




ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №10243

НОМИНАЦИЯ: ЛУЧШАЯ ПРАКТИКА ОБЕСПЕЧЕНИЯ ЗДОРОВЬЯ И БЛАГОПОЛУЧИЯ

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Совкомбанк
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Бердск (Новосибирская область), Воронеж, Саратов, Казань, Хабаровск
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	1300
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://sovcombank.ru
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Крепость добра
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	https://www.youtube.com/watch?v=bXAFMGleHVM

ЭССЕ НОМИНАНТА

Описание, цели и достижения (не более 3600 знаков с пробелами)

Какая Халва на вкус? Халва – это новые возможности. Халва – это реализация мечты. Халва – это расширение границ. Халва – это жить здесь и сейчас, не откладывая на завтра. Про Халву точно слышал каждый житель России. А готовим ее мы – сотрудники Совкомбанка. И нас уже более 26 тысяч.

Мы участвуем в этом конкурсе впервые, поэтому познакомим вас немного с Совкомбанком – универсальным системно значимым Банком федерального масштаба с 33-летней историей. У нас почти в 1 000 населенных пунктов расположено более 2 000 офисов. Банку доверяют более 14 миллионов клиентов. Уже 4 года Совкомбанк возглавляет народный рейтинг Банки.ру.

Площадки контактного центра физических лиц Совкомбанка расположены в 5 городах, в каждом регионе страны у нас есть хотя бы один представитель виртуального контакт-центра (сотрудники, которые работают удаленно). Сейчас в КЦ работает более 1,3 тысячи человек, за последние 3 года мы выросли почти вдвое.

Мы общаемся с клиентами в чате и на горячей линии. После пандемии любую операцию можем совершить в КЦ и не отправлять клиента в офис. У нас есть выделенная линия для решения

сложных вопросов и обслуживания VIP-клиентов. Конечно же, мы продающий контакт-центр. Наши сотрудники универсальны – они могут работать в разных каналах.

События последних нескольких лет заметно повысили тревожность сотрудников, клиентов, а также всего населения страны. В такое время забота о людях становится особенно важна, на первое место выходят общечеловеческие вопросы. Банк и ранее многое делал для сотрудников и клиентов, а в 2022 году сформировалась наша стратегия «Крепость добра», которую всем руководителям презентовал лично ТОП-менеджер Банка, ему удалось зажечь в наших сердцах желание воплотить ее в жизнь.

Стратегия комплексная, она направлена на все сферы – на сотрудников, клиентов и население страны в целом, а также на финансовое благополучие Банка. Здесь мы затронем ту часть, которая ориентирована на сотрудников и клиентов.

Миссия Крепости добра в части сотрудников – это опережающая забота, которая позволяет нам чувствовать себя спокойно, быть уверенными в завтрашнем дне, а значит дает сфокусироваться на работе и достигать высоких результатов.

Для построения Крепости добра мы поставили перед собой следующие цели:

- Повысить уровень физического и психологического здоровья, популяризировать спортивный образ жизни
- Обеспечить непрерывное развитие
- Повысить финансовое благосостояние
- Создать комфортную рабочую обстановку
- Сформировать насыщенную корпоративную жизнь, которая перерастет в дружбу на работе
- Дать возможность сотрудникам помогать другим людям, чтобы это стало их привычкой

Как следствие, это поможет сотрудникам снизить уровень стресса и тревожности, соблюдать баланс работы и личной жизни, а Банку реализовать следующие бизнес-цели:

- Увеличить темпы набора сотрудников и сохранить низкий уровень текучести (что очень важно для постоянно растущего Банка в сложившейся ситуации на рынке труда)
- Повысить продуктивность сотрудников
- Улучшить качество обслуживания клиентов
- Увеличить объем продаж

Забегая вперед, скажем, что нам удалось достичь всех целей:

- Несмотря на то, что в команду пришли 700 новых сотрудников, мы сохранили уровень текучести, а средний период работы сотрудников в КЦ составил почти 2 года
- Продуктивность выросла на 15%
- FCR, ACSI на ГЛ и в чате достигли рекордных значений
- Количество оставленных благодарностей на Банки.ру выросло в 8 раз – наш рекорд!
- Количество претензий сократилось на треть и достигло рекордно низких значений
- Продажи увеличили в 2 раза

Более подробно о результатах расскажем ниже.

