

ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №8262

НОМИНАЦИЯ: ЛУЧШЕЕ МЕСТО ДЛЯ РАБОТЫ

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Сбер
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Нижний Новгород
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	380
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	http://sberbank.ru
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Региональный центр сопровождения дистанционного взыскания г. Нижний Новгород
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	https://youtu.be/WZJRzSquQh4

ЭССЕ НОМИНАНТА

1. Основные сведения (не более 1800 знаков с пробелами)

Сбербанк – крупнейший транснациональный банк России, Центральной и Восточной Европы. **Сбербанк входит в топ-5 крупнейших работодателей России**, он является **источником дохода для каждой 150-й российской семьи**. Здесь работает более 250 тыс. сотрудников с разной половой, возрастной, этнической и религиозной принадлежностью.

Одним из важнейших банковских процессов является процесс сопровождения дистанционного взыскания, который расположен на 3 региональных площадках - г. Нижний Новгород, г. Екатеринбург, г. Самара, и в Центре компетенций в г. Москве, общей численностью более 1000 сотрудников.

Региональный центр сопровождения дистанционного взыскания (**РЦСДВ**), расположенный в лесопарковой зоне вблизи исторического центра **г. Нижнего Новгорода**, обслуживает клиентов Сбербанка по всей России. Ежедневно **380 операторов** осуществляют коммуникации с клиентами от Камчатки до Калининграда для урегулирования просроченной кредитной и дебиторской задолженности.

Наши Клиенты – это физические и юридические лица.

Наша команда осуществляет дистанционные коммуникации по взысканию просроченной задолженности, которые включают следующие функции:

- Исходящие звонки и коммуникации (SMS, Voice, Робот-коллектор)

- Прием входящих звонков
- Цифровые каналы связи: чат, электронная почта
- Регистрация и рассмотрение обращений от клиентов

Сопровождение дистанционных коммуникаций осуществляется Отделом контроля качества, которое включает направления Аналитики, Развития и обучения, Мотивации и вовлеченности, Инцидент-менеджмент, Группы внедрений и изменений. В задачи отдела входит не только контроль и поддержка производства, но и изменение, совершенствование клиентского пути, согласно меняющимся условиям, стратегии Банка и Мировым трендам.

Именно забота о внешних и внутренних клиентах - основной приоритет Сбербанка!

2. Преимущества (не более 1800 знаков с пробелами)

Основная ценность Сбербанка - это клиент, внешний и внутренний. Ключевые преимущества работы в РЦСДВ можно разделить на **7 больших блоков**:

1. Комфортное рабочее место и условия труда:

Выбор графика работы (гибкий график, частичная/полная занятость, удаленная работа из дома), современное оборудование и виртуальное рабочее место без привязки к ПК, корпоративное питание от лучшего ресторана города, комфортабельные комнаты отдыха и классы обучения, спортивно-оздоровительный комплекс, салон красоты, парковка на 1000 мест.

2. Карьерная реализация:

Лучший уровень дохода в регионе, ежемесячное (до 75%) и годовое премирование, программа карьерного роста и кадрового резерва, система работы с ключевыми сотрудниками и менеджментом.

3. Обучение и развитие:

Система первичного и дополнительного обучения, система наставничества с «Бадди» (buddy-друг), виртуальная школа с «**виртуальным тренером**» - персональным роботом учителем; матрица обучения **soft** и **hard навыков**; системная работа **штатного психолога**.

4. Многоуровневая система оценки удовлетворенности внутреннего клиента.

5. Забота о здоровье:

Расширенная программа ДМС, обследование здоровья за счет компании, бесплатные круглосуточные онлайн сервисы «СберЗдоровье» и «Телемедицина», **система AntiCovid** (полное обеспечение средствами индивидуальной защиты: маски, перчатки, антисептики, регулярное тестирование ПЦР и на антитела, вакцинация/ревакцинация на рабочих местах, гигиеническая обработка рабочих мест и замер температуры). **Уровень коллективного иммунитета** в нашем центре = **93%**.

6. Насыщенная корпоративная культура и система самореализации:

Волонтерство, командообразование, спортивные, профессиональные и творческие конкурсы и т.д.

7. Экосистема:

Льготный доступ ко всей экосистеме Сбера (более 50 сервисов): Самокат, Ситимобил, Окко, СберЕАптека и т.д.

