечивающее ограниченную уверенность, в отношении 16 существенных ESG-показателей. Подробнее см. Приложение «Заключение независимого практикующего специалиста: ESG-данные».

Показатель		Раскрытие в Отчете / Комментарий	Стр.
GRI 2-13	Делегирование ответственности за управление воздействиями	• Система управления устойчивым развитием	276
GRI 2-14	Роль высшего органа управления в отчетности по устойчивому развитию	• Система управления устойчивым развитием	276
GRI 2-15	Конфликт интересов	• Наблюдательный совет	177
GRI 2-16	Сообщение о критических проблемах	• Наблюдательный совет	172
GRI 2-17	Коллективное знание высшего руководящего органа	• Наблюдательный совет	175
GRI 2-18	Оценка эффективности высшего органа управления	• Наблюдательный совет	176
GRI 2-19	Политика вознаграждения	• Комплаенс и внутренний контроль в Сбере в 2024 году	197
GRI 2-20	Процесс определения вознаграждения	В связи с принятым в Сбере подходом к раскрытию информации в отчетном периоде показатель не раскрывается	
GRI 2-21	Коэффициент годового общего вознаграждения	Показатели не раскрываются в связи с отсутствием данных в системах учета	
МЭР-36	Количество заседаний совета директоров и коэффициент их посещаемости	• Наблюдательный совет	172
МЭР-38	Количество заседаний аудиторского комитета (комитета по аудиту) и коэффициент их посещаемости	• Комитеты Наблюдательного совета	179
Стратегия, политики и практики			
GRI 2-22	Заявление о стратегии устойчивого развития	• ESG-стратегия 2026	267
МЭР-35	Наличие политики по устойчивому развитию и (или) иных стратегических документов в этой сфере	• Система управления устойчивым развитием	276
GRI 2-23	Обязательства по политикам	• Система управления устойчивым развитием • На пути к человекоцентричности • Деловая этика, комплаенс и противодействие коррупции	282 318 363
GRI 2-24	Реализация обязательств по политикам	• Система управления устойчивым развитием • На пути к человекоцентричности • Деловая этика, комплаенс и противодействие коррупции	282 318 363, 368

Показатель		Раскрытие в Отчете / Комментарий	Стр.
GRI 2-25	Процессы устранения негативного воздействия	• Система управления устойчивым развитием и к нему страницу • Деловая этика, комплаенс и противодействие коррупции	280 363, 368
GRI 2-26	Механизмы консультирования и обсуждения проблем	• Система управления устойчивым развитием • Деловая этика, комплаенс и противодействие коррупции	278 368
GRI 2-27	Соблюдение законов и правил	• Деловая этика, комплаенс и противодействие коррупции • Экологический менеджмент	366 404
GRI 2-28	Участие в ассоциациях	• Взаимодействие с органами государственной власти и отраслевыми ассоциациями	384
МЭР-39	Участие в индексах и рейтингах устойчивого развития (ESG)	• ESG-стратегия 2026	275
Взаимодействие с заинтересованными сторонами			
GRI 2-29	Подход к взаимодействию с заинтересованными сторонами	• Система управления устойчивым развитием	278
GRI 2-30 МЭР-32	Коллективные договоры	• ESG Data Book: Персонал 100% сотрудников Банка охвачены коллективным договором	454
Существенные темы			
Климатическая повестка			
GRI 3-3	Управление существенными темами	• Управление климатической повесткой	388
GRI 305-1 МЭР-20	Прямые выбросы парниковых газов (Охват 1)	• Методология и расчеты углеродного следа • ESG Data Book: Экология и климат Показатель был проверен в границах ПАО Сбербанк[1] Биогенные выбросы парниковых газов несущественны. Прочие выбросы, включая выбросы от приборов кондиционирования и охлаждения воздуха не раскрываются ввиду отсутствия данных	396 431
GRI 305-2 МЭР-20	Косвенные выбросы парниковых газов (Охват 2)	• Методология и расчеты углеродного следа • ESG Data Book: Экология и климат Показатель был проверен в границах ПАО Сбербанк[1]	396 431

[1] Задание, обеспечивающее ограниченную уверенность, в отношении 16 существенных ESG-показателей. Подробнее см. Приложение «Заключение независимого практикующего специалиста: ESG-данные».

Показатель		Раскрытие в Отчете / Комментарий	Стр.
GRI 305-3 МЭР-20	Прочие косвенные (Охват 3) выбросы парниковых газов	• Методология и расчеты углеродного следа • ESG Data Book: Экология и климат	397 431
GRI 305-4	Интенсивность выбросов парниковых газов (удельные выбросы парниковых газов по Охватам 1 и 2 на сотрудника, т CO_2-экв. / 1 сотрудник)	• Методология и расчеты углеродного следа • ESG Data Book: Экология и климат Раскрыты показатели удельных выбросов парниковых газов ПАО Сбербанк по Охватам 1 и 2 в т CO_2-экв. на одного сотрудника. Показатель был проверен в границах ПАО Сбербанк[1]	397 433
GRI 305-5	Сокращение выбросов парниковых газов	• Климатическая стратегия	400
GRI 305-6	Выбросы озоноразрушающих веществ (ОРВ)	Выбросы озоноразрушающих веществ (ОРВ) отсутствуют	
GRI 305-7	Выбросы в атмосферу оксидов азота (NO_x), оксидов серы (SO_x) и других значимых загрязняющих веществ	Группа не осуществляет выброс в атмосферу оксидов азота (NO_x), оксидов серы (SO_x) и других значимых загрязняющих веществ	
МЭР-19	Масса выбросов загрязняющих веществ в атмосферный воздух от стационарных источников		
SASB FN-CB-550a.2	Описание подхода к включению результатов обязательных и добровольных стресс-тестов в планирование достаточности капитала, долгосрочную корпоративную стратегию и другие виды деятельности	• Климатические риски и возможности	392
GRI 201-2	Финансовые последствия и прочие риски и возможности для деятельности организации, связанные с изменением климата	• Климатические риски и возможности	390
Экологические аспекты			
GRI 3-3	Управление существенными темами	• Экологический менеджмент	404

[1] Задание, обеспечивающее ограниченную уверенность, в отношении 16 существенных ESG-показателей. Подробнее см. Приложение «Заключение независимого практикующего специалиста: ESG-данные».

