



ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №7140

НОМИНАЦИЯ: ЛУЧШАЯ ПРОГРАММА/ПРАКТИКА МОТИВАЦИИ И
ВОВЛЕЧЕННОСТИ ПЕРСОНАЛА

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Банк ВТБ, Collection
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Чебоксары
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	455
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	http://vtb.ru
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Программа мотивации и вовлеченности персонала
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

ЭССЕ НОМИНАНТА

1. Цели и задачи

В современном мире программа мотивации и вовлеченности персонала является важным драйвером для развития.

Центр дистанционного взыскания Банка ВТБ внедрил единую комплексную **программу мотивации и вовлеченности персонала**. Повышение желания персонала действовать и проявлять инициативу в интересах компании является высокоприоритетной задачей на уровне Банка.

Основываясь на исследованиях, статистике и нашем опыте, мы понимаем, что программу

мотивации и вовлеченности необходимо выстраивать из комплекса драйверов и ориентиров.

Цели и задачи нашей комплексной программы:

1. Достижение стратегических целей компании:

- Повышение эффективности каждого сотрудника (влияние на чистую прибыль)
- Снижение текучести персонала, сокращение затрат на поиск новых кандидатов, создание «кадрового резерва» (снижение расходов)
- Повышение качества работы сотрудников (рост клиентской базы и удовлетворенности)
- Лидерство среди банков по уровню вовлеченности персонала

2. Развитие корпоративной культуры, продвижение ценностей компании

3. Развитие и самореализация сотрудников, создание условий для достижения ими профессиональных успехов

4. Эффективное управление изменениями: реализация ценных идей, развитие креативного мышления

5. Повышение уровня привлекательности компании среди персонала и соискателей

6. Создание единой информационной культуры

7. Сокращение дистанции между сотрудниками и руководителями, установление доверительных отношений

8. Повышение лояльности к компании и командообразование

2. Описание

Программа мотивации и вовлеченности персонала включает в себя 7 ключевых составляющих:

1. Программа рекрутмента и адаптация новых сотрудников

- Создан **«Профиль кандидата»**—баланс между нашими требованиями и ожиданиями кандидата от вакансии
- Действует реферальная программа—**«Приведи друга»**, промоутеры сами сотрудники
- Программа развития для молодых специалистов **«ВТБ Юниор»** помогает привлечь талантливых выпускников
- Разработана **программа адаптации**—быстро и эффективно ввести нового сотрудника в должность

2. Программа обучения и развития сотрудников и руководителей

В целях профессионального роста доступно продвинутое обучение, наставнические сессии, воркшопы, мастер-классы.

- **«Круглый стол»**—проект по обмену практическим опытом и эффективными инструментами
- **«Обмен опытом»**—проект, в котором руководители меняются функционалом и тиражируют лучшие практики, прокачивают soft-skills
- Участие в конкурсах «Хрустальная гарнитура» и ECCSA
- Участие в конференциях контактных центров

3. Программа «Карьерные маршруты»

Позволяет управлять своей карьерой в автоматизированной системе: ознакомиться с

действующими вакансиями, пройти самодиагностику и собеседование с потенциальным руководителем. Сотрудник растет внутри отдела и кроссфункционально, а руководитель создает кадровый резерв

4. Мероприятия по признанию заслуг и вознаграждение

Помимо прозрачной системы мотивации, используем инструменты нематериального поощрения: знаки «**Отличник ВТБ**», грамоты/благодарности, подарочные сертификаты. По итогам квартала, года формируется **рейтинг лучших сотрудников**, в корпоративном журнале публикуются истории успеха

5. Мероприятия по развитию корпоративного мышления

Направлены на вовлечение сотрудников в стратегические задачи, ключевые события и инициативы на уровне Банка

- **Команда Амбассадоров**—активные сотрудники, разделяющие ценности Банка. Цель—создание единой информационной культуры, освещение на всех сотрудников значимых событий, относящихся к ценностям и стратегии Банка
- Проект «**Встреча с лидерами**»—проводятся неформальные встречи с «первыми лицами» подразделения. В рамках встреч транслируются ключевые инициативы Банка ВТБ и их статусы, информация о новых проектах и роли сотрудников в них, рассказывают о личном опыте и отвечают на вопросы
- Бизнес-игра «**ПРОДвижение ценностей Банка**»— навыки применения на практике ценностей, понимания миссии и стратегических целей Банка

Активно используются: социальные сети, рабочие чаты, корпоративная почта, участие в собраниях.

6. Проекты по геймификации «Форт Боярд ЦДВ» и «Хогвартс»

Разработан игровой подход для поколения «Y». Open-space получает стилистическое оформление, руководители в образах тематических персонажей сообщают о еженедельных испытаниях, включает индивидуальные и групповые задания. Цель—влияние на бизнес-результат и творческое мышление: сделать дизайн-проект комнаты отдыха. Победители награждаются ценными призами: сотрудник может выиграть робот-пылесос, группа—кофемашину, а также получить брендированную продукцию

7. Проект «Heart Coin - инвестиции, которые никогда не обесценятся»

Мы команда с проактивной позицией! Мероприятия с сообществом:

- «**Безопасное долголетие**»—в период пандемии сотрудники Банка оказали благотворительную помощь, передав продуктовые наборы пожилым людям
- «**Сад памяти**»—высадка деревьев в память каждому ветерану Великой Отечественной Войны
- «**Ранец от ВТБ**»—покупка школьных принадлежностей детям из малообеспеченных семей
- «**Миссия: Чистая вода**»—очистка территорий важных для региона водоёмов
- «**Братья наши меньшие**»—корма и медикаменты в приюты для животных

3. Результаты

Программа мотивации и вовлеченности персонала была запущена в 2019 году и показала в динамике свою эффективность по сравнению с предыдущим годом и по предварительным итогам

2020 года. Для оценки результатов использовались бизнес-показатели, внутренняя статистика и опросы сотрудников. Несмотря на то, что ситуацию в бизнесе осложнила пандемия, улучшились показатели, которые зависят от инициативности и вовлеченности сотрудников.