3. Ключевые показатели работы с персоналом (не более 1800 знаков с пробелами)

В Сбербанке внедрена объединяющая абсолютно всех сотрудников глобальная система исследований удовлетворенности и вовлеченности персонала - «Голос внутреннего клиента» (ГВК). Цель – минимум 90% участников от числа сотрудников и 70% положительных оценок.

Система включает в себя 4 больших блока опросов удовлетворенности:

1. «Путь сотрудника»: подбор, адаптация, наставничество, обучение. **Динамика за последний год +6%.**
2. «Карьерная система»: удовлетворенность менеджментом, матрицей карьерного роста и системой мотивации. **Динамика +4%.**
3. «Условия труда»: рабочее место, питание, уборка, освещение, система льгот и привилегий и пр. **Динамика +11%.**
4. «Процессы и технологии»: обратная связь и предложения по усовершенствованию и оптимизации процессов. **Динамика +3%, в 17 раз выросло количество инициатив и в 15 раз повысилась производительность и скорость работы ПО.**

Общие результаты ГВК 2021 года - 93% положительных оценок (динамика +6%).

Также мы постоянно отслеживаем и другие не менее важные HR показатели в нашем центре:

1. Уровень оттока персонала и причины увольнения - 2% в 2021 году.
2. Уровень и причины отсутствия персонала - снижение на 4%.
3. Скорость адаптации новичков (выход на целевые КПЭ) - сокращение на 20 дней.
4. Уровень обученности по профилю должности (обязательные программы) - 98%.

5. Уровень стресса («Чума 21 века»), мы первыми в Банке запустили ежедневный мониторинг этого показателя - за год снизился на 15%.

6. NPS руководителя - 86%.

7. NPS работодателя - 95%.

Достижению этих результатов способствует разработанная и внедренная в нашем центре **Система мотивации и вовлеченности персонала**. Ее направления:

1. Повышение эффективности персонала
2. Развитие и раскрытие потенциала сотрудников
3. Командообразование
4. Забота о здоровье
5. Социальная ответственность

4. Инициативы (не более 1800 знаков с пробелами)

Система работы с персоналом в нашем центре построена на предоставлении сотрудникам **свободы выбора уровня занятости - полной или частичной** (любое количество часов).

Благодаря автоматизированной системе и применения математических моделей, нашим центром

были разработаны **гибкие и управляемые графики работы**, обеспечивающие баланс удовлетворенности сотрудников с эффективностью центра. Это реализовано в **WFM** - системе управления нагрузкой, которая синхронизируется с табелем и внутренним порталом.

У нас реализована **Удаленная работа из дома**. Мы предоставляем необходимое оборудование и оказываем техническую поддержку. **«Удаленных агентов» можно разделить на следующие группы:**

1. «Мамочки и папочки в декрете» - молодые родители с удовольствием продолжают работу в нашем Центре на удобных для них условиях.
2. Сотрудники с хроническими заболеваниями – в рамках AntiCovid мероприятий мы стараемся обеспечить максимальную безопасность сотрудников с пониженным иммунитетом.
3. Иногородние сотрудники.
4. Все желающие, так как работая удаленно, сотрудник экономит время и деньги на поездку в офис.

Также мы внедрили **виртуальное единое рабочее место сотрудника без привязки к ПК**. Сотрудник на любом рабочем месте загружает «свой рабочий стол», бесшовно может переехать на любую локацию, благодаря чему очень легко осуществлять георезервирование и балансировку нашей функции.

Одними из важных инициатив также можно отметить:

- 1. Онлайн обучение:** всё обучение переформатировано в онлайн формат, доступный на ПК и мобильном приложении с поддержкой тренера.
- 2. Онлайн календарь мероприятий** с расписанием корпоративных, спортивно-оздоровительных и командообразующих активностей.
- 3. Онлайн ассессмент** на соответствие профиля должности при подборе новых кандидатов – проект реализован совместно с HR Банка и HeadHunter.ru.

5. Обучение (не более 1800 знаков с пробелами)

Многоуровневая система обучения строится на основании «профиля сотрудника», его текущей или желаемой должности. В ней можно выделить следующие направления:

1. Первичное (базовое) обучение
2. Наставничество
3. Обучение для развития профессиональных hard-skills (работа в ПО, скрипты с клиентами и пр.)
4. Тренинги личной эффективности, направленные на развитие soft-skills (системное мышление, управление собой и пр.)
5. Система работы с ключевыми сотрудниками центра (спец. программа «Развитие талантов»)
6. Развитие управленческих навыков (для всех уровней менеджмента)
7. Программы и тренинги штатного психолога (работа со стрессом, профессиональным выгоранием и пр.)