Показатель		Раскрытие в Отчете / Комментарий	Стр.
GRI 301-1	Вес и объем используемых материалов	• Эффективное использование ресурсов • ESG Data Book: Экология и климат Показатель был проверен в границах ПАО Сбербанк[1] Раскрыты сведения о массе использованной бумаги формата А4. Сведения о массе или об объеме иных материалов, использованных Сбербанком, не раскрываются, поскольку соответствующая информация недоступна ввиду отсутствия в Банке унифицированной методики консолидированного учета в натуральном выражении (по массе или объему) использования различных категорий материалов. Возможность организации такого учета подлежит рассмотрению в среднесрочной перспективе	405 424
GRI 302-1	Потребление энергии внутри организации	• Энергетический менеджмент • ESG Data Book: Экология и климат Показатель был проверен в границах ПАО Сбербанк[1] Продажа на сторону тепловой или электрической энергии Банком не осуществляется. Общее потребление тепловой энергии и общее потребление электрической энергии не раскрываются ввиду недоступности данных (учет собственной выработки тепловой энергии и электрической энергии не ведется). Коэффициенты перевода: – 1 Гкал = 4,187 ГДж – 1 тыс. кВт·ч = 3,60 ГДж – 1 т дизельного топлива = 42,5 ГДж – 1 тыс. м^3 природного газа = 33,8 ГДж	410 428, 429
GRI 302-2	Потребление энергии за пределами организации	• ESG Data Book: Экология и климат Под данным индикатором раскрывается информация о потреблении энергии на арендованных объектах недвижимости	429
GRI 302-4	Снижение энергопотребления	• Энергетический менеджмент	410
МЭР-22	Потребление возобновляемой и низкоуглеродной энергии (доля энергии из возобновляемых источников энергии в структуре энергопотребления)	• Энергетический менеджмент Раскрыты объем и совокупная доля электрической энергии из ВИЭ в структуре потребления электроэнергии Показатель был проверен в границах ПАО Сбербанк[1]	410

[1] Задание, обеспечивающее ограниченную уверенность, в отношении 16 существенных ESG-показателей. Подробнее см. Приложение «Заключение независимого практикующего специалиста: ESG-данные».

Показатель		Раскрытие в Отчете / Комментарий	Стр.
GRI 303-1	Управление водными ресурсами, находящимися в совместном пользовании	• Эффективное использование ресурсов	406
GRI 303-2	Управление сбросом сточных вод и связанными с ним воздействиями на водные ресурсы	Сбер осуществляет сброс сточных вод в централизованные системы водоотведения в соответствии с законодательством Российской Федерации, устанавливающим нормативы состава сточных вод	
GRI 303-3	Водозабор	• Эффективное использование ресурсов • ESG Data Book: Экология и климат	406 425
GRI 303-4	Сброс сточных вод	• Эффективное использование ресурсов • ESG Data Book: Экология и климат	406 425
GRI 303-5	Общее потребление воды	• Эффективное использование ресурсов • ESG Data Book: Экология и климат	406 425
МЭР-13	Объем использованной воды из всех источников водоснабжения	• Эффективное использование ресурсов • ESG Data Book: Экология и климат	406 425
GRI 306-1	Образование отходов и связанные с ними существенные воздействия	• Ответственное обращение с отходами	407
GRI 306-2	Управление существенными воздействиями, связанными с отходами	• Ответственное обращение с отходами	407
GRI 306-3 МЭР-17	Образованные отходы	• Ответственное обращение с отходами • ESG Data Book: Экология и климат Показатель был проверен в границах ПАО Сбербанк[1]	407 426

[1] Задание, обеспечивающее ограниченную уверенность, в отношении 16 существенных ESG-показателей. Подробнее см. Приложение «Заключение независимого практикующего специалиста: ESG-данные».

Показатель		Раскрытие в Отчете / Комментарий	Стр.
GRI 306-4 МЭР-18	Отходы, не направленные на захоронение (утилизация, повторное использование)	• Ответственное обращение с отходами • ESG Data Book: Экология и климат Показатель был проверен в границах ПАО Сбербанк[1] Показатель раскрыт без разбивки по методам обращения с отходами, предусмотренным Стандартами GRI. Банк ведет учет образования отходов и обращения с ними в соответствии с законодательством Российской Федерации, заполняет и передает формы статистической отчетности в местные органы власти. Поскольку Банк является непроизводственной компанией, обращение с отходами на территории объектов Банка не осуществляется. Все отходы Банк передает сторонним специализированным организациям, имеющим лицензию на все виды обращения с отходами. Твердые коммунальные отходы передаются региональному оператору ТКО и направляются на размещение на специализированных полигонах. Данные о том, какой вид обращения с отходами применяется и в каком объеме, Банку не передаются. У Банка отсутствуют планы по получению соответствующей информации	408 426
GRI 306-5 МЭР-18	Отходы, направленные на захоронение		
-	Доля раздельного сбора отходов	• Ответственное обращение с отходами Раскрыта доля отходов, не направленных на захоронение (утилизация, обезвреживание), в общей массе образованных отходов. Показатель был проверен в границах ПАО Сбербанк[1]	408
МЭР-21	Расходы на реализацию мероприятий, связанных с охраной окружающей среды	Расходы на утилизацию и вывоз отходов, а также на выполнение требований природоохранного законодательства, млн руб.: 2021 — 198, 2022 — 209, 2023 — 200, 2024 — 210	

[1] Задание, обеспечивающее ограниченную уверенность, в отношении 16 существенных ESG-показателей. Подробнее см. Приложение «Заключение независимого практикующего специалиста: ESG-данные».

Показатель		Раскрытие в Отчете / Комментарий	Стр.
Здоровье и безопасность людей			
GRI 3-3	Управление существенными темами	• На пути к человекоцентричности	318
GRI 403-1	Система управления охраной труда	• Достойные и комфортные условия труда	336
GRI 403-2	Определение и оценка производственных рисков и опасностей, расследование несчастных случаев, связанных с реализацией данных рисков	• Достойные и комфортные условия труда	336
GRI 403-3	Службы охраны труда	• Достойные и комфортные условия труда	336
GRI 403-4	Участие, консультирование и доведение до сведения работников вопросов охраны труда и безопасности на рабочем месте	• Достойные и комфортные условия труда	337
GRI 403-5	Обучение по охране труда и технике безопасности	• Достойные и комфортные условия труда	337
GRI 403-6	Профилактика и охрана здоровья сотрудников	• Достойные и комфортные условия труда	332
GRI 403-7	Предотвращение и смягчение последствий для здоровья и безопасности труда, напрямую связанных с деловыми отношениями	• Достойные и комфортные условия труда	336
GRI 403-8	Работники, на которых распространяется действие системы управления вопросами охраны труда и промышленной безопасности	• Достойные и комфортные условия труда	336
GRI 403-9	Профессиональные травмы	• Достойные и комфортные условия труда • ESG Data Book: Персонал	336 457
МЭР-29	Численность пострадавших при несчастных случаях на производстве с утратой трудоспособности на 1 рабочий день и более и со смертельным исходом, в том числе со смертельным исходом	• Достойные и комфортные условия труда • ESG Data Book: Персонал	336 457
GRI 403-10	Профессиональные заболевания	Профессиональные заболевания отсутствуют	
МЭР-27	Расходы на мероприятия по охране труда, всего, в том числе в среднем на одного работника	• Достойные и комфортные условия труда	337

