

Устойчивая бизнес-модель

Интегрированная клиентоцентричная бизнес-модель Сбербанка учитывает интересы всех стейкхолдеров. В своей деятельности банк ориентирован на долгосрочное устойчивое развитие, используя подход Run – Change – Disrupt.

Сегодня бизнес-модель Сбербанка акцентирована на удовлетворение основных финансовых потребностей клиентов, однако со временем в нее будут интегрированы и предложения нефинансовых сервисов. Современные технологии серьезно меняют способ взаимодействия клиента с банком, и в долгосрочной перспективе изменится сама суть банка как финансового института: из оператора финансовых транзакций по требованию клиента банк трансформируется в платформу взаимодействия с клиентом, где финансовые услуги станут лишь частью клиентского предложения.

В борьбе за клиентов банк будет поддерживать необходимый уровень лояльности клиентской базы, а значит, стратегии по бизнес-направлениям будут корректироваться в соответствии с этой задачей. Принципы эмпатии и дизайн-мышления должны стать основой при развитии будущих бизнес-моделей работы с клиентами. Интеграция новых подходов к построению работы с клиентскими данными, в том числе Big Data, обеспечит банку возможность «массовой персонализации» предложения для всех категорий клиентов.

» Подробнее о Стратегии Сбербанка на с. 33

Принципы взаимодействия со стейкхолдерами

Клиенты

- Банк-партнер, который готов помочь каждому клиенту во всем, что связано с финансами.
- Банк, который постоянно совершенствуется, чтобы радовать своих клиентов.
- Банк, который ценит каждого клиента.
- Банк, которому можно доверять.

Команда

- Банк, в котором интересно работать.
- Банк, который дает возможность сотрудникам развиваться, работать в котором стремятся профессионалы.
- Банк, в котором сотрудники чувствуют себя активными участниками всех процессов.
- Банк, который ценит своих сотрудников, заботится о них.
- Банк, который обеспечивает своим сотрудникам достойный материальный достаток и положение в обществе.

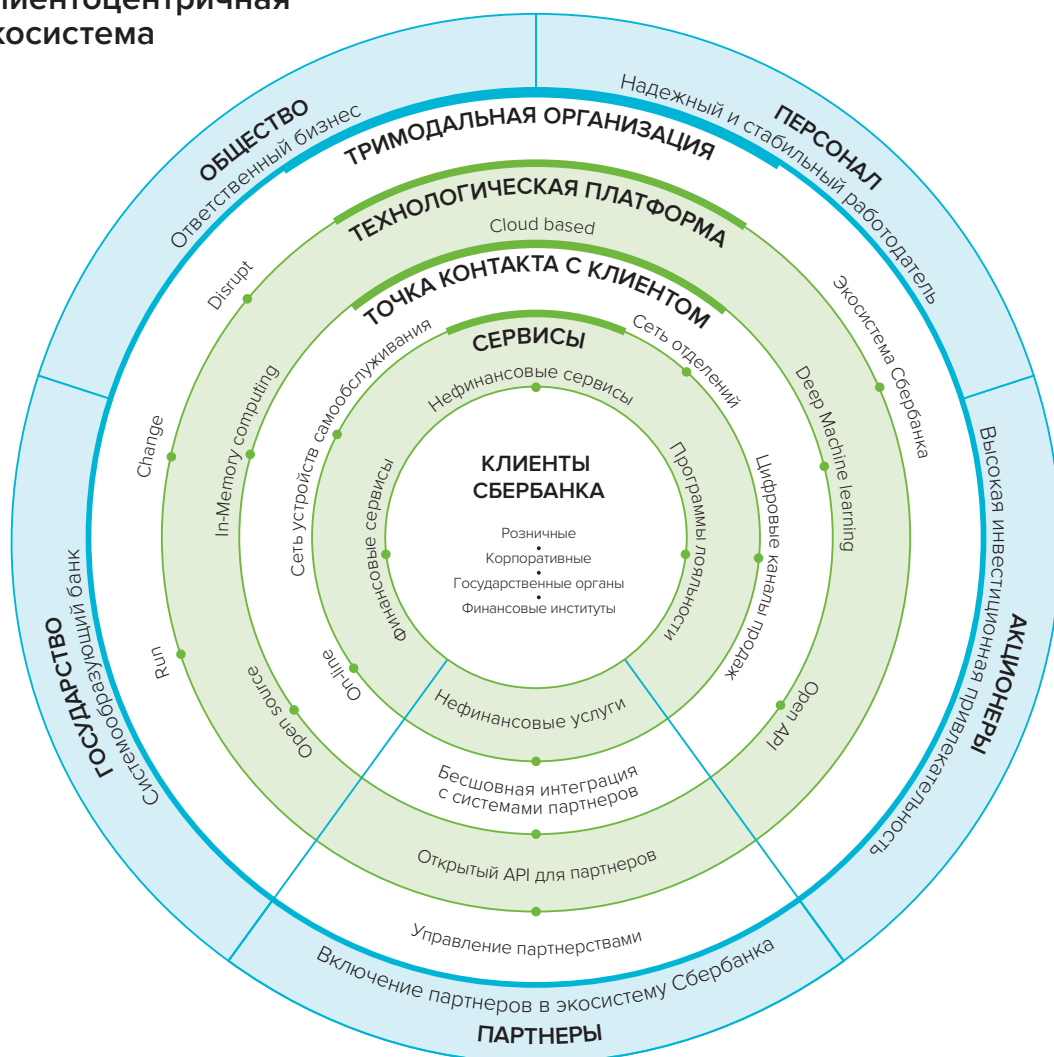
Общество и государство

- Российский банк, активно участвующий в развитии мировой финансовой системы.
- Ведущий банк, опора финансовой системы страны, основа ее роста и благополучия.
- Активный участник экономического и социального развития каждого региона и города.
- Ответственный банк, осознающий последствия своих решений и активно инвестирующий в рост финансовой грамотности и культуры.
- Банк, в котором работают люди с активной жизненной позицией.

Акционеры

- Банк, приверженный высоким стандартам корпоративного управления, строящий свою работу на принципах открытости, прозрачности и предсказуемости.
- Банк, активно внедряющий высокие стандарты социальной ответственности.
- Лидер банковского сектора страны, который стремится к максимизации акционерной стоимости.
- Банк, последовательно реализующий разумный и профессиональный подход к рискам.

Бизнес-модель Сбербанка – клиентоцентричная экосистема



Тримодальная организация

Для достижения высоких результатов Сбербанк работает в трех режимах