Ключевые реализованные инициативы в обучении:

1. Всё первичное и дополнительное обучение было переведено в **онлайн формат** (на ПК и в

мобильном приложении).

2. Процесс адаптации к должности теперь начинается **сразу после успешного прохождения кандидатом собеседования** – он сразу получает доступ в Личный кабинет и ко всем обучающим материалам.
3. Были пересмотрены требования к компетенциям наставника, сейчас – это «**Бадди**» (buddy – друг), который проходит специальную длительную подготовку для работы с новичком.
4. **Виртуальная школа** расширила периметр мультимедийных вебинаров, а **Виртуальный тренер** помогает с назначением и приоритизацией необходимых курсов.
5. Были разработаны **новые программы обучения**, в том числе эмоциональному интеллекту и эмпатии.
6. Система **вознаграждения тренеров** напрямую зависит от результативности сотрудников после их обучения.
7. Внедрена система тестирования профориентации **SberTests**, которая помогает определиться с будущей профессией кандидатам на вакансии и текущим сотрудникам, которые чувствуют потребность изменить свой функционал внутри компании.

6. Признания и награждение (не более 1800 знаков с пробелами)

Традиционно систему признания и вознаграждения мы делим на **материальную** и **нематериальную**.

Материальная система мотивации:

1. Лидеры производства определяются по рейтинговой системе **KPI**. Рейтинг строится на основании выполнения плана по эффективности урегулирования просроченной задолженности, учитывая качество ведения переговоров и утилизацию. Согласно рейтинга рассчитывается **ежемесячный бонус сотрудника до 75% от оклада**.
2. По результатам работы квартала выводится «**Оценка 5+**», которая сочетает в себе среднюю оценку результативности (KPI) и уровня проявления корпоративных компетенций Сбербанка, таких как: Ответственность, Открытость, Инновационность, Digital-навыки и командное взаимодействие.
3. Все квартальные «Оценки 5+» в итоге дают годовую, на основании которой рассчитывается **годовой бонус сотрудника**, так называемая 13-ая зарплата.
4. Квартальные «Оценки 5+» также лежат в основе разработанной и внедренной в нашем центре **Матрицы карьерного роста (МКР)** – это прозрачная автоматическая программа для повышения дохода или должности наших операторов.
5. Также у нас успешно действует **Кадровый резерв** для лучших сотрудников и линейного менеджмента – его участниками мы заполняем ключевые позиции центра.

Нематериальная система мотивации:

Признание в банке организовано на нескольких уровнях: непосредственный руководитель проводит церемонию награждения ежемесячно, Начальник управления и Директор – ежеквартально, Руководители направления – по итогам полугодия.

Мы используем все возможные инструменты:

- грамоты и благодарности

- виртуальные и реальные доски почета
- переходящие кубки лучшего сотрудника и команды
- статьи в корпоративной прессе и в социальных сетях (корп. группы)
- видеопроект «Истории успеха»
- виртуальные «медали» на внутреннем портале
- и многое-многое другое :)

7. Разнообразие экосистемы (не более 1800 знаков с пробелами)

Именно богатая разнообразием и культурой команда Сбербанка - источник нашего конкурентного преимущества. Поэтому мы прекрасно понимаем **зону своей ответственности** в создании максимально благоприятных условий и возможностей для самореализации наших сотрудников, обеспечении их чувствами заботы и комфорта.

Соотношение **женщин и мужчин** в нашем центре – 74% к 26%. Мы соблюдаем равенство зарплат среди всех должностей независимо от пола сотрудника/руководителя.

Возрастная категория в нашем центре крайне обширная, от 18 до 65 лет – мы привлекаем на стажировку студентов, а также предоставляем рабочие места пенсионерам. Наш штатный психолог проводит исследование в рамках представленных поколений среди сотрудников – **Y, X, Z** – и дает практические рекомендации по мотивации и работе с каждым из них.

Равенство зарплат мы отслеживаем и в разрезе категорий сотрудников «новичков» и «старичков». В рамках ежегодной индексации мы выравниваем окладную часть, если это необходимо.

В нашем центре, как в Сбербанке в целом, **работают сотрудники разных национальностей и вероисповедания.** Мы только поддерживаем это разнообразие, например, в меню корпоративного питания были включены следующие обязательные блюда: кошерная еда, постная еда, минимум 3 вида мяса (говядина, свинина, птица), блюда с пометкой «правильное питание», каждое блюдо сопровождается описанием калорий и соотношения белков, жиров и углеводов.