Показатель		Раскрытие в Отчете / Комментарий	Стр.
МЭР-28	Расходы на организацию и проведение социальных, физкультурно-оздоровительных, медицинских мероприятий для работников и членов их семей	• Достойные и комфортные условия труда • ESG Data Book: Персонал	330 454
Трудовые отношения и занятость			
GRI 3-3	Управление существенными темами	• На пути к человекоцентричности	318
GRI 202-1	Отношение стандартной заработной платы начального уровня к установленной минимальной заработной плате в регионах деятельности организации	• Достойные и комфортные условия труда	329
GRI 401-1 МЭР-33	Количество новых сотрудников и текучесть персонала	• Достойные и комфортные условия труда • ESG Data Book: Персонал Показатель был проверен в границах ПАО Сбербанк[1] Доля работников в зарубежных филиалах и представительствах ПАО Сбербанк незначительна в сравнении с общей численностью персонала. Согласно внутренней методике добровольная текучесть рассчитывается на основании прекращения трудовых договоров по пп. 1, 3 и 5 ст. 77 Трудового кодекса Российской Федерации	326 444, 446
GRI 401-2	Льготы, предоставляемые штатным сотрудникам, которые не предоставляются временным сотрудникам	• Достойные и комфортные условия труда	330
GRI 401-3	Отпуск по уходу за ребенком	• ESG Data Book: Персонал	455
GRI 402-1	Минимальный период уведомления в отношении изменений в деятельности организации	Минимальный период уведомления о существенных изменениях в условиях труда согласно законодательству Российской Федерации, составляет восемь недель	
GRI 405-1 МЭР-44	Многообразие руководящих органов и сотрудников	• Культура открытости и равных возможностей • ESG Data Book: Персонал Структура Наблюдательного совета ПАО Сбербанк на 31.12.2024: – мужчины — 86%, женщины — 14%; – лица моложе 30 лет отсутствуют, лица от 30 до 50 лет — 21%, лица от 51 года — 79%	319, 320 435, 436
GRI 405-2	Соотношение базовой заработной платы и вознаграждения женщин и мужчин	• Культура открытости и равных возможностей • ESG Data Book: Персонал	321 453

[1] Задание, обеспечивающее ограниченную уверенность, в отношении 16 существенных ESG-показателей. Подробнее см. Приложение «Заключение независимого практикующего специалиста: ESG-данные».

Показатель		Раскрытие в Отчете / Комментарий	Стр.
МЭР-26	Средняя заработная плата, всего, в том числе: • по группам занятий • по полу • по возрастным группам	• Достойные и комфортные условия труда • ESG Data Book: Персонал	329 452
МЭР-24	Расходы на оплату труда, всего	• Достойные и комфортные условия труда • ESG Data Book: Персонал	329 453
GRI 406-1	Случаи дискриминации и принятые корректирующие меры	• Культура открытости и равных возможностей	322
Развитие человеческого капитала			
GRI 3-3	Управление существенными темами	• Формирование среды для обучения и развития	338
GRI 404-1 МЭР-31	Среднее количество часов обучения в год на одного работника	• Формирование среды для обучения и развития • ESG Data Book: Персонал Показатель был проверен в границах ПАО Сбербанк[1] Среднее количество часов обучения рассчитывается как отношение общего количества пройденных часов обучения к списочной численности персонала на 31.12.2024	339 448
GRI 404-2	Программы повышения квалификации сотрудников и программы помощи при переходе на другие должности	• Культура открытости и равных возможностей • Формирование среды для обучения и развития • Кибербезопасность	324 338 376
GRI 404-3	Процент сотрудников, получающих регулярные оценки производительности и развития карьеры	• Формирование среды для обучения и развития • ESG Data Book: Персонал	340 450
МЭР-30	Расходы на обучение работников, всего, в том числе в среднем на одного работника	• Формирование среды для обучения и развития • ESG Data Book: Персонал	339 449

[1] Задание, обеспечивающее ограниченную уверенность, в отношении 16 существенных ESG-показателей. Подробнее см. Приложение «Заключение независимого практикующего специалиста: ESG-данные».

Показатель		Раскрытие в Отчете / Комментарий	Стр.
Финансовая инклюзия			
GRI 3-3	Управление существенными темами	• Социальная ответственность и поддержка населения • Ответственное финансирование и нефинансовые ESG-продукты	289 347
–	Количество точек обслуживания и банкоматов, адаптированных для людей с инвалидностью	• ESG-продукты для розничных клиентов и частных инвесторов Показатель был проверен в границах ПАО Сбербанк[1] Раскрыто количество точек обслуживания, оснащенных специальным оборудованием для людей с инвалидностью и других маломобильных категорий населения согласно своду правил СНиП 35-01-2001 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения», а также банкоматов, оборудованных аудиовыходом и поддерживающих специальный режим с голосовыми подсказками, которые позволяют клиенту провести операцию на слух	357
SASB FN-CB-240a.1	Число и объем кредитов, связанных с программами поддержки малого бизнеса и местных сообществ	• Малый и микробизнес	73
SASB FN-CB-240a.4	Количество участников инициатив по повышению финансовой грамотности для недостаточно охваченных банковскими услугами клиентов	• Повышение финансовой грамотности • Образовательные проекты и развитие финансовой грамотности	52, 307
Вклад в социальное развитие			
GRI 3-3	Управление существенными темами	• Социальная ответственность и поддержка населения	289
GRI 203-1	Инвестиции в инфраструктуру и безвозмездные услуги. Проекты по поддержке местных сообществ	• Поддержка федеральных и региональных социально значимых проектов • Благотворительная деятельность	290, 292, 293
МЭР-34	Расходы на участие в поддержке социальных программ, не направленных на работников и членов их семей, всего, в том числе благотворительных: • в жилищной сфере; • в сфере здравоохранения; • в сфере образования; • по поддержке граждан, нуждающихся в социальной помощи.	• Благотворительная деятельность	293
GRI 203-2	Существенные непрямые экономические воздействия	• Поддержка федеральных и региональных социально значимых проектов	290

[1] Задание, обеспечивающее ограниченную уверенность, в отношении 16 существенных ESG-показателей. Подробнее см. Приложение «Заключение независимого практикующего специалиста: ESG-данные».

Показатель		Раскрытие в Отчете / Комментарий	Стр.
GRI 413-1	Деятельность с участием местных сообществ, оценка воздействия на местные сообщества и программы развития	• Социальная ответственность и поддержка населения • Благотворительная деятельность	293
GRI 413-2	Подразделения с существенным фактическим или потенциальным отрицательным воздействием на местные сообщества	• Социальная ответственность и поддержка населения	289
Ответственное финансирование			
GRI 3-3	Управление существенными темами	• Ответственное финансирование и нефинансовые ESG-продукты	347
–	Объем устойчивых кредитных продуктов	• ESG-трансформация корпоративных клиентов Показатель был проверен в границах ПАО Сбербанк[1] К устойчивым относятся кредитные продукты, которые стимулируют или вносят вклад в ESG-трансформацию клиента. Предусмотрены устойчивые кредитные продукты четырех типов: зеленые, ESG, адаптационные и социальные кредиты. См. подробнее описание кредитных продуктов в тексте Отчета	350
МЭР-10	Устойчивые, в том числе «зеленые», инвестиции	• ESG-трансформация корпоративных клиентов	350
SASB FN-CB-410a.2	Описание подхода к включению экологических, социальных и управленческих факторов (ESG) в кредитный анализ	• ESG-трансформация корпоративных клиентов	348
Содействие ESG-трансформации клиентов			
GRI 3-3	Управление существенными темами	• Ответственное финансирование и нефинансовые ESG-продукты	347
–	Выручка от реализации нефинансовых ESG-продуктов	• ESG-трансформация корпоративных клиентов	351
Устойчивая цепочка поставок			
GRI 3-3	Управление существенными темами	• Устойчивая цепочка поставок	377
GRI 204-1 МЭР-8	Процент закупок у местных поставщиков	• Устойчивая цепочка поставок	378
МЭР-9	Доля закупок товаров, работ, услуг у субъектов малого и среднего предпринимательства в общем объеме закупок у российских организаций	• Устойчивая цепочка поставок	378

[1] Задание, обеспечивающее ограниченную уверенность, в отношении 16 существенных ESG-показателей. Подробнее см. Приложение «Заключение независимого практикующего специалиста: ESG-данные».

