

**ОТКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО  
«СБЕРБАНК РОССИИ»**

---

УТВЕРЖДЕНА  
Постановлением Правлением  
ОАО «Сбербанк России»  
Протокол от 24.01.2012 №441 §10а

**"24" января 2012**

**№ 2396**

**ПОЛИТИКА  
в области корпоративной социальной ответственности  
ОАО «Сбербанк России»**

г. Москва  
2012

Реквизиты ВНД:

<i>Наименование, номер ВНД</i>		Политика в области корпоративной социальной ответственности ОАО «Сбербанк России» (Редакция 1) № _____	
<i>Подразделение-разработчик ВНД</i>		Департамент стратегии и развития	
<i>Исполнитель ВНД</i>		Шувалов Д.А., 11-697, Бабаев С.С., 10-697	
<i>Код направления деятельности</i>			
<i>Действие ВНД распространяется на подразделения</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	Центральный аппарат	
	<input checked="" type="checkbox"/>	Территориальные банки	
	<input checked="" type="checkbox"/>	Отделения	
	<input checked="" type="checkbox"/>	Внутренние структурные подразделения	
<i>ВНД верхнего уровня</i>		-	
<i>История ВНД</i>			
<i>Номер редакции</i>	<i>Распорядительный документ, утверждающий /изменяющий ВНД</i>		
1			
<i>ВНД, которые утрачивают силу с выходом данного ВНД</i>			
<i>Рассылка ВНД</i>			
<input checked="" type="checkbox"/>	Территориальные банки		
<input checked="" type="checkbox"/>	Подразделения Центрального аппарата		
<input checked="" type="checkbox"/>	Дочерние банки и зависимые общества		

## СОДЕРЖАНИЕ

1.	<i>Общие положения. Цели и задачи в области КСО</i>	4
2.	<i>Цели и задачи Политики</i>	4
3.	<i>Общие принципы деятельности Банка в области корпоративной социальной ответственности</i>	5
4.	<i>Риски Банка в области корпоративной социальной ответственности</i>	6
5.	<i>Определение и классификация заинтересованных сторон</i>	7
6.	<i>Приоритеты Банка в области корпоративной социальной ответственности</i>	8
7.	<i>Организация процесса управления корпоративной социальной ответственностью</i>	10
8.	<i>Отчётность в области корпоративной социальной ответственности</i>	11
	<i>Приложение № 1 (список терминов и определений)</i>	13
	<i>Приложение № 2 (перечень сокращений)</i>	15
	<i>Приложение № 3 (перечень используемых документов)</i>	16
	<i>Приложение № 4 (распределение функций по работе в области КСО)</i>	17

## **1. Общие положения. Цели и задачи Банка в области КСО**

1.1. Цели и задачи ОАО «Сбербанк России» (Далее - Банк) в части корпоративной социальной ответственности (далее – КСО):

КСО Банка – это совокупность принципов и обязательств, которыми Банк руководствуется при осуществлении своей деятельности, в части:

- управления взаимоотношениями с заинтересованными сторонами;
- оценки и управления воздействием на национальную экономику, социальную сферу и экологию.

Цели Банка в области КСО:

- Интеграция Миссии Банка с целями и задачами реализации Стратегии развития Банка.
- Формирование дополнительного фактора конкурентоспособности Банка за счёт формирования имиджа социально-ответственной компании, в том числе в связи с развитием его международной деятельности.
- Контроль и управление уровнем репутационного риска Банка в части вопросов, относящихся к области КСО.
- Участие в формировании новых рынков экологически и социально ориентированных продуктов и услуг.
- Создание дополнительного фактора лояльности сотрудников за счет их большей вовлеченности в решение социально-значимых вопросов.

1.2. Задачи Банка в области КСО:

- Интеграция принципов КСО в деятельность Банка.
- «Капитализация» (получение дополнительного положительного эффекта) социальных активностей Банка и увеличение стоимости его бренда.
- Повышение качества управления деятельностью Банка в сфере КСО за счет организации системной работы. Организация процесса планирования деятельности, повышение эффективности затрат на ее реализацию.
- Создание механизмов определения и учёта в деятельности Банка интересов заинтересованных сторон, а также информирования заинтересованных сторон о результатах деятельности Банка в области КСО, соответствующих лучшей международной практике.

## **2. Цели и задачи Политики**

2.1. Цель Политики Банка в области КСО (далее – Политика) – установить основополагающие нормы, принципы, правила и подходы, которых придерживается Банк в организации и управлении КСО.

2.2. Задачами Политики является определение:

- приоритетов Банка в области КСО;
- основных заинтересованных сторон;
- основных рисков Банка в области КСО;
- подхода к организации управления активностями Банка в сфере КСО и формированию в Банке культуры социально-ответственного поведения.