Влияние (не более 3600 знаков с пробелами)

Стратегия «Крепость добра» нашла высокий отклик у сотрудников. Согласно опросу, в 2023 г. индекс вовлеченности вырос на 3 п.п. Прирост доли промоутеров в 3м квартале составил 6 п.п. Поделимся, что было сделано в рамках каждой цели стратегии, о которых писали выше.

Цель 1. Повысить уровень физического и психологического здоровья, популяризировать спортивный образ жизни. Достигнуть этой цели нам помогают:

- зарядки каждые 2 часа
- совместные встречи, на которых делимся техниками расслабления и снятия стресса
- Дни здоровья, на которых угощаем всех цитрусовыми и дарим запас витаминов
- приемы доктора в офисах
- программа «СовкомСпорт» (расскажем далее)
- бесплатный полис ДМС с телемедициной и психологом
- ДМС для детей с софинансированием от Банка
- расширенная программа ДМС с франшизой (30% платит сотрудник, 70% – Банк)
- полная диспансеризация и программа ведения беременности со скидкой 50%
- страхование от несчастного случая, а также возможность в случае критичных заболеваний по страховке получить лечение в России и за рубежом.

Цель 2. Обеспечить непрерывное развитие. 90% менеджерских позиций в КЦ занимают сотрудники, которые начинали свой путь с оператора. Мы достигли этого благодаря мероприятиям:

- разработали и регулярно проводим 27 мастер-классов по «прокачке» компетенций
- раз в квартал проводим недели карьеры, на которых все узнают, как построить карьеру в КЦ, в том числе в другом городе
- периодически организуем обучения от известных тренеров. Например, ребята могли лично спросить у Виталия Голицина о секретах успешных продаж
- запустили и регулярно проводим ассессменты, оценивая сотрудников по принятым в КЦ индикаторам компетенций. После них даем всем участникам персональную подробную обратную связь
- разработали и внедрили для руководителей групп менеджерский курс из 8 модулей, благодаря ему у нас появилось «Братство РГ».

Цель 3. Повысить финансовое благосостояние. Мы заботимся о финансовом благополучии всей команды КЦ на любом этапе жизни сотрудника:

- все новички трудоустраиваются в штат с первого дня обучения и получают стипендию и подъемные до того момента, пока не выйдут на высокие показатели
- премия наших сотрудников не ограничена сверху
- каждые полгода у нас проходят повышения по карте роста, критерии для повышений известны сотрудникам, и мы помогаем достигать им целей для роста
- для сотрудников действуют льготные ставки на оформление кредита, ипотеки, страховых продуктов.

Цель 4. Создать комфортную рабочую обстановку. Обстановка на площадках действительно очень комфортная:

- сделан современный дизайнерский ремонт (фото в приложении)
- есть комфортные комнаты отдыха с настольным теннисом, аэрохоккеем, приставками,

массажными креслами

-в постоянном доступе кофе-машины с бесплатным кофе

-сотрудникам, которые живут далеко от офиса, мы обеспечиваем комфортную доставку до дома

-для дежурных в позднюю смену, мы всегда готовим вкусный перекус.

Цель 5. Сформировать насыщенную корпоративную жизнь, которая перерастет в дружбу на работе. Мы организуем крутые активности, потому что это мотивирует ребят идти на работу с удовольствием.