Показатель		Раскрытие в Отчете / Комментарий	Стр.
GRI 407-1	Подразделения и поставщики, у которых право на использование свободы объединений и ведения коллективных переговоров может подвергаться риску	• На пути к человекоцентричности • Устойчивая цепочка поставок	318 378
GRI 408-1	Подразделения и поставщики, подверженные существенному риску возникновения случаев использования детского труда	• На пути к человекоцентричности • Устойчивая цепочка поставок	318 378
GRI 409-1	Подразделения и поставщики, подверженные существенному риску возникновения случаев эксплуатации принудительного или обязательного труда	• На пути к человекоцентричности • Устойчивая цепочка поставок	318 378
Практики безопасности			
GRI 3-3	Управление существенными темами	• Кибербезопасность	370
GRI 418-1	Обоснованные жалобы на нарушение конфиденциальности клиентов и потерю данных клиентов	• Кибербезопасность	374
SASB FN-CB-230a.1	Количество утечек данных, количество идентифицированных данных среди утечек, количество затронутых клиентов	• Кибербезопасность	371
SASB FN-CB-230a.2	Описание подхода к определению и решению проблем безопасности данных	• Кибербезопасность	371, 372, 374, 375
Удовлетворенность клиентов			
GRI 3-3	Управление существенными темами	• Сегмент B2C • Сегмент B2B • Сеть продаж в 2024 году	22 69 97
Вклад в экономическое развитие			
GRI 3-3	Управление существенными темами	• Финансовая результативность • Достойные и комфортные условия труда • Налоговая стратегия	126, 325, 379
GRI 201-1	Созданная и распределенная прямая экономическая стоимость	• Финансовая результативность	126
GRI 201-3	Обязательства организации, связанные с установленными льготами и пенсионными планами	• Достойные и комфортные условия труда	325

Показатель		Раскрытие в Отчете / Комментарий	Стр.
GRI 207-1	Подход к налогообложению	• Налоговая стратегия	379
GRI 207-2	Управление налогами, контроль и связанные с ними риски	• Налоговая стратегия	379
GRI 207-3	Взаимодействие с заинтересованными сторонами и управление вопросами, связанными с налогообложением	• Налоговая стратегия	380
GRI 3-3	Управление существенными темами	• Налоговая стратегия	126
	Финансовая результативность		325
	Достойные и комфортные условия труда		379
МЭР-6	Сумма начисленных обязательных платежей (за исключением штрафов, пеней), всего, в том числе: • налогов и сборов • страховых взносов	• Налоговая стратегия	380
МЭР-7	Сумма уплаченных обязательных платежей (за исключением штрафов, пени), всего, в том числе: • налогов и сборов • страховых взносов	• Налоговая стратегия	380
Корпоративное управление и деловая этика			
GRI 3-3	Управление существенными темами	• Корпоративное управление • Деловая этика, комплаенс и противодействие коррупции	161 363

Показатель		Раскрытие в Отчете / Комментарий	Стр.
GRI 205-1	Подразделения, в отношении которых проводилась оценка рисков, связанных с коррупцией	• Деловая этика, комплаенс и противодействие коррупции	366
GRI 205-2	Информирование о политиках и методах противодействия коррупции и обучение им	• Деловая этика, комплаенс и противодействие коррупции	367
GRI 205-3	Подтвержденные случаи коррупции и предпринятые действия	• Деловая этика, комплаенс и противодействие коррупции	366
SASB FN-CB-510a.2	Описание политик и процедур работы с жалобами	• Деловая этика, комплаенс и противодействие коррупции	365
МЭР-43	Количество случаев привлечения организации, ее дочерних и зависимых обществ к административной ответственности за совершение коррупционных правонарушений	В 2024 году не зафиксировано случаев привлечения Сбера к административной ответственности за совершение коррупционных правонарушений	366
GRI 415-1	Общая денежная стоимость прямых финансовых и политических взносов	Группа не осуществляет прямые финансовые и политические взносы	
Развитие технологий и инноваций, цифровизация			
GRI 3-3	Управление существенными темами	• Кибербезопасность • ESG-стратегия 2026 • Технологическое лидерство	370 267 104
Управление рисками			
GRI 3-3	Управление существенными темами	• Отчет по рискам	141

Заключение независимого практикующего специалиста: ESG-данные

ФБК
Аудит | Консалтинг | Право

Заключение независимого практикующего специалиста по заданию, обеспечивающему ограниченную уверенность

Публичному акционерному обществу «Сбербанк России»

Мы выполняли задание, обеспечивающее ограниченную уверенность, в отношении ESG-отчета в составе прилагаемого Годового отчета Публичного акционерного общества «Сбербанк России» за 2024 год (далее – Отчет), а именно в отношении следующих показателей, раскрытых в Отчете в границах Публичного акционерного общества «Сбербанк России»:

1. Вес и объем используемых материалов (GRI 301-1)
2. Потребление энергии внутри организации (GRI 302-1)
3. Доля энергии из возобновляемых источников энергии в структуре энергопотребления
4. Образованные отходы (GRI 306-3)
5. Отходы, не направленные на захоронение (утилизация, повторное использование) (GRI 306-4)
6. Отходы, направленные на захоронение (GRI 306-5)
7. Доля раздельного сбора отходов
8. Прямые выбросы парниковых газов (Охват 1) (GRI 305-1)
9. Косвенные выбросы парниковых газов (Охват 2) (GRI 305-2)
10. Удельные выбросы парниковых газов по Охватам 1 и 2 на сотрудника, т CO_2-экв./1 сотрудник
11. Количество точек обслуживания и банкоматов, адаптированных для людей с инвалидностью
12. Информация о персонале и других работниках (GRI 2-7)
13. Многообразие руководящих органов и сотрудников (GRI 405-1)
14. Количество новых сотрудников и текучесть персонала (GRI 401-1)
15. Среднее количество часов обучения в год на одного работника (GRI 404-1)
16. Объем устойчивых кредитных продуктов

(далее совместно – Выбранная информация).

Ответственность Публичного акционерного общества «Сбербанк России»

Публичное акционерное общество «Сбербанк России» (далее – ПАО Сбербанк) отвечает за подготовку Выбранной информации в соответствии с применимыми критериями:

- требованиями Стандартов отчетности в области устойчивого развития Глобальной инициативы по отчетности[1] (далее – Стандарты) к форматам раскрытия указанных выше элементов отчетности Стандартов и к принципам раскрытия информации;
- методиками расчета и раскрытия показателей, перечисленными в разделе «Таблица показателей GRI, SASB и МЭР» Отчета, а именно в графе «Раскрытие в Отчете / Комментарий» таблицы, приведенной в указанном разделе

(далее совместно – Применимые критерии).

ПАО Сбербанк отвечает также за выбор методик расчета и представления Выбранной информации, их соблюдение и раскрытие при подготовке Отчета.