2.3. Решая свои задачи в области КСО, Банк опирается на Миссию, положения Стратегии развития Банка, а также использует международные нормы поведения и принципы, закреплённые международными стандартами в области КСО и устойчивого развития: ISO

26000, AA1000. Подходы Банка к формированию отчётности в области КСО опираются на стандарты раскрытия информации, разработанные группой GRI (Global Reporting Initiative).

2.4. Использование международных стандартов в области КСО Банк рассматривает как необходимое условие обеспечения соответствия деятельности Банка лучшей международной практике и достижения целей и задач своего развития.

2.5. Положения настоящей Политики должны соблюдаться всеми сотрудниками Банка в части, затрагивающей взаимодействие с заинтересованными сторонами, при планировании и осуществлении своей деятельности, разработке внутренних нормативных документов (политик, регламентов, методик, технологических схем, стандартов и пр.), распространении информации и других видов коммуникации.

2.6. ЦУДЗО, УМО, подразделения, курирующие дочерние и зависимые общества, а также представители Банка в дочерних и зависимых обществах и дочерних банках в рамках своих полномочий инициируют разработку и утверждение внутренних нормативных документов дочерних и зависимых обществ и дочерних банков в области КСО, учитывающих положения настоящей Политики, осуществляют контроль за их применением, а также обеспечивают подготовку и своевременное представление в Банк данных, необходимых для формирования сводной отчётности в области социальной ответственности.

### **3. Общие принципы деятельности Банка в области корпоративной социальной ответственности**

Реализация Политики Банка в области КСО и построение отношений с заинтересованными сторонами основываются на следующих принципах социальной ответственности, определенных международным стандартом ISO 26000:

#### **Принцип подотчетности**

Банк осознаёт необходимость регулярной отчётности о воздействии своей деятельности на общество, экономику и окружающую среду. Банк рассматривает конструктивную критику заинтересованных сторон как источник совершенствования своей деятельности в области КСО и принимает на себя обязательство отвечать на такую критику, включая принятие мер, направленных на предотвращение повторения непреднамеренных и непредвиденных негативных воздействий.

#### **Принцип прозрачности**

Банк стремится к обеспечению прозрачности своих решений и деятельности, оказывающих воздействие на общество, экономику и окружающую среду.

Банк стремится раскрывать в понятной, точной и полной форме и в разумной и достаточной степени политику, решения и деятельность, за которые он несет ответственность, включая их известное и вероятное воздействие на общество, экономику и окружающую среду. Банк стремится своевременно обеспечить доступность этой информации для заинтересованных сторон, чтобы дать им возможность точно оценить воздействие решений и деятельности Банка на их интересы.

Принцип прозрачности не подразумевает раскрытия Банком информации ограниченного доступа, а также предоставления информации, которая является конфиденциальной, или информации, предоставление которой может повлечь нарушение юридических и коммерческих обязательств, обязательств обеспечения безопасности и неприкосновенности частной жизни.

#### **Принцип этичного поведения**

Банк рассматривает в качестве этичного такое поведение своих сотрудников, которое соответствует Миссии Банка, его правилам и ценностям, определенным в Стратегии развития Банка.

### **Принцип уважения интересов заинтересованных сторон**

Банк ведёт постоянный диалог с заинтересованными сторонами, на регулярной основе выявляет, оценивает и принимает во внимание ожидания и интересы заинтересованных сторон с помощью встреч, интервью, опросов, фокус-групп, анализа обращений заинтересованных сторон.

Банк открыт для обсуждения с заинтересованными сторонами любых вопросов, представляющих общий интерес, создает условия для проведения такого диалога и стремится к достижению взаимоприемлемых решений.

### **Принцип соблюдения верховенства закона и международных норм поведения**

Банк следует принципу верховенства закона, понимая, что закону подчинены все подзаконные нормативные акты, и подчиняя ему внутренние нормативные документы Банка и принципу равенства перед законом, соглашаясь, что законы в равной степени относятся ко всем, без исключений, и что ни одно лицо не может быть вне ответственности за совершаемые им действия.

Банк соблюдает все применимые к нему законы и нормативные акты, предпринимает меры по выявлению и изучению применимых к нему законов и нормативных актов, информирует сотрудников об ответственности за их соблюдение и способствует принятию соответствующих и своевременных мер по обеспечению соблюдения закона во всех юрисдикциях, где Банк осуществляет свою деятельность, даже если такие законы и нормативные акты не имеют прямого распространения на Банк.