-раз в неделю проводим фотосреды, делимся фотографиями на заданную тему в общем чате и узнаем больше о других площадках, городах, знакомимся

-раз в месяц организуем тематические пятницы – космическая, танцевальная, пижамная и другие. Мы приходим в определенной одежде, готовим фото-зоны, устраиваем конкурсы. Интереснее работать, когда все, в том числе руководители, пришли в офис в пижамах или как хиппи

Эффективность (не более 3600 знаков с пробелами)

-кроме активностей в офисе, проводим время вместе на СовкомАктивити. Зимой катаемся на сноубордах и горных лыжах, летом – на сапах и велосипедах, участвуем в Гонке героев

-регулярно устраиваем бизнес-завтраки. Что говорит Старший Специалист Ксения об этом: «Я была рада пообщаться с руководителем по клиентскому сервису в неформальной обстановке. На встрече я почувствовала, что меня действительно ценят и что моя работа важна»

-чтобы достигать высоких результатов было интереснее, проводим разные конкурсы. Победители получают подарки, премии или поездку на коворкинг

-2 раза в год на всех площадках проходят традиционные корпоративные праздники – летний и новогодний, тысячи сотрудников, хоть и находятся в 5 разных городах, объединяются общей темой. (см. фото в приложении и видео).

Цель 6. Дать возможность сотрудникам помогать другим людям и сделать это своей привычкой. Мы дали сотрудникам удобные варианты принимать в благотворительности постоянное участие:

-весной проводим городские субботники. Сначала убираем выбранную территорию, а потом отдыхаем – поем вместе песни под гитару, кушаем. Общее доброе дело так объединяет, что весь день проходит в чудесной атмосфере

-регулярно организуем благотворительные акции для помощи подшефным домам престарелых: мы покупаем пожилым людям необходимые вещи, проводим мастер-классы, помогаем с озеленением территории. Главный специалист Светлана делится впечатлениями после посещения дома престарелых в Бердске: «Самый частый вопрос от дедушек и бабушек во время наших встреч – а когда вы приедете к нам еще? В такие моменты понимаешь, как важно и просто делать что-то значимое для другого человека»

-в 2023 году у нас появилась благотворительная платформа «Совкомбанк про добро» (расскажем далее)

-более 60% сотрудников КЦ состоят в благотворительном фонде «Мы – Совкомбанк». При возникновении сложной ситуации сотрудник, состоящий в фонде, может обратиться за помощью,

фонд помогал с оплатой лечения, операций сотрудникам, их родителям и детям, оплачивал юриста и помогал информационно.

Мы охватили мероприятиями Крепости добра 100% штата. По результатам опроса вовлеченности 82% сотрудников считают, что Банк вдохновляет их выполнять работу как можно лучше каждый день. Это доказывает и рост показателей эффективности:

1.Повышение производительности без потери качества:

- Продуктивность сотрудников за последние 12 месяцев выросла на 15%
- % идеальных диалогов (в которых управление контроля качества не выявили ошибок) вырос на 14 п.п.

2.Стабильная доступность линии:

- За 2023 год выполнили цель по доступности (SL) 330 дней из 334, это впечатляющий результат
- На 4 секунды (30%) быстрее стали давать первый ответ клиентам в чате
- На 3 минуты (16%) сократили общую длительность диалогов в чате.

3.Продажи:

- Увеличили сумму выдач денежных кредитов через КЦ в два раза
- На 15% выросло количество продаж на 1 000 принятых обращений
- На 10% увеличили конверсию в выдачи
- На 17% увеличили количество подключенных в КЦ подписок.

Достичь таких результатов нам помогают в том числе инициативы по улучшениям процессов и программ от сотрудников, их количество в 2023 году выросло вдвое. У нас сформировалась группа из 50 активистов, которые анализируют все процессы и программы и дают обратную связь.

Стоит отметить, что мы достигли целевых значений по всем KPI КЦ, которые стояли перед нами на 2023 год.

Клиентский опыт (CX) (не более 3600 знаков с пробелами)

Когда сотрудники доверяют работодателю, чувствуют заботу о себе, они транслируют это на клиентов. Рост результативности по всем клиентским метрикам и количество рекордов по показателям в 2023 году является этому подтверждением.

