

ПАО РОСБАНК // PJSC ROSBANK

Росбанк – универсальный банк в составе международной финансовой группы Societe Generale. Росбанк обслуживает порядка 5 млн клиентов-физлиц, 7,3 тыс. активных корпоративных клиентов и 78 тыс. активных клиентов малого бизнеса.

Росбанк включен Банком России в перечень 12 системно значимых кредитных организаций. Банку присвоены наивысшие кредитные рейтинги национальных агентств, а также кредитные рейтинги международных агентств на максимальном страновом уровне. Банк включен в топ-3 надёжных российских банков по версии журнала Forbes в 2020 г.

Численность персонала – более 10 тыс. чел.



ПОЛЯКОВ ИЛЬЯ АНДРЕЕВИЧ
Председатель правления

ILYA POLYAKOV
Chairman of the Management Board

Rosbank is a universal bank and subsidiary of international financial Group Societe Generale. It serves about 7 million individual clients, about 7,3 thousand active corporate clients and 78 thousand small business clients.

The Bank of Russia confirmed Rosbank's position in the list of 12 systemically important credit institutions. Rosbank has been granted with the highest ratings by the national credit agencies, as well as credit ratings of international agencies at the maximum country level.

Rosbank is in the top-3 rating of the most reliable Russian banks according to Forbes magazine.

The number of employees is 10 thousand people.

Summary see p. 157

Для Росбанка как части ведущей международной финансовой группы Societe Generale понятие «ответственное отношение» лежит не только в основе всех направлений бизнеса, но и является одним из элементов корпоративной культуры. Росбанк стремится быть ответственным работодателем для сотрудников и надёжным партнёром для клиентов.

Компания убеждена, что устойчивое развитие бизнеса неразрывно связано с улучшением социального климата, повышением уровня образования, развитием культуры и спорта, формированием ответственного отношения к окружающей среде и климату. Реализуя проекты во всех этих сферах, компания вносит свой вклад в качественное улучшение жизни нынешних и будущих поколений.

Росбанк заботится о предоставлении равных возможностей для всех сотрудников. Система управления персоналом строится с учётом передового международного (в т.ч. Всеобщей декларации прав человека ООН) и российского опыта, наиболее эффективных технологий и основана на единой методологической и культурной базе для всех региональных подразделений Росбанка. Основные принципы отражены в «Политике ПАО РОСБАНК в сфере управления персоналом».

Соблюдение прав человека регламентировано рядом организационно-правовых документов компании, основные из них: Кодекс поведения, локальные нормативные акты и «Положение о Системе управления охраной труда», «Политика разнообразия и инклюзивности группы Societe Generale» и др.

КУЛЬТУРА ОТКРЫТОСТИ, РАВЕНСТВА И ИНКЛЮЗИВНОСТИ



Росбанк поддерживает культуру открытости, равенства и инклюзивности и стремится создать атмосферу принятия сотрудников такими, какие они есть, а именно:

- поощрять любые таланты, независимо от вероисповедания, возраста, ограничений по здоровью, происхождения, этнической принадлежности, гражданства, пола и половой идентичности, сексуальной ориентации, принадлежности к политическим, религиозным, профсоюзным организациям или меньшинствам или любой другой характеристики, которая может стать предметом дискриминации;
- воплощать в жизнь принципы управления, поощряющие социокультурное многообразие, на самом высоком уровне компании;
- отслеживать показатели социокультурного многообразия, представляемые ежегодно совету директоров;
- проводить информационные и просветительские мероприятия, способствующие формированию действительно открытой и инклюзивной культуры.

Важная часть корпоративной культуры – это открытость к диалогу, которая позволяет динамично развиваться, чтобы предоставлять лучший сервис для клиентов. Росбанк стремится создать безопасные и благоприятные условия для работы сотрудников. Система сохранения жизни и здоровья сотрудников в процессе работы включает в себя правовые, социально-экономические, организационно-технические, санитарно-гигиенические, лечебно-профилактические, реабилитационные и иные мероприятия.

Программа благополучия сотрудников» (Well-being) Люди рождаются и живут с разным состоянием здоровья, иногда здоровье резко меняется, вслед за этим меняются способности и потребности человека. Но права каждого человека на работу и участие в жизни общества остаются неизменными и равными для всех. Для создания безопасных и комфортных условий труда для своих сотрудников запущена «Программа благополучия сотрудников» (Well-being)».