### **Принцип соблюдения прав человека**

Банк соблюдает права человека, признает их важность и всеобщность. Банк уважает всеобщий характер таких прав, понимая, что они нераздельно применимы в любой стране присутствия Банка, любых культурах и при любых обстоятельствах, предпринимает меры по их соблюдению, полагает недопустимым получение выгоды от ситуаций, когда законодательство или его применение не обеспечивает соразмерной защиты прав человека.

## **4. Риски Банка в области корпоративной социальной ответственности**

4.1. Действия Банка затрагивают интересы заинтересованных сторон и могут быть предметом критики с их стороны. Критика заинтересованных сторон рассматривается Банком как источник возможного негативного воздействия на репутацию Банка. Банк рассматривает репутационный риск как основной вид риска в области КСО.

4.2. В качестве основного инструмента управления репутационным риском Банк рассматривает постоянный диалог с основными заинтересованными сторонами, способствующий выявлению конфликта интересов и своевременному предотвращению реализации данного вида риска. В этих целях Банк на регулярной основе осуществляет:

- рассмотрение обращений заинтересованных сторон;
- опросы заинтересованных сторон;
- рабочие встречи с представителями заинтересованных сторон;
- мониторинг средств массовой информации по вопросам КСО;
- и другие формы и инструменты коммуникации.

4.3. Оценка и управление репутационным риском в Банке осуществляется в соответствии с принятым в Банке Порядком оценки репутационных рисков Банка.

4.4. Работа с обращениями заинтересованных сторон строится в соответствии с Политикой по работе с обращениями клиентов, акционеров и сотрудников ОАО «Сбербанк России», а также другими внутренними нормативными документами Банка.

## 5. Определение и классификация заинтересованных сторон

5.1. Сферой применения и объектом управления КСО являются взаимоотношения Банка с основными заинтересованными сторонами.

5.2. При определении и классификации основных заинтересованных сторон Банк руководствуется своей Миссией, положениями Стратегии своего развития, а также экспертными оценками степени возможного влияния того или иного лица (группы лиц) непосредственно на деятельность Банка или его репутацию.

5.3. В целях реализации настоящей Политики Банк выделяет следующие основные заинтересованные стороны и их классы (Таблица 1):

Табл. 1. Определение и классификация основных заинтересованных сторон

	Класс	Тип	Обоснование
1.	Клиенты	Корпоративные клиенты	Клиенты являются потребителями услуг Банка. От их предпочтений существенно зависит устойчивость его бизнеса. Услугами Банка пользуется практически каждая семья в РФ. Банк аккумулирует около половины всех сбережений населения и является крупнейшим кредитором российской экономики. В Банке имеют счета предприятия и организации, которые играют значительную роль в формировании ВВП страны.
		Розничные клиенты	
2.	Сотрудники	Сотрудники	Банк является одним из крупнейших работодателей в РФ - число его сотрудников превышает 200 тыс. человек. Сотрудники - основной актив Банка, они работают с клиентами и формируют репутацию Банка, поддерживают развитие его инфраструктуры, обеспечивают реализацию стратегических и бизнес-задач Банка.
3.	Общество (местные сообщества)	Общество (местные сообщества) со-	Банк работает в каждом субъекте РФ и подавляющем большинстве районных центров РФ, а, следовательно, активно взаимодействует с обществом (местными сообществами). Его деятельность неразрывно связана с социальной и экологической средой, в которой он работает.
4.	Акционеры и инвесторы	Мажоритарные	Количество лиц, зарегистрированных в реестре акционеров Банка, превышает 100 тыс. Банк является публичной компанией, ценные бумаги которой торгуются как на российском, так и зарубежных рынках. Влияние акционеров определяется действующим законодательством, а также практикой корпоративного управления, применяемой Банком. Банк нацелен на повышение своей рыночной капитализации и заинтересован в прозрачных и открытых взаимоотношениях со своими акционерами.
		Миноритарные	
5.	Государство	Федеральные власти	Банк является крупным налогоплательщиком, участвует в реализации важных государственных проектов и программ, как на федеральном, так и на региональном уровнях. Государство, в лице его органов и компаний с его участием в капитале, является важным партнёром и клиентом Банка.
		Региональные власти	
		Муниципальные власти	

5.4. С целью организации управления взаимоотношениями с заинтересованными сторонами, Банк фокусирует свою деятельность в сфере КСО на следующих приоритетах (Таблица 2):

Табл. 2. Приоритеты Банка в области КСО

Группа заинтересованных сторон	Приоритеты КСО
Для клиентов	обеспечение качества продуктов и услуг; обеспечение доступности финансовых услуг; ответственное финансирование; предложение социально-ориентированных продуктов и услуг;
Для сотрудников	инвестиции в человеческий капитал;
Для общества (местных сообществ)	поддержка местных сообществ; благотворительность и спонсорство; повышение уровня финансовой грамотности населения; минимизация негативного воздействия на экологию;
Для акционеров и инвесторов	ответственное корпоративное поведение;
Для государства	содействие экономическому развитию страны;

