

Глоссарий

Вовлеченность сотрудника — эмоциональное и интеллектуальное состояние сотрудника, при котором он стремится к выполнению своей работы наилучшим образом и желает внести свой вклад в развитие и успех компании.

Геомаркетинг — технология проведения маркетинговых исследований, основанная на методах географического анализа различных пространственно-распределенных объектов и явлений, которая используется для определения целевой аудитории в нужной территориальной единице, а также определения наилучшего местоположения нового объекта, разработки концепции для существующего или планируемого объекта и др.

Дивиденд — это часть прибыли хозяйствующего субъекта, распределяемая между акционерами субъекта.

Стейкхолдеры (Stakeholders) — частные и корпоративные клиенты 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 тому подобное).

Комплаенс-контроль — внутренний контроль за соответствием деятельности на финансовых рынках законодательству о финансовых рынках в кредитной организации. Является частью системы внутреннего контроля кредитной организации (англ. Compliance-Control).

Корпоративная социальная ответственность — 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.

Краудсорсинг — решение важных для банка задач с привлечением интеллектуальных ресурсов широкого круга добровольцев, как правило, с использованием информационных технологий (от англ. crowd — толпа, sourcing — использование ресурсов).

Кредитная фабрика — процесс кредитования розничных клиентов и субъектов малого предпринимательства, основанный на централизованной и автоматизированной обработке кредитных заявок с последующим принятием решения о возможности кредитования.

Миноритарный акционер (миноритарий) — акционер компании (физическое или юридическое лицо), размер пакета акций которого не позволяет ему напрямую участвовать в управлении компанией (например, путем формирования совета директоров). Такой пакет акций называется «неконтролирующим».

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

Опасные отходы — токсичные, взрывоопасные, пожароопасные отходы, отходы с высокой реакционной способностью, отходы, содержащие возбудителей инфекционных болезней, а также отходы, которые могут представлять непосредственную или потенциальную опасность для окружающей природной среды и здоровья человека самостоятельно или при вступлении в контакт с другими веществами.

Руководители — сотрудники, занимающие руководящие должности согласно пирамиде должностей Сбербанка, а также сотрудники, должности которых предусматривают возможность иметь подчиненных и руководить командой при проектной деятельности (в дочерних банках и компаниях Группы).

Системы фрод-мониторинга — системы, которые позволяют в соответствии с заданными правилами автоматически выявлять и блокировать подозрительные операции (от англ. fraud — мошенничество: несанкционированный доступ к услугам связи, а также получение услуг в режиме неправомерного доступа).

Точки обслуживания клиентов — дополнительные и операционные офисы, операционные кассы вне кассового узла и передвижные пункты кассовых операций, где клиенты могут получить часть или полный набор услуг банка.

Удаленные каналы обслуживания — СМС-сервис «Мобильный банк», интернет-банк «Сбербанк Онлайн».