Направления программы

«*Энергичное пространство*» – забота о физическом и ментальном здоровье сотрудников, а также об их окружающем пространстве. В рамках стрима проводятся просветительские лекции на тему здоровья и психологии, организовываются дни здоровья, челенджи активности, конкурсы и другие мероприятия по здоровому образу жизни. Поощряются и выделяются корпоративные команды по различным видам спорта (бег, футбол). В офисных пространствах появились зоны отдыха и развлечения, отменён дресс-код.

«*Территория смыслов*» – развитие проектов социально-корпоративной ответственности. Сотрудники банка выступают волонтерами в различных мероприятиях и активностях, посещают детские дома и дома престарелых, помогают приютам и питомникам. В офисах осуществляется сбор батареек, пластиковых крышек, одежды для нуждающихся слоёв населения.

«*Финансовая стабильность*» – дать сотрудникам инструменты, которые позволят грамотно распоряжаться личными финансами, планировать бюджет и сберегать средства. Работает «Клуб финансовой грамотности», регулярно проводятся программы повышения уровня знаний в области финансов.

«*Вдохновляющее лидерство*» – развивать во всех сотрудниках лидерские качества. Программы развития лидерства для руководителей всех уровней, включая топ-менеджмент. Внедрены новые форматы обучения для всех сотрудников: «Лидерский клуб», «Ораторский клуб» и др. Также запущен проект Be Expert по обмену знаниями между сотрудниками по hard skills и soft skills: спикерами выступают как лучшие эксперты банка, звёзды рынка, так и сотрудники, профессионалы своего дела.

Инклюзия

Создание доступной среды и равных возможностей для разных людей – одно из ключевых направлений деятельности Росбанка. Банк является членом рабочей группы Банка России по повышению доступности финансовых услуг для людей с инвалидностью, пожилого и маломобильного населения. Эта задача выделена в Росбанке в отдельное направление деятельности и разбита на несколько программ.

Утверждено «Положение об обеспечении доступности объектов и услуг ПАО РОСБАНК для клиентов с инвалидностью и других маломобильных групп населения». Этот документ определяет основные подходы, техническую сторону, бизнес-процессы, а также альтернативные каналы банковского обслуживания.

Всё новые подразделения банка открываются с учётом потребностей людей с ограниченными возможностями и специальными требованиями доступности объекта. В действующих офисах, по результатам ежегодного внутреннего аудита, проводятся мероприятия по повышению уровня адаптации объектов недвижимости для обеспечения эффективного обслуживания клиентов из числа людей с инвалидностью и маломобильных групп населения, а также людей пожилого возраста. В отделениях оборудуются специальные зоны обслуживания, которые оснащаются портативными информационными индукционными системами для слабослышащих (присутствуют в 38% офисов), а также коммуникационными устройствами, позволяющими вводить информацию с использованием клавиатуры для людей с нарушением речи (присутствуют в 58% офисов).

В каждом отделении назначен сотрудник, отвечающий за работу с людьми с инвалидностью. В банке действует правило сопровождения менеджером клиента с инвалидностью и оказания ему ситуационной помощи. На всех банкоматах Росбанка присутствует тактильная метка на клавиатуре, позволяющая лицам с нарушением зрения ориентироваться при вводе информации. Для банкоматов банка разработан отдельный аудиосценарий для клиентов с нарушением зрения. По состоянию на сентябрь 2020 г. 72% отделений из 257 отделений банка, расположенных в отдельных помещениях с учётом офисов «Росбанк Дом», уже обеспечены устройствами АТМ с данным функционалом. Плановый срок оснащения каждого подразделения банкоматом со сценарием – 2022 г. Этот срок связан с постепенной заменой парка банкоматов на новые модели, оснащённые выходом для наушников, на которых возможна реализация сценария. На сайте банка при поиске банкомата по критериям внедрён параметр «с голосовым помощником», позволяющий людям с нарушением



зрения найти удобный для посещения адаптированный банкомат и заранее ознакомиться с инструкцией к установленной модели. Банкоматы, согласно плану адаптации подразделений сети, оснащаются устройствами (технология NFC), позволяющими производить необходимые действия бесконтактным способом посредством бесконтактной карты или мобильного телефона, что облегчает выполнение задачи людям с ментальными нарушениями.