## 6. Приоритеты Банка в области корпоративной социальной ответственности

В соответствии с приоритетами развития Банка в сфере КСО, Банк в своей деятельности уделяет особое внимание:

### В области содействия экономическому развитию страны

- развитию малого бизнеса и частного предпринимательства; участию Банка в крупных, национального масштаба, проектах, в том числе с использованием механизма государственно-частного партнёрства. Усилия Банка в этой области будут способствовать созданию новых рабочих мест, развитию экономики территорий, в т.ч. за счёт увеличения налоговых поступлений Банка и его клиентов в бюджеты различных уровней.

### В области обеспечения качества продуктов и услуг

- сокращению очередей в филиалах Банка, учёту и рассмотрению поступающих в Банк обращений и жалоб как важнейшего источника информации для совершенствования собственной деятельности и повышения конкурентоспособности Банка; обеспечению требуемого уровня надежности и безопасности продуктов и услуг Банка для их потребителей.

### В области обеспечения доступности финансовых услуг

- качественному развитию филиальной сети Банка, развитию удаленных каналов банковского обслуживания, обеспечению доступности финансовых услуг для людей с ограниченными возможностями. Данные усилия направлены на расширение доступа к финансовым услугам различных категорий населения и удобства получения клиентами банковского сервиса.

### В области развития ответственного финансирования

- полному информированию клиентов об условиях предоставления кредита, а, в случае с корпоративным финансированием, проведению необходимых экологических и иных экспертиз возможного влияния проектов на окружающую среду, финансированию перевооружения производств энергосберегающими технологиями; Банк отказывается от кредитования игорного бизнеса<sup>1</sup> и ломбардов.

<sup>1</sup> Определенным в соответствии с Федеральным законом №244-ФЗ от 29.12.2006г. «О государственном регулировании деятельности по организации и проведению азартных игр и внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации»



### **В области повышения уровня финансовой грамотности населения**

- реализации специальных мер, направленных на повышение уровня финансовой грамотности населения, осведомленности клиентов Банка, а также потребителей различных социальных и возрастных групп о продуктах и услугах Банка, развитию их навыков использования продуктов и услуг Банка в повседневной жизни, разъяснению практических выгод их использования.

### **В области предложения социально-ориентированных продуктов и услуг**

- развитию продуктов и услуг, способствующих решению социальных задач, включая развитие жилищного кредитования, образовательных кредитов, кредитов молодым семьям, специальных продуктов и услуг для пенсионеров, созданию и продвижению универсальной электронной карты, обеспечению проведения государственных социальных трансфертов и налоговых платежей. Банк предоставляет данные продукты и услуги, соблюдая баланс между своими коммерческими интересами и интересами данных социальных групп.

### **В области инвестирования в человеческий капитал**

- ориентации Банка на повышение своей конкурентоспособности за счет постоянного совершенствования существующих процессов на основе Производственной Системы Сбербанка (ПСС), а также внедрению в деятельность Банка новейших прорывных технологических и управленческих решений. Банк рассматривает инновации как инструмент обеспечения лояльности клиентов и повышения мотивации своих сотрудников. Инвестиции в человеческий капитал означают постоянное обучение персонала, проведение профессиональных конкурсов и соревнований, развитие системы кадрового резерва и карьерного роста. Инвестиции в человеческий капитал – это также инвестиции в здоровье сотрудников, в развитие программ занятия спортом, программ предотвращения заболеваний, программ социального, медицинского и пенсионного страхования.

### **В области поддержки местных сообществ**

- практическому участию Банка в реализации различных инициатив, способствующих развитию местных сообществ и локальных территорий, на которых он осуществляет свою деятельность.

### **В области благотворительности и спонсорства**

- участию Банка в благотворительных и волонтерских программах в области поддержки детских и социальных учреждений (включая детские дома, больницы), поддержке социальных проектов и инициатив, благотворительных организаций и фондов и пр.

- поддержке и активному участию Банка в социально значимых проектах в области культуры и искусства, науки и образования, крупнейших бизнес-мероприятий (форумов, конференций, выставок), издательского дела и специальных проектов СМИ, а также поддержке национального спорта и олимпийского движения, активному участию в подготовке XXII Олимпийских зимних игр 2014 года в г. Сочи в статусе «Генерального партнера».

