

Приложение №1

к Проекту решения Комитета Совета директоров ДБ АО «Сбербанк»

по социальным вопросам

№ _____ от _____ 20__ г.

Концепция социальной политики **ДБ АО "Сбербанк"**

на период до 2019 года

1. Общие положения. Цели и задачи Банка в области Корпоративной социальной ответственности.

1.1. Цели и задачи ДБ АО «Сбербанк» (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.
- 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.

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.

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:

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 форумов, и бизнес-диалогов.

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 Республики Казахстан.

Принцип соблюдения прав человека

Банк соблюдает права человека, признает их важность и всеобщность.

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.

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:

- Корпоративные и розничные клиенты - клиенты являются потребителями услуг Банка. От их предпочтений существенно зависит устойчивость его бизнеса. Банк аккумулирует сбережения населения и является крупнейшим кредитором казахстанской экономики. В Банке имеют счета компании и организации, которые играют значительную роль в формировании ВВП Казахстана.
- Сотрудники - Банк является одним из крупных работодателей в Казахстане. Сотрудники - основной актив Банка, они работают с

клиентами и формируют репутацию Банка, поддерживают развитие его инфраструктуры, обеспечивают реализацию стратегических и бизнес-задач Банка.

- Общество - Банк работает во всех регионах Казахстана, следовательно, активно взаимодействует с обществом. Его деятельность неразрывно связана с социальной и экологической средой, в которой он работает.
- Акционеры и инвесторы - Банк нацелен на повышение своей рыночной капитализации и заинтересован в прозрачных и открытых взаимоотношениях со своими акционерами.
- Государство (республиканские и региональные власти) - Банк является крупным налогоплательщиком и участвует в реализации важных государственных проектов и программ. Партнерами и клиентами Банка являются крупнейшие национальные компании.

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

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:

- благотворительность и спонсорство;
- повышение уровня финансовой грамотности населения;
- минимизация негативного воздействия на экологию;
- вклад в развитие и образование населения;

Для акционеров и инвесторов:

- ответственное корпоративное поведение;
- прозрачность действий;

Для государства:

- содействие экономическому развитию страны;
- развитие человеческого капитала;

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 проектах национального масштаба. 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

- учёту и рассмотрению поступающих в Банк обращений и жалоб как важнейшего источника информации для совершенствования собственной деятельности и повышения конкурентоспособности Банка;
- обеспечению требуемого уровня надёжности 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;

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, продуктов и услуг для пенсионеров, 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 внедрения 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 медицинского страхования.

В области благотворительности и спонсорства

- участию Банка в благотворительных и волонтерских программах в области поддержки детских домов и приютов, ветеранов ВОВ, поддержке инициатив благотворительных организаций и фондов в оказании помощи тяжелобольным детям.
- 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.

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 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 в соответствии с принципами подотчетности 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. Правление и Комитет по благотворительности и материальной помощи утверждают план деятельности, проекты и программы Банка в области КСО и осуществляют контроль её результативности, координируют деятельность подразделений Банка, направленную на достижение целей и задач настоящей Политики в соответствии с ожиданиями основных заинтересованных сторон.

7.3. Подходы в области менеджмента формализуются в ВНД Банка и определяют принципы управления деятельностью в области КСО.

7.4. 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 подразделения Банка 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:

- 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 страхования сотрудников;

- 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.

7.5. Разработчиком и держателем настоящей Политики является Департамент маркетинга и PR.

8. Отчётность в области корпоративной социальной ответственности

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

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