Цифровая доступность

Завершив в 2019 г. оснащение всех подразделений сети оборудованием для сдачи биометрических данных, Росбанк продолжает развитие цифровых каналов на основании клиентского опыта людей с инвалидностью, маломобильных групп населения и людей пожилого возраста. Это позволяет клиентам использовать широкий комплекс альтернативных сервисов для совершения как привычных банковских операций, так и знакомства с новыми продуктами без посещения офиса. Уже сейчас порядка 90% новых клиентов банка являются активными пользователями мобильного приложения банка, а доля цифровых продаж превышает 40%.

Банк вошёл в топ-3 рейтинга USABILITYLAB в 2020 г. по доступности мобильных банковских приложений для физических лиц, а также стал вторым в рейтинге доступности для слабовидящих пользователей.

Все страницы сайта имеют чат-кнопку с возможностью использования мессенджера WhatsApp, в том числе с целью оказания дистанционной ситуационной помощи людям с инвалидностью. На сайте и в мобильном приложении изначально предусмотрен максимально простой интерфейс, получение наиболее востребованных финансовых услуг требует минимального количества действий. На большинстве страниц представлена информация о возможности дистанционного обслуживания и его преимуществах. На сайте создан специальный раздел для людей с инвалидностью, а также реализовано информирование об отделениях, адаптированных для маломобильных групп населения. Росбанк стал первым банком в России, реализовавшим панель настроек «режим комфортного чтения» для слабовидящих. Кроме того, незрячим экспертом было проведено тестирование сайта скринридером на предмет доступности работы с сайтом.

На сайте и в мобильном приложении обеспечена аннотация основных визуально доступных элементов интерфейса на русском языке. Мобильное приложение, сайт, в том числе личный кабинет и другие дистанционные каналы обслуживания, дорабатываются в соответствии с положениями национального стандарта ГОСТ Р 52872–2019 «Интернет-ресурсы и другая информация, представленная в электронно-цифровой форме. Приложения для стационарных и мобильных устройств, иные пользовательские интерфейсы. Требования доступности для людей с инвалидностью и других лиц с ограничениями жизнедеятельности».

Обучение персонала

В банке разработан специальный обучающий курс для работников, обслуживающих клиентов, в который включены темы: изучение приёмов общения с людьми с инвалидностью и маломобильными группами населения, правила оказания помощи инвалидам при преодолении ими барьеров, мешающих получению услуг наравне с другими лицами, в том числе правила работы с сопровождающими указанных граждан лицами. Этот курс является обязательным для прохождения в перечне обучающих материалов при приёме новых сотрудников. В этом году курс был дополнен обучающей информацией по обслуживанию людей с ментальными нарушениями.

Все новые сотрудники банка проходят обязательный курс онлайн-обучения «Правила этикета при общении с инвалидами» и получают памятку: «Стандарт обслуживания в ПАО РОСБАНК инвалидов и людей с ограниченными возможностями».

Дополнительно информация по темам законодательства Российской Федерации в части регулирования использования инвалидами по зрению факсимильного воспроизведения собственноручной подписи при осуществлении кассовых операций размещена на внутреннем информационном портале банка.

Росбанк создал шесть обучающих видеороликов (актёры – люди с инвалидностью): «Общение с незрячим клиентом», «Общение со слабовидящим клиентом», «Общение с клиентом на коляске», «Общение с клиентами с ДЦП», «Общение с пожилыми клиентами», «Обслуживание беременных женщин». Для сотрудников сети банка организован просмотр и обсуждение видеоматериалов.



Рабочие места

Известно, что более высокую эффективность имеют компании, команда которых на всех уровнях диверсифицирована. Росбанк руководствуется принципом Diversity, эффективность которого подтверждена рядом исследований. Принцип подразумевает построение команды с учётом разнообразия возраста, этнической принадлежности, происхождения, пола, физических возможностей, расы, уровня образования.

В банке разработана и зарегистрирована в качестве нормативного документа индивидуальная унифицированная форма, в которой отображены общие требования к оборудованию рабочего места для шести групп людей с инвалидностью: с нарушением зрения, незрячие, с нарушением слуха, с полной потерей слуха, с нарушением опорно-двигательного аппарата, передвигающихся на кресле-коляске. Это позволяет эффективно организовать рабочее место для сотрудника с инвалидностью на основании его ИПРА (индивидуальная программа реабилитации и абилитации).