### **В области минимизации негативного воздействия на окружающую среду**

- реализации инициатив в области ресурсосбережения (энерго-, водопотребление и пр.) и эффективного природопользования, реализации инициатив, направленных на сокращение негативного воздействия Банка на окружающую среду, осуществлению проектов в области углеродного финансирования и финансирования энергосберегающих мероприятий.

### **В области ответственного корпоративного поведения**

- соблюдению сотрудниками и руководством Банка этических норм и правил, определенных Стратегией развития Банка, противодействию коррупции, возможному нарушению прав человека, противодействию всем формам и видам дискриминации в Банке, недопущению нарушения прав миноритарных акционеров; развитию каналов коммуникации, обеспечивающих эффективное взаимодействие Банка с заинтересованными сторонами.

ми в соответствии с принципами подотчётности и прозрачности, определенными в рамках настоящей Политики.

## **7. Организация процесса управления корпоративной социальной ответственностью**

7.1. Управление КСО в Банке осуществляется в рамках общей системы управления деятельностью Банка и является её неотъемлемой частью.

7.2. Основным инструментом планирования и реализации КСО Банка является бизнес-план и система управления проектами, в части реализации приоритетных направлений, определенных настоящей Политикой.

7.3. ДСР осуществляет планирование деятельности Банка в области КСО и контроль её результативности, планирует и осуществляет реализацию мероприятий, направленных на выявление интересов основных заинтересованных сторон, координирует деятельность подразделений Банка, направленную на достижение целей и задач настоящей Политики в соответствии с ожиданиями основных заинтересованных сторон, формирует предложения по реализации приоритетных направлений КСО, формирует перечень ключевых проектов Банка в области КСО, формирует методологию управления и участвует в разработке стандартов КСО в Банке, вырабатывает основные направления и методические рекомендации для подготовки и переподготовки сотрудников Банка подходам к управлению в сфере КСО, участвует в реализации проектов в области КСО, отвечает за выпуск отчётности в сфере КСО.

7.4. Функции текущего планирования деятельности Банка по приоритетным направлениям КСО, определенным в рамках настоящей Политики, возлагаются на профильные подразделения Банка (как в рамках бизнес-планирования, так и в рамках реализации проектов). Профильные подразделения осуществляют планирование своей деятельности с учётом положений настоящей Политики. Профильные подразделения Банка отвечают за инициирование и реализацию проектов в установленном в Банке порядке, а также за достижение целевых показателей бизнес-плана. Персональную ответственность за достижение плановых показателей и реализацию проектов в области КСО несут руководители проектов и руководители, осуществляющие координацию и оперативное руководство деятельностью соответствующих профильных подразделений Банка.

7.5. Система вознаграждения сотрудников за достижение целей в области КСО определяется нормативными документами Банка [15-17].

7.6. Решения об участии Банка в финансировании благотворительных и спонсорских проектов и программ принимаются Правлением Банка после их рассмотрения Комиссией ОАО «Сбербанк России» по благотворительной и спонсорской деятельности или соответствующими Комиссиями и коллегиальными органами территориальных банков в соответствии с [13,14].

7.7. Основные участники и их функции в рамках управления деятельностью Банка в области КСО приведены в Приложении №4 Политики.

7.8. При реализации настоящей Политики профильные подразделения Банка, его зарубежные филиалы, дочерние и зависимые общества и дочерние банки определяют не только цели и задачи, но и подходы в области менеджмента в каждой из областей КСО Банка. Подходы в области менеджмента формализуются в ВНД Банка (его зарубежных филиалов, дочерних и зависимых общества и дочерних банков) и определяют принципы управления различными показателями результативности деятельности в области КСО.

7.9. При формализации подходов в области менеджмента (разработке внутренних нормативных документов, описывающих подходы к управлению воздействием на заинтересованные стороны /методик, подходов, лимитов, стандартов и пр./) профильные подразделе-

ния Банка, его зарубежные филиалы, дочерние и зависимые общества и дочерние банки должны исходить из необходимости соблюдения следующих требований:

#### **При взаимодействии с клиентами:**

- производства продуктов и услуг, безопасных для клиентов, соответствующих обязательным требованиям, установленным законодательными и нормативными актами;
- обеспечения доступности своих продуктов и услуг;
- этичного ведения бизнеса, не ограничения конкуренции;
- повышения финансовой грамотности потребителей и своих клиентов, в меру своих возможностей и в доступных формах;
- обеспечения присутствия на различных сегментах рынка, обеспечения необходимого разнообразия продуктов для различных клиентских групп.

