

Ведение диалога с сотрудниками

В Сбербанке действует открытая система внутрикорпоративных коммуникаций, в рамках которой организация стремится учитывать мнение каждого сотрудника.

72 %

уровень удовлетворенности сотрудников Сбербанка процессами в области трудовых отношений

Всего в 2016 году было подано и урегулировано 396 жалоб, что почти на 30 % больше, чем в 2015 году. В течение года уровень удовлетворенности сотрудников процессами в области трудовых отношений вырос на 4,2 п. п. и составил 72 %.

Существует несколько каналов, по которым сотрудники могут обратиться с обращениями или жалобами. В Сбербанке действуют линии информирования по вопросам корпоративной этики (комплаенс, внутренний аудит, стиль руководства и атмосфера в команде, трудовые правоотношения). Каждый сотрудник также может отправить вопрос на электронные адреса HR по всем вопросам, касающимся управления персоналом. Поступившее по любому каналу обращение или жалоба тщательно анализируется и обрабатывается как на уровне территориального банка, так и с привлечением экспертизы центрального аппарата. Кроме того, в Сбербанке работает Служба заботы о клиентах, которая наряду с клиентскими обращениями рассматривает и вопросы сотрудников. В настоящее время процесс работы с обращениями сотрудников оптимизируется и будет реализован в специальной внутрибанковской автоматизированной системе.

В Сбербанке действует канал внутренних HR-коммуникаций – «Коротко о главном», освещающий такие актуальные и злободневные для каждого сотрудника темы, как адаптация новичков, обучение, карьера и развитие, оценка и вознаграждение, льготы и привилегии, отдых и здоровье сотрудников.

«Открытый диалог» Германа Грефа с сотрудниками

В 2016 году традиционно состоялся «Открытый диалог» Германа Грефа с сотрудниками. Прямая линия проходила уже в седьмой раз и длилась более четырех часов. Всего на линию поступило 2 864 вопроса, Герман Греф очно ответил на 63 из них. По итогам проведенного среди сотрудников опроса выяснилось, что 80 % из них считают, что «Открытый диалог» был полезен для команды; 39 % пока не получили ответы на все вопросы, которые их волнуют; 55 % считают, что прямая линия положительно повлияет на качество обслуживания клиентов Сбербанка.

Темы, которые вызывали наибольший интерес сотрудников:

- банк для клиента (услуги, продукты Сбербанка для клиентов и сотрудников, а также оценка сотрудниками сервисов Сбербанка);
- Стратегия развития Сбербанка;
- оплата труда;
- технологии, ИТ-развитие Сбербанка;
- карьера и развитие.

По сравнению с прошлым годом заметно возрос интерес сотрудников к теме качественного обслуживания клиентов, планируемому внедрению новых услуг и продуктов. Тема оплаты труда по количеству вопросов впервые за все время проведения прямой линии опустилась на третье место, что свидетельствует об общей атмосфере удовлетворенности персонала действующей в компании системой мотивации.