[1] GRI Sustainability Reporting Standards

Указанная ответственность включает: разработку, внедрение и поддержание системы внутреннего контроля, применимой к подготовке Выбранной информации, не содержащей существенных искажений вследствие недобросовестных действий или ошибок, выбор применимых актов по вопросам подготовки Выбранной информации; разработку внутренних документов и методик расчета для целей подготовки Выбранной информации; предотвращение и обнаружение фактов недобросовестных действий; ведение достаточной документации в отношении Выбранной информации.

Наша независимость и управление качеством

Мы соблюдаем требования независимости и профессиональной этики, установленные Правилами независимости аудиторов и аудиторских организаций и Кодексом профессиональной этики аудиторов, а также Международным кодексом этики профессиональных бухгалтеров (включая международные стандарты независимости), принятым Советом по международным стандартам этики для бухгалтеров, которые основаны на фундаментальных принципах честности, объективности, профессиональной компетентности и должной тщательности, конфиденциальности и профессионального поведения.

Наша организация применяет Международный стандарт управления качеством 1, который требует от нашей организации разработки, внедрения и обеспечения функционирования системы управления качеством, в том числе подтвержденной политикой или процедурами относительно соблюдения этических требований, профессиональных стандартов и применимых законодательных и нормативных требований.

Наша ответственность

Наша ответственность заключается в том, чтобы на основании выполненных нами процедур и полученных доказательств предоставить вывод по заданию, обеспечивающему ограниченную уверенность, относительно соответствия Выбранной информации Применимым критериям.

Мы выполняли наше задание, обеспечивающее ограниченную уверенность, в соответствии с Международным стандартом заданий, обеспечивающих уверенность 3000 (пересмотренным) «Задания, обеспечивающие уверенность, отличные от аудита и обзорной проверки финансовой информации прошедших периодов», а также в соответствии с Международным стандартом заданий, обеспечивающих уверенность 3410 «Задания, обеспечивающие уверенность, в отношении отчетности о выбросах парниковых газов». Согласно этим стандартам, данное задание планировалось и проводилось таким образом, чтобы получить ограниченную уверенность в том, что Выбранная информация не содержит существенных искажений.

Задание, обеспечивающее ограниченную уверенность, выполняемое в соответствии с Международным стандартом заданий, обеспечивающих уверенность 3000 (пересмотренным) «Задания, обеспечивающие уверенность, отличные от аудита и обзорной проверки финансовой информации прошедших периодов», предусматривает оценку целесообразности использования в обстоятельствах организации ПАО Сбербанк Применимых критериев в качестве основы для подготовки Выбранной информации, оценку рисков существенного искажения Выбранной информации вследствие недобросовестных действий или ошибок, выполнение действий, предпринятых в ответ на оцененные риски, как того требуют конкретные обстоятельства, и оценку общего представления Выбранной информации.

Задание, обеспечивающее ограниченную уверенность, выполняемое в соответствии с Международным стандартом заданий, обеспечивающих уверенность 3410 «Задания, обеспечивающие уверенность, в отношении отчетности о выбросах парниковых газов», предусматривает оценку целесообразности использования в обстоятельствах организации ПАО Сбербанк Применимых критериев в части информации о выбросах парниковых газов[2] в качестве основы для подготовки Отчета, оценку рисков существенного искажения Отчета вследствие

[2] Под Применимыми критериями в части информации о выбросах парниковых газов понимаются требования Стандартов к раскрытию элементов отчетности с номерами 305-1 и 305-2, а также методика расчета и раскрытия показателя «Удельные выбросы парниковых газов по Охватам 1 и 2 на сотрудника, т CO_2-экв./1 сотрудник», представленная в разделе «Таблица показателей GRI, SASB и МЭР» Отчета, а именно в графе «Раскрытие в Отчете / Комментарий» таблицы, приведенной в указанном разделе

недобросовестных действий или ошибок, выполнение действий, предпринятых в ответ на оцененные риски, как того требуют конкретные обстоятельства, и оценку общего представления Отчета.

При выполнении задания мы принимали во внимание, что количественная оценка парниковых газов связана с неопределенностью, неизбежной в силу неполноты научных знаний, используемых для определения коэффициентов расчета выбросов и величин, необходимых для объединения показателей выбросов разных газов.

Задание, обеспечивающее ограниченную уверенность, предусматривает значительно меньший объем работ, чем задание, обеспечивающее разумную уверенность, в отношении как процедур оценки рисков, включая изучение системы внутреннего контроля, так и процедур, выполняемых в ответ на оцененные риски.

Процедуры

Проведенные нами процедуры основывались на нашем профессиональном суждении и включали направление запросов, инспектирование документов, аналитические процедуры, оценку надлежащего характера методов количественной оценки и политики по составлению отчетности, а также согласование или сверку с соответствующими данными.

Учитывая обстоятельства задания, при выполнении перечисленных выше процедур мы осуществили следующее:

- Проведение интервью и получение документальных подтверждений от представителей менеджмента и сотрудников ПАО Сбербанк.
- Изучение информации, имеющейся на сайте ПАО Сбербанк, касающейся Выбранной информации.
- Изучение опубликованных заявлений третьих лиц, касающихся экономических, экологических и социальных аспектов деятельности ПАО Сбербанк, с целью проверки обоснованности заявлений, сделанных в Отчете и относящихся к Выбранной информации.
- Анализ нефинансовой отчетности сопоставимых компаний в целях бенчмаркинга.
- Изучение действующих процессов сбора, обработки, документирования, верификации, анализа и отбора данных, относящихся к Выбранной информации и подлежащих включению в Отчет.
- Выборочное изучение документов и данных о результативности систем управления экономическими, экологическими и социальными воздействиями, существующих в ПАО Сбербанк и относящихся к Выбранной информации.
- Оценку соответствия данных, относящихся к Выбранной информации, ссылки на которые приведены (или которые раскрываются непосредственно) в разделе Отчета «Таблица показателей GRI, SASB и МЭР» Отчета, а именно в графе «Раскрытие в Отчете / Комментарий» таблицы, приведенной в указанном разделе, предоставленным нам документам, в том числе документам внешней и внутренней отчетности.
- Анализ Выбранной информации на соответствие Применимым критериям.

Процедуры проводились исключительно в отношении данных за 2024 год, относящихся к Выбранной информации. Процедуры не проводились в отношении иной информации, содержащейся в Отчете, в том числе, заявлений о соблюдении требований, не относящихся к Применимым критериям.

Процедуры не проводились в отношении заявлений прогнозного характера; заявлений, выражающих мнения, убеждения или намерения ПАО Сбербанк предпринять какие-либо действия, относящиеся к будущему времени; а также в отношении заявлений, в качестве источников которых в Отчете указаны экспертные суждения.

Процедуры проводились в отношении версии Отчета на русском языке, которая подлежит предварительному утверждению Наблюдательным советом ПАО Сбербанк.