#### **При взаимодействии с сотрудниками:**

- поддержки свободы объединений и права на заключение коллективных договоров.
- недопущения использования детского и принудительного труда;
- недопущения дискриминации в сфере труда и занятости по признакам расы, национальной принадлежности, вероисповедания, пола, принадлежности к какой-либо организации, политических взглядов или возраста при найме на работу, оплате труда, предоставлении доступа к обучению, повышении в должности, увольнении или выходе на пенсию;
- сохранности здоровья своих сотрудников, социального, медицинского и пенсионного страхования сотрудников, а также ветеранов;
- обеспечения безопасных условий труда и принятия мер, направленных на сокращение факторов опасности на рабочем месте;
- стимулирования сотрудников к получению образования и повышению квалификации.

#### **При взаимодействии с государственными органами и общественными организациями и объединениями:**

- соблюдения прав человека и главенствование принципа верховенства закона;
- противостояния коррупции, включая злоупотребление служебным положением, вымогательство и взяточничество;
- оценки экологических последствий решений Банка в области кредитования клиентов и собственной деятельности;
- содействия развитию и распространению экологически щадящих и безопасных технологий;
- внедрения системы экологического менеджмента и экономного расходования электрической и тепловой энергии, воды, топлива, материалов и других ресурсов путем внедрения ресурсосберегающих технологий.

#### **При взаимодействии с акционерами:**

- прибыльности своей деятельности, экономного расходования ресурсов и проведения обоснованной дивидендной политики, соблюдения прав миноритарных акционеров.

### **8. Отчётность в области корпоративной социальной ответственности**

8.1. Банк на ежегодной основе раскрывает информацию о результатах своей деятельности в области КСО, посредством выпуска Отчёта о КСО Банка. Отчёт о КСО Банка вы-

пускается в соответствии с Руководством по отчетности в области устойчивого развития, подготовленным группой GRI (Global Reporting Initiative).

8.2. Порядок подготовки Отчёта о КСО определяется соответствующими внутренними нормативными документами Банка.

8.3. Правление Банка по представлению Руководителя, осуществляющего координацию и оперативное руководство деятельностью ДСР, может принять решение о проведении аудита или верификации Отчёта о КСО Банка. В этом случае Правление Банка вместе с решением о проведении аудита или верификации принимает решение о параметрах Отчёта. Решение о привлечении аудитора принимается в установленном в Банке порядке.

8.4. В случае выпуска неаудированного или неверифицированного Отчёта о КСО Банка, Руководитель, осуществляющий координацию и оперативное руководство деятельностью ДСР, вправе самостоятельно принять решение о параметрах Отчёта.

## **СПИСОК ТЕРМИНОВ И ОПРЕДЕЛЕНИЙ**

**Аудит (верификация)** – метод, позволяющий оценить качество Отчетов Банка и предполагающий, что результаты такой оценки будут открыты для широкой публики, что послужит для получателей Отчета гарантией его достоверности.

**Взаимодействие с заинтересованными сторонами** - действия, предпринимаемые для того, чтобы создать возможности для социального диалога между **Банком** и одной или более **заинтересованными сторонами** с целью предоставления информационной основы для решений **Банка**.

**Воздействие Банка** - позитивное или негативное изменение общества, экономики или **окружающей среды**, полностью или частично являющееся результатом прошлых и текущих решений и деятельности **Банка**.

**Границы Отчёта** - совокупность организационных единиц Банковской группы (подразделения ЦА, ТБ, зарубежные филиалы, дочерние и зависимые общества, дочерние банки и т.д.), результаты деятельности которых представлены в Отчете.

**Дочерние и зависимые общества** – совокупность небанковских дочерних и зависимых организаций Банка, определенная в соответствии с Политикой управления дочерними и зависимыми некредитными организациями ОАО «Сбербанк России №2240 от 15.07.2011;

**Дочерние банки** – зарубежные дочерние кредитные организации, определенные в соответствии с Регламентом взаимодействия Сбербанка России с зарубежными дочерними кредитными организациями №1722-р от 03.07.2009.

**Заинтересованные стороны** - физические и юридические лица или группы лиц, которые влияют на Банк и его деятельность и/или испытывают на себе влияние со стороны Банка (клиенты, сотрудники, акционеры, органы государственной власти, общественные организации и т.п.).

**Инициатива в области социальной ответственности** - программа или деятельность, непосредственно посвященная достижению определенной цели, относящейся к **корпоративной социальной ответственности**.

**Корпоративная социальная ответственность Банка (КСО Банка)** – это совокупность принципов и обязательств, которыми Банк руководствуется при осуществлении своей деятельности, в части:

- управления взаимоотношениями с заинтересованными сторонами
- оценки и управления воздействием на национальную экономику, социальную сферу и экологию;

**Международные нормы поведения** - ожидания относительно социально ответственного поведения **Банка**, основанные на традиционном международном праве, общепринятых принципах международного права или межправительственных соглашениях, которые признаются повсеместно или почти повсеместно.