- **ACSI на горячей линии в 2023 году достиг рекордных значений.** Клиенты нас оценивают в 4,87 балла. При этом % оцененных диалогов вырос на 15 п.п. до 42%, что также является максимальным показателем
- **FCR на горячей линии вырос на 1,3 п.п. и достиг рекордного значения,** а это значит, что количество клиентов, вопрос которых мы решили с первого раза, выросло более, чем на 100 тысяч в год
- **Количество зачтенных благодарностей на Банки.ру на всех сотрудников КЦ выросло в 5 раз!** И снова рекорд! Это наша большая гордость. Из всех отзывов на Банки.ру – более половины оставлены на сотрудников КЦ.

Клиенты в своих отзывах отмечают:

- Быстрое решение вопроса и без лишних усилий.

- Персональный подход, ясные и четкие ответы, избегание стандартных фраз и формальных диалогов.
- Искреннее желание помочь - это всегда чувствуется.

Радует, что отмечают именно то, на что мы делаем особые акценты в каждом диалоге.

Приведем несколько цитат наших клиентов после обращения в КЦ:

«Менеджер банка Юлия за 5 мин полностью решила проблему. Пожелала мне солнечного настроения!) Приятно, когда банк идёт навстречу клиенту в наше достаточно беспокойное время! Из таких, вроде бы небольших эпизодов, складывается душевное благополучие, потому ещё раз большое спасибо!»

«Сегодня на звонок мне ответила оператор девушка. Все досконально разъяснила и ответила на все мои вопросы, которые я повторяла даже несколько раз. Без напряжения, с душевной вежливостью, с пониманием. Выслушала мои переживания. После звонка осталось хорошее настроение. Спасибо таким операторам.»

«Огромное спасибо специалисту за быстрые и качественные ответы на мои вопросы. Вопрос был решён в кратчайшие сроки. Умеют работать с клиентами. Помогают в решении любой проблемы. Всё понятно объясняют.»

Опыт сотрудников (ЕХ) (не более 3600 знаков с пробелами)

Мы регулярно проводим опросы, чтобы измерить уровень вовлеченности и удовлетворенности сотрудников, в них принимают участие порядка 90% штата КЦ. Так мы узнали, что: 88% (+7 п.п.) сотрудников испытывают положительные эмоции на работе и гордятся тем, что работают в Совкомбанке. Одним из доказательств этого является тот факт, что каждый третий пришел работать в КЦ по программе «Приведи друга». Новичок, которого в КЦ привел друг, идет работать с ним в одну группу, что облегчает ему адаптацию.

Сотрудники поддерживают наши активности и помогают строить Крепость добра. Расскажем, насколько удовлетворены и вовлечены они в каждую активность (снова поделим информацию по целям стратегии «Крепость добра»).

Цель 1. Повышение уровня физического и психологического здоровья, популяризация спортивного образа жизни. Сотрудники сами быстро включились в спортивные мероприятия, сразу появилось более 40 амбассадоров спорта, которые объединили ребят в различные секции. В спорт постоянно вовлечены 30% сотрудников КЦ (считаем по доле сотрудников, которые регулярно пользуются софинансированием от Банка). Если просто посчитать всех, кто занимается спортом, то доля составляет примерно 50%. Для общения на тему спорта у 60% сотрудников установлено приложение ProSport.

Мы постоянно проводим конкурсы, чтобы заниматься спортом было еще интереснее. Например, летом самые спортивные площадки выиграли беговые дорожки. А осенью мы ходили по 10 тысяч шагов в день, вместе дошли до Луны и в честь этого устроили Космическую пятницу.