В нашем центре ведется системная работа по объединяющему нас принципу: **«мы - Команда и одна Семья»:**

- мы пропагандируем здоровый образ жизни и занятия спортом;
- активно занимаемся благотворительностью;
- выделяем время для командообразования и тимбилдинга;
- приоритизируем ценность «знание – сила» (кружки по интересам, корпоративные проекты, работа в agile-командах и пр.)

8. Взаимодействие с обществом (не более 1800 знаков с пробелами)

Одно из конкурентных преимуществ нашего центра – сильная корпоративная культура, мы прилагаем очень много усилий для ее постоянного развития. **В это году наш Центр стал первопроходцем и лидером тиражирования принципов ESG – «экологии, социальной**

политики и корпоративного управления».

1. Environment - ответственное отношение к окружающей среде:

Мы активно занимаемся высадкой деревьев, уборкой дворов, правильной сортировкой и утилизацией мусора, благотворительными акциями (например, «добрые крышечки» или «ЭкоМарафон»), помощью бездомным животным.

2. Social - высокая социальная ответственность:

А) мы активно участвуем в проекте «Волонтеры Сбербанка», где любой сотрудник может инициировать запуск нового волонтерского проекта или оказать помощь по выбранному направлению;

Б) мы на постоянной основе помогаем незащищенным категориям населения в нашем городе: собираем детей в школу, поздравляем ветеранов, помогаем детям в детских домах, участвуем в благотворительных акциях и марафонах для сбора средств (например, «Забег», «Зеленый Марафон» и т.д.);

В) мы заботимся о здоровье наших сотрудников и их близких (п. 2 эссе).

3. Governance - высокое качество корпоративного управления:

Это ключевое направление нашей работы, оно описано в каждом пункте эссе – мы обеспечиваем прозрачность отчетности и системы мотивации, равенство зарплат и уровня дохода, постоянно отслеживаем уровень удовлетворенности условиями труда.

Дополнительно мы проводим большое количество корпоративных мероприятий, направленных на разные сферы жизни: спортивные турниры, профессиональные внутренние и внешние конкурсы, интеллектуальные игры, семейные выезды на природу и т.д.

Каждый сотрудник нашего центра задействован хотя бы в 1 активности из системы социальной вовлеченности – мы очень гордимся нашей командой!

9. Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)

Мы уверены, что команда Регионального центра дистанционного взыскания г. Нижний Новгород Сбербанка **успешна на пути реализации стремления стать Лучшим местом работы**. Каждый член нашей команды чувствует себя центром экосистемы, позволяющей реализовать свои желания, потребности и интересы в отношении содержания труда, финансовой стабильности, престижности своей работы, разностороннего развития и карьерного роста. Мы знаем, что потенциал нашего Банка – в наших сотрудниках! Только их обратная связь и наш постоянный диалог позволяют нам достигать сверх результатов!

На наш взгляд, нас принципиально отличают 3 основные вещи:

1. Автоматизация и внедрение digital-систем во все направления HR: нам удалось создать всеобъемлющую, прозрачную, дистанционную и интерактивную систему работы с персоналом. При этом вся функциональность системы продублирована в удаленное приложение для Гаджетов, таким образом мы обеспечили доступность к персонализированным HR сервисам всех сотрудников центра в режиме 24/7.

2. Системный подход в работе с обратной связью нашего внутреннего клиента: мы знаем и гордимся **уровнем удовлетворенности** наших сотрудников системами обучения, развития, оценки и мотивации персонала. Мы видим реализацию карьерных ожиданий и амбиций наших

сотрудников, когда «выращенные» нами кадры занимают ключевые и управленческие позиции в нашем центре. **Мы научились «слушать» и «слышать» наших сотрудников!**

3. Лидерство и создание трендов: мы безгранично ценим вклад каждого сотрудника в реализацию новой и такой важной **ESG-стратегии** – мы благодарны за высокий уровень социальной ответственности и вовлеченности, за их большие сердца и души!

Мы - лучшее место для работы, потому что наша система работы с персоналом построена ДЛЯ и ВМЕСТЕ с самими сотрудниками! Мы - Команда и одна Семья!

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Бобанин
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Максим Михайлович
ДОЛЖНОСТЬ	Менеджер по операционному сопровождению