**Область КСО** – сфера применения КСО в деятельности Банка

**Окружающая среда** - природное окружение, в котором функционирует **Банк**, включая воздух, воду, землю, природные ресурсы, флору, фауну, людей и их взаимосвязь.

**Отчёт о КСО** – добровольная социальная отчетность Банка (Social Accountability), подготовленная в соответствии с Руководством по отчетности в области устойчивого развития GRI G3.

**Параметры Отчёта** – совокупность границ, сферы охвата и уровня применения Отчёта о КСО.

**Прозрачность** - открытость в отношении решений и деятельности, влияющих на общество, экономику и **окружающую среду**, а также готовность обмениваться информацией о них ясным, точным, своевременным, честным и полным образом.

**Руководство Банка** – Президент, Председатель Правления Банка, члены Правления Банка.

**Руководство по отчетности в области устойчивого развития GRI G3** - международный стандарт отчетности в области КСО, разработанный сетевой организацией Глобальная инициатива по отчетности ([www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)).

**Стандарт ИСО 26000 «Руководство по КСО»** разработан Международной организацией по стандартизации (International Organization for Standardization, ISO)

**Стандарты AA1000** – набор инструментов и стандартов управления нефинансовой отчетностью и обеспечения ее качества, разработанные . Институтом AccountAbility (Институтом социальной и этической отчетности)

В серию стандартов AA1000 входят:

- Стандарт принципов Accountability AA1000 (AA1000APS);
- Стандарт верификации AA1000 (AA1000AS);
- Стандарт взаимодействия с заинтересованными сторонами AA1000 (AA1000SES).

**Сфера охвата Отчета** - круг отраженных в отчете тем, связанных с устойчивым развитием. Совокупность тем и показателей, отраженных в отчете, должна быть достаточной для того, чтобы представить значительные воздействия на экономику, окружающую среду и общество.

**Уровень применения Отчёта** – объем информации, раскрываемой Банком в Отчете о КСО, определяемый в соответствии с классификацией Руководства по отчетности в области устойчивого развития GRI G3.

**Устойчивое развитие** - развитие, которое удовлетворяет потребностям настоящего поколения, не ставя под сомнение возможности будущих поколений удовлетворять свои потребности.

**Этичное поведение** - поведение, которое соответствует принятым в Банке принципам правильного или хорошего поведения в контексте конкретной ситуации, а также согласуется с **международными нормами поведения**.

## *Приложение № 2*

*к Политике в области корпоративной социальной ответственности ОАО «Сбербанк России»*

### ПЕРЕЧЕНЬ СОКРАЩЕНИЙ

**Банк** – ОАО «Сбербанк России»

**ВНД** – Внутренний нормативный документ

**ДСР** – Департамент стратегии и развития

**КСО** – Корпоративная социальная ответственность

**РФ** – Российская Федерация

**ТБ** – Территориальный банк

**УМО** - Управление международных операций

**ЦА** – Центральный аппарат Банка

**ЦУДЗО** - Центр управления дочерними и зависимыми обществами

### **Приложение № 3**

*к Политике в области корпоративной социальной ответственности ОАО «Сбербанк России»*

#### **Перечень используемых документов**

1. Руководство по отчетности в области устойчивого развития GRI G3.
2. Стандарт ИСО 26000 «Руководство по КСО».
3. Стандарт верификации AA1000 (AA1000AS).
4. Стандарт взаимодействия с заинтересованными сторонами AA1000 (AA1000SES).
5. ГОСТ Р ИСО 14001-2007 от 1 октября 2007 года.
6. Принципы Глобального договора ООН.
7. Декларация по окружающей среде и развитию, подписанная на Конференции Организации Объединенных Наций по окружающей среде и развитию: Рио-де-Жанейрская декларация по окружающей среде и развитию, 1992 г.
8. Международный стандарт Социальная ответственность организации. Требования. CSR/КСО – 2008 Всероссийской организацией качества.
9. Порядок оценки репутационных рисков Сбербанка России № 1485-р от 12.03.2007г.
10. Временная методика оценки правовых рисков №1996 от 22.11.2010г.
11. Политика по работе с обращениями клиентов, акционеров и сотрудников ОАО «Сбербанк России» №2081 от 16.02.2011г.
12. Положение о Комиссии ОАО «Сбербанк России» по трудовым спорам» №2228-р от 26.08.2011г.
13. Регламент осуществления благотворительной деятельности в ОАО «Сбербанк России» №2326 от 24 ноября 2011г.
14. Регламент осуществления спонсорской деятельности в ОАО «Сбербанк России» №2029 от 14 декабря 2010г.
15. Временный регламент оценки личной эффективности работников ОАО «Сбербанк России» по Системе «5+» № 2182 от 30 июня 2011г.
16. Положение о премировании сотрудников ОАО «Сбербанк России» № 1031-2-р от 22 декабря 2010г.
17. Положение о премировании сотрудников Центрального аппарата ОАО «Сбербанк России» № 732-2-р от 17 декабря 2010г.