Процедуры, выполняемые в рамках задания, обеспечивающего ограниченную уверенность, отличаются по характеру и меньше по объему, чем при выполнении задания, обеспечивающего разумную уверенность. Следовательно, уровень уверенности, полученный при выполнении задания, обеспечивающего ограниченную уверенность, значительно ниже, чем тот, который был бы получен при выполнении задания, обеспечивающего разумную уверенность. Следовательно, мы не выражаем мнения, обеспечивающего разумную уверенность, по соответствию Выбранной информации во всех существенных отношениях Применимым критериям.

Мы полагаем, что полученные нами доказательства являются достаточными и надлежащими, чтобы служить основанием для формирования нашего вывода.

Вывод по результатам задания, обеспечивающего ограниченную уверенность

На основании осуществленных процедур и полученных доказательств наше внимание не привлекли никакие факты, которые заставили бы считать, что Выбранная информация не подготовлена во всех существенных отношениях в соответствии с Применимыми критериями.

Важные обстоятельства и ограничения в отношении использования

Мы обращаем внимание на информацию, представленную на стр. 410 Отчета о том, что:

- договоры энергоснабжения (дополнительные соглашения к ним) на 2024 год не содержат условий о передаче атрибутов генерации, предусмотренных Федеральным законом от 26.03.2003 № 35-ФЗ "Об электроэнергетике", так как заключались в 2023 году,
- погашение зеленых сертификатов на 32 млн. кВт•ч не отражено в реестре Центра энергосертификации, так как соответствующие Свидетельства о погашении сертификатов были выданы до установления информационного взаимодействия «Реестра низкоуглеродной энергии» и Центра энергосертификации (ООО «СТК» и ООО «ЦЭС»).

Выбранная информация предназначена исключительно для целей пользователей Отчета и, как следствие, может быть неприменима для какой-либо иной стороны или в каких-либо иных целях. Наше заключение предназначено для ПАО Сбербанк.

Мы не модифицируем свой вывод в связи с данными обстоятельствами.

Общество с ограниченной ответственностью
«Финансовые и бухгалтерские консультанты»
Практикующий специалист
руководитель задания
на основании доверенности № 33/25 от 27 января 2025 года

Анастасия Алексеевна
Терехина
(ОРНЗ 21806021441)

11 апреля 2025 года

Реквизиты организации

Наименование:

Публичное акционерное общество «Сбербанк России» (ПАО Сбербанк).

Адрес юридического лица в пределах места нахождения юридического лица:

117312, г. Москва, ул. Вавилова, д.19.

Внесено в Единый государственный реестр юридических лиц 16 августа 2002 за основным государственным регистрационным номером 1027700132195.

Реквизиты аудиторской организации

Наименование:

Общество с ограниченной ответственностью «Финансовые и бухгалтерские консультанты» (ООО «ФБК»).

Адрес юридического лица в пределах места нахождения юридического лица:

101000, г. Москва, ул. Мясницкая, д. 44, стр. 2.

Внесено в Единый государственный реестр юридических лиц 24 июля 2002 г. за основным государственным регистрационным номером 1027700058286.

Основной регистрационный номер записи в реестре аудиторов и аудиторских организаций саморегулируемой организации аудиторов 11506030481.

Раскрытие информации о климатических вопросах

При раскрытии информации об управлении климатическими вопросами Сбер руководствуется лучшими практиками и учитывает требования стандарта МСФО S2 по раскрытию финансовой информации, связанной с изменением климата, вобравшего в себя рекомендации Рабочей группы по вопросам раскрытия финансовой информации, связанной с изменением климата (Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD).

Сбер использует предложенную документами структуру, включающую разделы «Управление», «Стратегия», «Риск-менеджмент», «Показатели и цели», для отражения деятельности по климатической повестке.

Направление	Элемент отчетности	Раскрытие в Отчете
Управление Сведения об управлении в части рисков и возможностей, связанных с климатом	Описание того, как высший орган управления осуществляет надзор за рисками и возможностями, связанными с климатом	• Управление климатической повесткой • Климатические риски и возможности
	Описание роли менеджмента в оценке и управлении рисками и возможностями, связанными с климатом	• Управление климатической повесткой
	Описание обязанностей органов управления и отдельных сотрудников в части климата; механизмов контроля в отношении управления климатическими вопросами; документов, закрепляющих ответственность органов/сотрудников; представление информации о том, каким образом вопросы, связанные с климатом, интегрированы в систему вознаграждения; описание других деталей, касающихся распределения ответственности в части климата	• Управление климатической повесткой • Климатическая стратегия
Стратегия Сведения о фактическом и потенциальном воздействии рисков и возможностей, связанных с климатом, на бизнес, стратегию и финансовое планирование организации	Описание рисков и возможностей, связанных с климатом, которые организация определила в краткосрочной, среднесрочной и долгосрочной перспективах	• Климатические риски и возможности
	Описание влияния рисков и возможностей, связанных с климатом, на бизнес, стратегию и финансовое планирование	• Климатические риски и возможности
	Описание устойчивости стратегии организации с учетом различных сценариев, связанных с климатом, включая сценарий «2 °C» и ниже	• Климатические риски и возможности
	Описание учета отраслевой специфики при идентификации рисков и возможностей, связанных с климатом, где в бизнес-модели компании и цепочке создания стоимости сосредоточены климатические риски и возможности	• Климатические риски и возможности
	Описание «переходного» плана и планируемых мероприятий для достижения целей в области климата, влияния ключевых рисков и возможностей на финансовые результаты деятельности организации (описание качественной и количественной оценок ключевых рисков и возможностей)	• Климатические риски и возможности • Климатическая стратегия
	Описание процессов и результатов применения сценарного анализа	• Климатические риски и возможности

Риск-менеджмент Сведения о том, как организация выявляет риски, связанные с климатом, оценивает их и управляет ими	Описание процессов по выявлению и оценке рисков, связанных с климатом	• Климатические риски и возможности
	Описание процессов по управлению рисками, связанными с климатом	• Климатические риски и возможности
	Описание того, как процессы выявления, оценки и управления рисками, связанными с климатом, интегрированы в общий процесс по управлению рисками	• Климатические риски и возможности • Управление климатической повесткой
	Описание исходных данных, применяемых в процессе идентификации климатических рисков, изменений в процедурах идентификации, анализа, мониторинга рисков по сравнению с предыдущим годом	• Климатические риски и возможности
	Описание процессов по выявлению, анализу, мониторингу и приоритизации возможностей, связанных с климатом	• Климатические риски и возможности
Показатели и цели Количественные и целевые показатели, используемые для оценки и управления соответствующими рисками и возможностями, связанными с климатом	Сведения о показателях, используемых для оценки рисков и возможностей, связанных с климатом, в соответствии с ее стратегией и процессом управления рисками	• Климатические риски и возможности
	Сведения об объеме выбросов парниковых газов по Охвату 1, Охвату 2 и, где применимо, Охвату 3 и о связанных с ними рисках	• Методология и количественная оценка углеродного следа • ESG Data Book: Экология и климат
	Описание целей, используемых организацией для управления рисками и возможностями, связанными с климатом, и фактических результатов по сравнению с целевыми показателями	• Климатическая стратегия
	Сведения об отраслевых показателях в области климата, относящихся к деятельности организации, выбросах по Охвату 3 в разбивке по категориям	• Методология и количественная оценка углеродного следа • ESG Data Book: Экология и климат
	Сведения об инвестициях, направленных на управление ключевыми климатическими рисками и возможностями	• Климатические риски и возможности
	Описание подхода к постановке и актуализации целей, планов в части использования углеродных единиц для достижения целей, мониторинга прогресса в выполнении целей	• Климатическая стратегия

Соблюдение принципов Глобального договора ООН

Сбер является участником Глобального договора ООН (ГД ООН) — крупнейшей в мире добровольной инициативы, направленной на вовлечение бизнес-структур в деятельность по устойчивому развитию. Группа выстраивает свою деятельность на основе десяти основополагающих принципов ГД ООН, которые касаются защиты прав человека, обеспечения достойных условий труда, охраны окружающей среды и борьбы с коррупцией. Эти принципы также лежат в основе Всеобщей декларации прав человека, Декларации Международной организации труда об основополагающих принципах и правах в сфере труда, Декларации Рио-де-Жанейро по окружающей среде и развитию и Конвенции ООН против коррупции, на положения которых Сбер ориентируется при организации всех своих бизнес-процессов.