Положительная динамика наблюдалась в финансовых результатах, возврате задолженности, успешности телефонных переговоров и удовлетворенности клиентов. Отдельно следует отметить то, что команда Банка стала ощущать себя более слаженной, отношения стали более доверительными. Большая доля сотрудников удовлетворена условиями работы, своими достижениями и возможностями развития, разделяет корпоративные идеи и культуру.

Теперь к главному, цифры. Объективно продуктивность и эффективность вектора развития комплексной программы мотивации и вовлеченности подтверждают результаты.

Влияние на бизнес:

- Несмотря на пандемию удалось выполнить план по чистой прибыли Розничного бизнеса:

2020 г. (за 9 мес.) – 34,0 млрд. руб. (112,3%)

2019 г. (за 9 мес.) – 56,6 млрд. руб. (110%)

2019 г. – 108 млрд. руб. (107%)

- На **2%** увеличилось выполнение финансового плана подразделения по интегральному показателю сбора (9 мес. 2020 г. – 105%; 2019 г. – 106%; 2018 г. – 103%)
- На **5 п.п.** увеличилась эффективность сохранённого баланса в период проведения геймификации
- На **9%** увеличился средний сбор новых сотрудников после внедрения программы адаптации
- Более 130 идей получено от сотрудников, 19 из которых были взяты в реализацию. Бизнес-эффективность этих идей предполагает экономию **~4 000 000 рублей в год.**

Операционная эффективность:

- В период геймификации:

— на **5 %** вырос возврат просроченной задолженности

— на **7%** вырос процент успешных диалогов с договорённостью об оплате

— на **10%** выросло количество обработанных клиентов в час

- На **2,5% снизились** стоимость сбора на 1 рубль взыскания

Влияние на клиентский опыт:

- **83%** клиентов в 2020 году остались удовлетворены обслуживанием по итогам регулярного опроса Customer Satisfaction Index
- **76,9%** составляет индекс лояльности Банка (входит в ТОП среди российских Банков).
- Сегодня с нами более **14 миллионов** клиентов

Влияние на персонал:

- На **4 п.п.** сократилась текучесть персонала: 2020 г. (за 9 мес.) – 11%; 2019 г. (за 9 мес.) – 15%
- На **3 п.п.** сократилась текучесть после внедрения программы адаптации на испытательном сроке
- **20%** сотрудников добились карьерных успехов за 9 месяцев 2020 г.
- **12%** сотрудников в Банк были трудоустроены по рекомендации сотрудников.

- По результатам опроса в первом полугодии 2020 г. уровень удовлетворенности и вовлеченности персонала составил **90%**

На **20%** прирост доли удовлетворенных сотрудников с 2018 по 2020 год. Итоги опроса сотрудников об их удовлетворенности за первое полугодие 2020 года:

- **94%** выстроили доверительные отношения внутри команды.
- **92%** высоко оценили достаточность и разнообразие программ развития в компании.
- **90%** разделяют общие цели, миссию и ценности компании.
- **89%** удовлетворены условиями работы.
- **87%** уверены в стабильности и надежности.
- **87%** довольны собственными достижениями и видят перспективы для роста и развития.
- **86%** высоко оценили систему вознаграждения и признания.
- **80%** достигли баланса между работой и личной жизнью.

4. Итоги

Современные реалии банковского сектора требуют от участников постоянного развития процессов, продуктов и услуг для того, чтобы занимать лидирующие позиции. Обеспечение высокого уровня сервиса и простого технологичного клиентского пути является одной из стратегических целей Банка ВТБ. Проактивный подход к ведению бизнеса, сервис, который предвосхищает потребности клиента и превосходит его ожидания, позволяют быть на шаг впереди конкурентов.

Все это было бы невозможным без сплоченной команды, которая ассоциирует свои успехи с миссиями, ценностями и целями Банка ВТБ. Мы понимаем ценность каждого сотрудника, его влияние на эффективность компании и создаем условия для профессионального роста и развития. В связи с этим на первый план выходит создание комфортной трудовой эко-системы, где каждый сотрудник максимально вовлечен в рабочий процесс. Обеспечить необходимую синергию нам позволяет программа мотивации и вовлеченности персонала.

Мы по праву гордимся нашей программой, причиной успеха которой стал комплексный подход, охватывающий все сферы работы сотрудника:

- Успешно работает программа подбора и адаптации новых сотрудников, что позволило сократить текучесть персонала.
- Налажена связь и взаимопонимание с руководством, обмен опытом между руководителями.
- Проводится обучение сотрудников, открыты возможности продвижения как внутри отдела, так и кроссфункционально.
- Последовательно развивается корпоративная культура и приверженность корпоративным ценностям, что положительно сказывается на бизнес-результатах.
- Признание заслуг и система вознаграждений с энтузиазмом приняты командой Банка.
- Проводятся социальные и эко-мероприятия в общественном пространстве за пределами Банка.

Наша программа мотивации и вовлеченности персонала для людей и про людей. А люди — наш самый ценный актив!

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Ананьев
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Николай Александрович
ДОЛЖНОСТЬ	Начальник отдела Центра дистанционного взыскания в г. Чебоксары