#### Приложение № 4

к Политике в области корпоративной социальной ответственности ОАО «Сбербанк России»

#### Распределение функций по работе в области КСО

Подразделение	Основные функции
<b>Правление ОАО «Сбербанк России»</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• утверждение ВНД 1-го уровня в области КСО;</li><li>• решение о проведении аудита или верификации Отчёта;</li></ul>
<b>Департамент стратегии и развития</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• подготовка ВНД 1-3-его уровня в области КСО, в т.ч. по вопросу подготовки отчёта о КСО;</li><li>• планирование и реализация мероприятий, направленных на организацию диалога с заинтересованными сторонами, выявление интересов основных заинтересованных сторон, их удовлетворенности, определения ключевых тем и интересов для отражения в Отчёте КСО;</li><li>• осуществляет планирование деятельности Банка в области КСО и контроль её результативности, координирует деятельность подразделений Банка, направленную на достижение целей и задач настоящей Политики в соответствии с ожиданиями основных заинтересованных сторон;</li><li>• подготовка предложений по развитию деятельности в области КСО Банка, инициированию программ/проектов, а также координация реализации проектов в области КСО Банка, участие в реализации проектов в области КСО;</li><li>• осуществление мониторинга управления деятельностью Банка в сфере КСО, формирование перечня ключевых проектов в области КСО, подготовка предложений по приоритизации направлений КСО;</li><li>• запрос информации у профильных подразделений Банка о результативности их деятельности и достижения плановых и целевых показателей в области КСО</li><li>• формирование методологии управления и участие в разработке стандартов КСО в Банке, обеспечение методологической и организационной поддержки деятельности профильных подразделений, проектов и результативности мероприятий в области КСО;</li><li>• выработка основных направлений и методических рекомендаций для подготовки и переподготовки сотрудников Банка подходам к управлению в сфере КСО и устойчивого развития;</li><li>• организация подготовки и выпуска отчёта о результатах деятельности Банка в области КСО;</li></ul>

<p><b>Профильные подразделения</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• подготовка ВНД 2-ого и 3-его уровня в приоритетных областях КСО в соответствии со своей компетенцией;</li> <li>• инициирование и реализация программ/проектов в приоритетных областях КСО по своему направлению деятельности и их реализация;</li> <li>• подготовка предложений по установлению целевых нефинансовых показателей в Банке, для Блоков, подразделений ЦА и ТБ и пр.;</li> <li>• достижение плановых показателей в области КСО;</li> <li>• диалог с заинтересованными сторонами, оценка их удовлетворенности, определение ключевых тем и интересов;</li> <li>• предоставление ДСР сведений о результативности деятельности, проектов, мероприятий в области КСО;</li> <li>• сбор необходимых данных в рамках процесса «Формирование статистической отчетности Сбербанка», подготовка отчетности и материалов по своему направлению деятельности для включения в отчет о КСО Банка.</li> </ul>
<p><b>Территориальные банки</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• планирование мероприятий в области КСО (программ/проектов и пр.) на уровне территориального банка и их реализация по направлению деятельности;</li> <li>• участие в реализации общепанковских программ и проектов в приоритетных областях КСО;</li> <li>• подготовка отчетности и материалов для включения в отчет о КСО Банка;</li> <li>• диалог с заинтересованными сторонами, выявление ключевых тем и интересов</li> </ul>

## ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

### Политики в области корпоративной социальной ответственности ОАО «Сбербанк России»

Документ разработан

Директор Департамента стратегии и развития		В.Л. Михов
--	--	------------

#### СОГЛАСОВАНО

Вице-президент, директор Департамента финансов		А.В. Морозов
Вице-президент, директор Управления общественных связей		Ю.А.Ровенский
Директор Департамента реализации ПСС и банковских процессов – управляющий директор		Ю.А. Айзуп
Директор Департамента кадровой политики		Е.А. Родионова
Директор Управления маркетинга		Н.В. Германова
Директор Управления по работе с филиалами		Н.Б. Грибкова
Директор Правового департамента		И.В. Кондрашов
Директор Центра управления дочерними и зависимыми обществами		А.А.Лошаков
И.о. директора Управления международных операций		И.Г.Чоговадзе
Старший вице-президент		Д.А. Бугров