Цель 2. Обеспечение непрерывного развития. Согласно опросу вовлеченности 86% сотрудников КЦ отмечают, что Банк предоставляет множество возможностей для профессионального роста, 82% видят прогресс в своем личном и профессиональном развитии:

-100% сотрудников хотя бы раз в месяц посещают хотя бы 1 мастер-класс

-30% состоят в клубе наставников

-100% менеджеров КЦ проходят базовые обучения для руководителей

-повышения стабильно раз в полгода проходят у нас уже на протяжении 3х лет, суммарно за это время сотрудников повысили более, чем на 3 000 «ступеней».

79% сотрудников верят, что могут реализовать свой потенциал в КЦ (+2 п.п.).

Цель 3. Повышение финансового благосостояния. Средний доход сотрудника КЦ за 2023 г. вырос на 27%, причем растет как оклад (на 17%), так и премиальная часть (на 41%). Топовые операторы КЦ зарабатывают более 100 000 руб. в месяц, в среднем 10% сотрудников, работающих на линии, имеют доход более 60 000 руб. в месяц.

Цель 4. Создание комфортной рабочей обстановки. 86% сотрудников полностью удовлетворены физическими условиями труда (рабочее место, офис, оборудование и пр.). Помимо физических условий труда, мы создаем и доверительную атмосферу между руководителями и сотрудниками, 95% чувствуют поддержку и открытость руководителей (+4 п.п.).

Цель 5. Формирование насыщенной корпоративной жизни, которая перерастает в дружбу на работе. В рамках опроса вовлеченности мы выяснили, что у 94% сотрудников сложились приятельские отношения с 3 и более коллегами (+ 4 п.п.).

94% сотрудников относятся к своим коллегам как к своим друзьям, всегда помогают и поддерживают друг друга.

77% отмечают, что могут назвать хотя бы 1 своего коллегу Другом

74% сотрудников общаются с коллегами вне работы чаще 1 раза в месяц (+26 п.п.)

Цель 6. Возможность сотрудникам помогать другим людям и сделать это привычкой. 88% сотрудников считают, что своей работой помогают другим людям и обществу в целом. В наших благотворительных акциях принимают участие более 70% сотрудников. Каждый пятый уже сделал пожертвование на платформе «Совкомбанк про добро».

Инновации и креативность (не более 1800 знаков с пробелами)

Мы прониклись идеей построения Крепости добра и принимаем все решения в соответствии с ней – всегда продумываем, как изменение отразится на сотрудниках, на клиентах и даже на не клиентах Банка. Мы не кричим о своих планах, а просто делаем хорошие дела и делимся ими. Мы никому не навязываем эту стратегию, люди сами принимают ее и с удовольствием участвуют. В равной степени участвуют операторы, руководители, ТОП менеджеры Банка.

Чтобы сотрудники постоянно повышали свои показатели и доход, у нас есть 20 менеджеров по повышению эффективности. За каждым из них закреплена группа из 60-65 сотрудников, с которыми они регулярно проводят коуч-сессии, делятся инструментами, разбирают обновления. Периодичность встреч зависит от категории сотрудника в рейтинге персональной эффективности, в котором учитываются все основные показатели. Общими усилиями нам удалось удвоить долю высокоэффективных сотрудников.

Для повышения интереса сотрудников и клиентов к благотворительности, мы используем платформу «Совкомбанк про добро». За пользование банковскими продуктами клиентам начисляются «баллы добра», которые можно направить на благотворительность, сотрудникам их начислили в подарок. Общая сумма пожертвования складывается из соотношения 70% ? средства Банка и 30% ? средства благотворителя. Разместить свой сбор может любая некоммерческая организация, которая прошла проверку Банка. Только за время тестирования платформы за три месяца в благотворительные фонды было переведено более 12 млн рублей.

Еще одна уникальная программа «ИТ-помощник». Наши коллеги из ИТ бесплатно ремонтируют

личную технику сотрудников, могут помочь с интернетом дома, обновлениями ПО, для этого всего лишь нужно оставить заявку. Программа работает уже более года.