Принцип	Раскрытие в Отчете
Права человека	
Принцип 1: Деловые круги должны поддерживать и уважать защиту провозглашенных на международном уровне прав человека	• Взаимодействие с заинтересованными сторонами и определение существенных тем
Принцип 2: Деловые круги не должны быть причастны к нарушениям прав человека	• Взаимодействие с заинтересованными сторонами и определение существенных тем
Трудовые отношения	
Принцип 3: Деловые круги должны поддерживать свободу объединения и реальное признание права на заключение коллективных договоров	• Культура открытости и равных возможностей
Принцип 4: Деловые круги должны выступать за ликвидацию всех форм принудительного и обязательного труда	• На пути к человекоцентричности
Принцип 5: Деловые круги должны выступать за полное искоренение детского труда	• На пути к человекоцентричности
Принцип 6: Деловые круги должны выступать за ликвидацию дискриминации в сфере труда и занятости	• Культура открытости и равных возможностей
Охрана окружающей среды	
Принцип 7: Деловые круги должны поддерживать подход к экологическим вопросам, основанный на принципе предосторожности	• Экологический менеджмент
Принцип 8: Деловые круги должны предпринимать инициативы, направленные на повышение ответственности за состояние окружающей среды	• Экологический менеджмент
Принцип 9: Деловые круги должны содействовать развитию и распространению экологически безопасных технологий	• ESG-трансформация корпоративных клиентов • Экологический менеджмент
Борьба с коррупцией	
Принцип 10: Деловые круги должны противостоять всем формам коррупции, включая вымогательство и взяточничество	• Деловая этика, комплаенс и противодействие коррупции • Устойчивая цепочка поставок

Вклад в достижение Целей устойчивого развития ООН

В своей деятельности Сбер руководствуется Целями устойчивого развития ООН (ЦУР ООН) и в том числе исходя из них формирует собственные стратегические цели и задачи. В стремлении внести положительный вклад в достижение каждой из 17 ЦУР ООН Группа определяет для себя 13 приоритетных и наиболее значимых целей.

Вклад Сбера в достижение ЦУР ООН

ЦУР ООН	Вклад Сбера	Раскрытие в Отчете
Приоритетные ЦУР ООН		
ЦУР 1  Повсеместная ликвидация нищеты во всех ее формах	• Развитие безбарьерной среды, дальнейшее повышение доступности социально значимых финансовых и нефинансовых продуктов и услуг для уязвимых групп населения • Укрепление инклюзивной среды как внутри цепочки поставок и создания стоимости, так и среди клиентов • Обеспечение положительной динамики роста финансовой грамотности населения и формирование финансовой культуры • Организация и проведение обучающих курсов для клиентов по пользованию цифровыми сервисами и управлению личными финансами • Развитие каналов банковского обслуживания в труднодоступных и отдаленных районах страны	• Социальная ответственность и поддержка населения • Ответственное финансирование и нефинансовые ESG-продукты
ЦУР 3  Обеспечение здорового образа жизни и содействие благополучию для всех в любом возрасте	• Забота о здоровье персонала и популяризация здорового образа жизни среди сотрудников и членов их семей • Внедрение и развитие технологий, обеспечивающих повышение доступности и качества услуг в сфере здравоохранения • Осуществление программы добровольного медицинского страхования сотрудников, предложение населению услуг по страхованию жизни • Разработка высокотехнологичных медицинских сервисов на базе искусственного интеллекта, а также собственного медицинского оборудования для его эффективного применения в медицинских учреждениях, включая стационары, в целях оптимизации нагрузки на врачей • Реализация благотворительных и социальных программ и проектов	• Социальная ответственность и поддержка населения • Люди и культура

ЦУР ООН	Вклад Сбера	Раскрытие в Отчете
ЦУР 4  Обеспечение всеохватного и справедливого качественного образования и поощрение возможности обучения на протяжении всей жизни для всех	• Организация качественного обучения и обеспечение дальнейшего развития сотрудников с помощью широкого спектра инструментов и ресурсов, предоставление возможностей для их профессионального и личностного роста • Выстраивание партнерских отношений в сфере высшего и среднего профессионального образования — сотрудничество с вузами и ссузами • Развитие инновационных технологий в целях повышения доступности образования для всех • Запуск образовательных проектов, в том числе в сфере искусственного интеллекта и информационных технологий, поддержка образовательных инициатив партнеров, создание образовательных пространств в сотрудничестве с региональными органами власти • Реализация благотворительных программ по поддержке качественного образования детей и молодежи в условиях, отвечающих современным требованиям	• Социальная ответственность и поддержка населения • Люди и культура
ЦУР 5  Обеспечение гендерного равенства и расширение прав и возможностей всех женщин и девочек	• Обеспечение равных возможностей для профессионального и личностного роста всех сотрудников • Создание и развитие справедливой системы найма, оценки результатов труда и вознаграждения работников, включая устранение гендерного разрыва в оплате труда на аналогичных должностях • Поддержка сотрудниц, находящихся в декретном отпуске, и сотрудников, оформивших отпуск по уходу за ребенком до полутора лет, предоставление им возможностей дополнительного заработка • Помощь сотрудникам в адаптации к рабочему процессу после выхода из отпуска по уходу за ребенком	• Люди и культура
ЦУР 7  Недорогостоящая и чистая энергия	• Существенный вклад в развитие национальной и глобальной климатической повестки • Энергосбережение и повышение энергоэффективности собственных генерирующих мощностей • Финансирование проектов по использованию и развитию возобновляемых источников энергии • В формате ответственного финансирования предложение клиентам услуг по размещению ESG-облигаций, включая зеленые облигации и облигации климатического перехода • Увеличение объема закупок зеленой энергии для собственных нужд и зеленых сертификатов	• Климатическая повестка • Экологические аспекты • Ответственное финансирование и нефинансовые ESG-продукты

