

Обращение Президента, Председателя Правления

Уважаемые акционеры, клиенты, партнеры!

Мы начали прошлый год в условиях нестабильности с довольно консервативными ожиданиями, однако стабилизация цен на нефть и курса рубля помогли российской экономике в четвертом квартале 2016 года вернуться к росту после двух сложных лет. При этом политика Банка России оставалась весьма жесткой, что не позволило снизить процентные ставки в экономике до уровня, достаточного для роста спроса на кредиты. На этом фоне активы Сбербанка в 2016 году сократились, при этом благодаря планомерному снижению стоимости фондирования в течение всего года мы несколько раз улучшали прогноз и по итогам года заработали рекордную прибыль за всю историю существования Сбербанка.

По итогам 2016 года чистая прибыль Группы Сбербанк по МСФО составила 541,9 млрд рублей, показатель прибыли на акцию вырос в 2,4 раза, рентабельность капитала составила 20,8 %, что в два раза выше результата 2015 года. По показателю рентабельности капитала Сбербанк занял первое место среди крупнейших европейских банков и пятое место среди 100 крупнейших мировых банков.

Достижение такого результата было бы невозможно без радикальных изменений в бизнес-процессах банка и значительного роста эффективности. Сбербанк продолжает масштабную трансформацию бизнеса, конечной целью которой является преобразование в высокотехнологичную цифровую компанию, способную создавать лучшие инновационные продукты для своих клиентов в постоянно меняющейся и усложняющейся среде.

В 2016 году мы сделали в этом направлении ряд значительных шагов во всех областях нашей деятельности.

В сфере безналичных услуг мы продолжили ускоренное движение к переводу продаж в цифровые каналы. Количество активных пользователей интернет-банка и СМС-сервиса близится к 50 млн. Неуклонно сокращается объем операций с наличными. Доля безналичного оборота по розничным операциям превысила 50 %. В онлайн-режиме проводится 100 млн транзакций в сутки. Мы постоянно разрабатываем новые мобильные решения, предвосхищающие ожидания наших клиентов, сокращая время от начала их разработки до запуска. Очевидно, что активный рост в этом направлении будет продолжаться.

Помимо целого ряда инновационных сервисов и проектов в 2016 году мы запустили первую экосистему на рынке недвижимости и, несмотря на резкое усиление конкуренции на рынке ипотечных кредитов, сохранили долю на рынке на уровне 55 %.



Г. О. Греф

Президент,
Председатель Правления

Уже на протяжении нескольких лет мы отслеживаем уровень индекса готовности рекомендовать услуги банка (NPS), считая его одним из ключевых показателей эффективности нашей команды. В 2016 году уровень NPS розничных клиентов вырос на 3 п. п. и достиг 58 %.

В 2016 году мы также проделали большую работу по переводу в цифровые каналы и корпоративных клиентов. Системой дистанционного обслуживания «Сбербанк Бизнес Онлайн» пользуются 1,4 млн клиентов, через нее клиенты проводят 99 % своих платежей.

Перевод сервисов в цифровые каналы положительно влияет не только на рост объемов нашего бизнеса и создание лучшего клиентского опыта, но и помогает повысить нашу собственную эффективность. В 2016 году благодаря росту использования удаленных каналов мы абсолютно безболезненно смогли сократить количество офисов Сбербанка по обслуживанию юридических лиц в стране более чем на тысячу. Мы также оптимизируем сеть обслуживания розничных клиентов, учитывая при этом необходимость сохранения высокого уровня клиентского сервиса и обеспечивая бесперебойность обслуживания.

Мы продолжили программу эффективности и снижения операционных издержек в 2016 году. Несмотря на проведенную индексацию заработных плат, мы смогли улучшить показатель отношения операционных расходов к доходам до 39,7 %.

Наши внутренние процессы и системы также полностью перестраиваются. В 2016 году мы закончили разработку ядра новой базовой платформы, внедрили основные бизнес-хабы и запустили первые продуктовые фабрики. Реализация этого проекта создала фундамент для появления принципиально новых технологических решений для удержания конкурентоспособности в будущем. Мы также начали внедрение производственного процесса Sbergile, обеспечивающего гибкую разработку новых решений и максимальную скорость их внедрения.

В области управления рисками в 2016 году мы продолжили совершенствовать наши системы, внедрив принципиально новые транзакционные модели оценки субъектов малого предпринимательства и оптимизировав подход к сбору проблемной задолженности физических лиц. Мы продолжаем внедрять новые инструменты, специализированные на работе с большими данными. Использование современных инновационных технологий риск-менеджмента позволяет удерживать качество портфеля существенно выше рынка.

В 2016 году мы добились лидерства в области кибербезопасности в России и планируем активно развивать это направление для защиты клиентов, активов банка и акционеров. Подразделениями безопасности банка в этом году предотвращено более 1 млн подозрительных операций на сумму около 17 млрд рублей.

Благодаря сверхплановой реализации Программы «Надежность 99,99» почти в два раза сокращено время простоя систем из-за инцидентов.

Будучи системно значимым банком в России, мы видим одной из своих важнейших задач повышение доступности и удобства банковских услуг, и в конечном итоге повышение качества жизни общества. В 2016 году мы запустили проект «Особый банк», призванный сделать сервисы банка максимально комфортным для клиентов с инвалидностью.

В прошлом году мы отметили 175-летие Сбербанка. К этой дате мы запустили проект «Искусство сохранять», позволивший россиянам бесплатно посетить крупнейшие национальные и региональные музеи в 28 музеях 27 городов страны – и многие музеи в результате показали рекорды посещаемости. Также с большим успехом прошла первая в России выставка тактильных картин для незрячих и слабовидящих, реализованная совместно с ГМИИ им. А.С. Пушкина.

Несколько лет назад мы встали на путь больших перемен, без которых невозможно сохранить и лидерство в современном мире. Культура изменений уже стала частью повседневной жизни многотысячной команды Сбербанка, мы научились не бояться нового и открыто смотреть в будущее, создавая его своими руками уже сегодня. Мне очень приятно видеть дружную команду увлеченных своим делом профессионалов, нацеленных на самосовершенствование и достижение высших результатов – это лучшая отдача от инвестиций в развитие сотрудников и корпоративной культуры.

В заключение хочу поблагодарить наших акционеров за доверие, оказываемое нашей команде. Благодаря вашей вере и поддержке капитализация Сбербанка в 2016 году выросла на 71 %, укрепив лидирующие позиции банка по этому показателю среди европейских и мировых банков. Мы приложим все усилия, чтобы оправдать ваши ожидания, развиваясь и создавая дополнительную стоимость бизнеса и впредь.

От имени Правления,

Г. О. Греф

Президент, Председатель Правления