Лучшие практики (не более 1800 знаков с пробелами)

3 наши программы, которыми мы хотим поделиться, как лучшими практиками – это СовкомСпорт, Коворкинг и СовкомОтпуск.

СовкомСпорт – комплексная программа, объединяющая единомышленников по разным видам спорта для совместных тренировок, участия в групповых турнирах и соревнованиях. Банк оплачивает расходы частично или полностью. В КЦ есть секции большого тенниса, йоги, баскетбола, волейбола, бега и др.

Спортсмены делятся фотографиями с тренировок, итогами соревнований, личными показателями на сайте и в приложении ProSport. Уже несколько лет проводятся общепанковские соревнования по бегу (ПланБег), турниры по футболу и настольному теннису. 2 года самым быстрым участником забега становится сотрудник КЦ, а 2 чемпиона по футболу из 3х – это команды с ребятами из КЦ

Коворкинг. Любой сотрудник может позволить себе поработать на море. Проживание в шикарном отеле на Красной поляне, работа в офисе в живописном месте, знакомство с коллегами других подразделений, и все это за счет Совкомбанка. А помимо этого еще и 4-х дневная рабочая неделя! На каждом заезде есть «вожатые», которые организуют досуг коллег, работает психолог. В 2024 году открывается еще одна локация для коворкинга на Алтае, а это значит больший охват сотрудников. Анализ эффективности показал, что за неделю, проведенную в коворкинге по графику 4x3, 76% сотрудников полностью выполнили рабочую норму, а 20% — ее перевыполнили. В 2023 году более 200 сотрудников КЦ посетили коворкинг.

СовкомОтпуск – это отличная возможность отдохнуть с поддержкой от Банка. Банк полностью организует отдых, сотруднику не нужно ничего делать. В 2023 году мы отдыхали в Сочи, Калининграде, Иркутске, Астрахани, Пятигорске, Шерегеше и на Алтае, плавали на теплоходе по Волге.

Дополнительная информация и итоги (не более 1800 знаков с пробелами)

Мы рассказали вам о проекте, который появился в непростое время и задумывался для того, чтобы помогать и давать. Но добро всегда возвращается, вернулось оно и нам. Мы показали сотрудникам, что такое опережающая забота, а они проявили ее к клиентам.

По итогам 2022 года [Группа «Совкомбанк» вошла в список лучших работодателей по версии HH.RU](#), а также [подтвердила наивысший рейтинг привлекательности работодателя](#). В 2023 году мы также рассчитываем войти в этот список.

Группа «Совкомбанк» второй год подряд занимает место в категории «Золото» [рейтинга лучших российских работодателей Forbes](#).

Подтверждением наших успехов в распространении спорта среди сотрудников является [победа Совкомбанка в рамках X ежегодной премии «Спорт и Россия-2023»](#), а также выход [в финал премии SPORT BUSINESS AWARDS](#)

Главным результатом реализации стратегии является вера 86% сотрудников в то, что в трудной жизненной ситуации Банк их поддержит. Поэтому мы продолжим строить Крепость добра и в 2024 году, чтобы довести этот показатель до 100%.

В момент написания этого эссе произошло 2 события.

Первое – Совкомбанк вышел на 1е место в народном рейтинге Банки.ру. Субботним утром во всех внутренних чатах сотрудники радовались этой новости, они сами постоянно проверяют рейтинг Банка и этот день стал для них настоящим праздником, ребята подбадривали друг друга – главное закрепитесь, увеличить отрыв, давайте работать еще лучше.

Второе – Банк отметил свое 33летие. Во всех офисах нас ждали сладкие угощения, сотрудники поздравляли Банк с днем рождения, желали процветания, делились фото в соц. сетях о том, как счастливы быть его частью.

Такая радость сотрудников за свой Банк дает стойкую уверенность, что наша стратегия несет добро и искренность. А такие чувства, как мы знаем, способны творить чудеса.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Юхтарова
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Яна Сергеевна
ДОЛЖНОСТЬ	Директор