ЦУР ООН	Вклад Сбера	Раскрытие в Отчете
ЦУР 8  Содействие поступательному, всеохватному и устойчивому экономическому росту, полной и производительной занятости и достойной работе для всех	• Создание новых рабочих мест, обеспечение и поддержание достойных условий труда и устойчивой положительной динамики развития сотрудников • Инклюзивное трудоустройство и реализация мер поддержки сотрудников старше 55 лет • Продвижение высоких стандартов в области достойных условий труда и развития человеческого потенциала среди клиентов и партнеров • Предоставление финансовых и нефинансовых услуг в целях содействия экономическому развитию крупного, среднего и малого предпринимательства, микропредприятий и сегмента самозанятых • Вклад в экономическое развитие регионов и местных сообществ	• Социальная ответственность и поддержка населения • Люди и культура • Практики ответственного ведения бизнеса • Ответственное финансирование и нефинансовые ESG-продукты
ЦУР 9  Создание устойчивой инфраструктуры, содействие всеохватной и устойчивой индустриализации и инновациям	• Разработка и поддержка передовых исследований и изысканий, в том числе на базе искусственного интеллекта, для решения ключевых задач устойчивого развития • Вклад в развитие социальной и общественной инфраструктур, в том числе обновление транспортной и инженерной инфраструктур городов присутствия • Участие в ESG-трансформации российских регионов • Реализация и продвижение зеленого, адаптационного и социального финансирования • Участие в заседаниях государственных структур по вопросам перехода к зеленой экономике и применения механизмов его реализации	• Социальная ответственность и поддержка населения • Ответственное финансирование и нефинансовые ESG-продукты
ЦУР 10  Сокращение неравенства внутри стран и между ними	• Повышение доступности финансовых продуктов и услуг, в том числе социально значимых • Ответственное финансирование, внедрение инклюзивных практик и сервисов, направленных на доступность и удобство использования банковских продуктов • Реализация социальных, благотворительных и спонсорских проектов • Формирование инклюзивной культуры, развитие инклюзивной среды для сотрудников, клиентов и партнеров Сбера	• Ответственное финансирование и нефинансовые ESG-продукты • Социальная ответственность и поддержка населения

ЦУР ООН	Вклад Сбера	Раскрытие в Отчете
ЦУР 11  Обеспечение открытости, безопасности, жизнестойкости и экологической устойчивости городов и населенных пунктов	• Создание, развитие и модернизация инфраструктуры городов присутствия • Повышение доступности чистой и надежной энергии для населения • Участие в ESG-трансформации российских регионов • Активное участие в дискуссиях, посвященных современным инструментам декарбонизации: климатическая повестка в городах, зеленое финансирование, зеленые закупки	• Социальная ответственность и поддержка населения • Ответственное финансирование и нефинансовые ESG-продукты • Экологические аспекты
ЦУР 12  Обеспечение перехода к рациональным моделям потребления и производства	• Реализация программ по повышению эффективности использования материалов, энергии и воды, а также по ответственному обращению с отходами • Вклад в развитие объектов инфраструктуры в области обращения с отходами, а также в государственную политику по развитию использования электротранспорта в России • Предоставление финансирования клиентам для целей минимизации потенциального негативного экологического и социального воздействия	• Ответственное финансирование и нефинансовые ESG-продукты • Практики ответственного ведения бизнеса • Экологические аспекты
ЦУР 13  Принятие срочных мер по борьбе с изменением климата и его последствиями	• Реализация новой Климатической стратегии • Вклад в реализацию национальной стратегии декарбонизации экономики и развитие международного сотрудничества в области климата • Идентификация и оценка климатических рисков и возможностей, а также управление ими • Разработка новых технологий и решений на базе искусственного интеллекта в целях содействия государству, регионам и бизнесу в максимально эффективном управлении климатическими рисками • Расчет углеродного следа и реализация комплекса мер по достижению углеродной нейтральности • Финансирование проектов, ориентированных на переход к низкоуглеродной экономике	• Ответственное финансирование и нефинансовые ESG-продукты • Климатическая повестка

ЦУР ООН	Вклад Сбера	Раскрытие в Отчете
ЦУР 16  Содействие построению миролюбивого и открытого общества в интересах устойчивого развития, обеспечение доступа к правосудию для всех и создание эффективных, подотчетных и основанных на широком участии учреждений на всех уровнях	• Соблюдение законодательства Российской Федерации и применимых международных норм • Следование стандартам корпоративного управления и соблюдение принципов деловой этики • Продвижение высоких стандартов в области прав человека, трудовых отношений, социальной ответственности и охраны окружающей среды среди поставщиков и подрядчиков • Предупреждение и противодействие коррупции и финансовым преступлениям • Обеспечение надежности защиты информации и финансовых активов, эффективное управление кибербезопасностью и повышение уровня ее зрелости • Формирование и продвижение культуры инклюзивности и соблюдение прав человека на национальном уровне через реализацию комплекса мер по защите и обеспечению прав граждан внутри государства • Участие в процессе оптимизации регуляторной нагрузки на финансовый сектор • Усовершенствование механизмов обратной связи	• ESG-стратегия и система управления устойчивым развитием • Практики ответственного ведения бизнеса
ЦУР 17  Укрепление средств осуществления и активизация работы в рамках Глобального партнерства в интересах устойчивого развития	• Открытое и прозрачное взаимодействие с заинтересованными сторонами • Учет стандартов и рекомендаций международных организаций в области ESG, совершенствование практики формирования и публикации нефинансовой отчетности • Основанное на принципах соблюдения законодательства, прозрачности и сотрудничества взаимодействие с органами государственной власти, бизнесом и международными организациями по вопросам устойчивого развития на национальном и международном уровне • Участие в ESG-трансформации российских регионов	• ESG-стратегия и система управления устойчивым развитием • Ответственное финансирование и нефинансовые ESG-продукты
Прочие ЦУР ООН		
ЦУР 2  Ликвидация голода, обеспечение продовольственной безопасности и улучшение питания и содействие устойчивому развитию сельского хозяйства	• Расширение доступа к финансовым услугам для уязвимых групп населения • Развитие платежной инфраструктуры и каналов обслуживания жителей сельской местности и труднодоступных и отдаленных районов	• Ответственное финансирование и нефинансовые ESG-продукты • Социальная ответственность и поддержка населения

ЦУР ООН	Вклад Сбера	Раскрытие в Отчете
ЦУР 6  Обеспечение наличия и рационального использования водных ресурсов и санитарии для всех	• Бережное обращение с водными ресурсами и их эффективное использование в операционной деятельности • Финансирование проектов, направленных на развитие инфраструктуры • Активная вовлеченность в проекты и программы, ориентированные на сохранение водных объектов	• Экологические аспекты
ЦУР 14  Сохранение и рациональное использование океанов, морей и морских ресурсов в интересах устойчивого развития	• Вклад в развитие рыбохозяйственного комплекса России, в том числе финансирование крупных проектов по развитию рыболовства	
ЦУР 15  Защита и восстановление экосистем суши и содействие их рациональному использованию, рациональное лесопользование, борьба с опустыниванием, прекращение и обращение вспять процесса деградации земель и прекращение процесса утраты биоразнообразия	• Разработка и проведение природоохранных мероприятий по минимизации негативного воздействия собственной операционной деятельности на окружающую среду • Участие в экологических акциях, экопросвещение и повышение экологической грамотности населения, в том числе регулярное информирование о требованиях природоохранного законодательства и текущем состоянии окружающей среды • Развитие эковолонтерства • Реализация и продвижение зеленого и адаптационного финансирования	• Экологические аспекты • Ответственное финансирование и нефинансовые ESG-продукты