ПРОГРАММА «НАЧНИ ИНАЧЕ»



Образовательная программа Росбанка для некоммерческих организаций (НКО) и социальных предпринимателей «НАЧНИ ИНАЧЕ» запущена в 2018 г. совместно с Impact HUB Moscow.

Программа направлена на развитие социальных проектов, улучшающих жизнь людей с инвалидностью, создание финансово устойчивых бизнес-моделей, а также на формирование сообщества людей, объединённых стремлением менять жизнь к лучшему.

Программа ориентирована на региональные проекты, где, как правило, нет системы поддержки социальных предпринимателей.

Цель программы – содействие устойчивому развитию третьего сектора и профессиональное развитие некоммерческих организаций и социальных предпринимателей, работающих с людьми с инвалидностью, для достижения финансовой устойчивости и увеличения социального вклада и помощи большему количеству людей.

Задачи:

- способствовать установлению эффективного партнёрства и синергии бизнеса и некоммерческого сектора;

- обучить социальных предпринимателей и представителей некоммерческих организаций необходимым навыкам для предпринимательской деятельности и ведения проектов, способствовать их профессиональному развитию;
- создать сообщество экспертов и базу проектов в сфере финансово устойчивого социального предпринимательства, которые помогают людям с инвалидностью;
- привлечь внимание к данной теме средств массовой информации и государственного сектора.

К участию в программе приглашаются социальные предприниматели, некоммерческие организации с элементами предпринимательской деятельности.

Представляемые проекты обязательно должны помогать людям с инвалидностью, например, по таким направлениям, как вовлечение людей с инвалидностью в трудовую деятельность; инклюзивное или дополнительное образование; доступ к равным возможностям в различных сферах жизни (творчество, спорт, общение и т.д.); улучшение здоровья, реабилитация и психологическая поддержка.

Отбор финалистов проходит на основании заявки прохождения трёхступенчатого отбора:

- технический отбор по базовым критериям;
- оценка проектов экспертами по четырём критериям: социальная значимость проблемы, эффективность решения проблемы, потенциал к финансовой устойчивости и самоокупаемости, потенциал и мотивация команды. Каждая заявка оценивается тремя экспертами, один из которых – сотрудник Росбанка, а два других – эксперты в социальном предпринимательстве, инклюзии, бизнес-моделировании. На данном этапе формируется шорт-лист из проектов, которые переходят на следующий этап;
- заочная оценка и определение участников программы проходят на очном голосовании среди членов жюри. Члены жюри принимают решение, основываясь на критериях, указанных выше, а также принимают во внимание инновационность предлагаемого решения.

Далее проводится обучение участников. Образовательная программа состоит из нескольких элементов:

- вводный вебинар, на котором происходит дистанционное знакомство с целями и задачами, модулями программы, ключевыми событиями;
- двухдневная конференция для участников, цели которой: сориентировать на предпринимательский подход к проекту, дать необходимые знания для работы в программе, провести аудит проекта и определить зоны развития;
- дистанционная образовательная программа, которая состоит из:

- серии вебинаров на тему финансовой устойчивости, социального вклада, работы со СМИ и продвижения, работы с командой, ценностного предложения и продаж;
- pro bono консультации от сотрудников Росбанка по различным темам: финансы, продажи, работа с продуктом, продвижение и SMM, работа со СМИ, бизнес-планирование и др. Данная инициатива была запущена впервые в 2019 г. и успешно реализована – за 2 года 40 сотрудников провели более 45 консультаций для проектов, многие предприниматели отмечали ценность и пользу полученных знаний;
- мастер-майнды (регулярные встречи, направленные на решение конкретной задачи, брейнштормы, поддержка, советы, взгляд со стороны);
- групповая работа с кураторами. Куратор еженедельно помогает проекту следить за прогрессом и динамикой работы в программе;

- финальная конференция, на которой представляются проекты – результаты работы в программе на оценку жюри и экспертного сообщества – и определяются победители.

Все выступления оцениваются жюри, и определяются победители программы. В 2018 и 2019 гг. было три победителя, получивших денежные гранты. В 2020 г. все 11 финалистов получили ценные призы: travel-гранты – образовательные поездки в Европу и по России (200 тыс. руб. – каждая); денежные призы: 200 тыс. руб. – 1-е место, 150 тыс. руб. – 2-е место и 100 тыс. руб. – 3-е место; разработка дизайна и логотипа проекта от студии Артемия Лебедева, разработка лендинга для сайта проекта.

Образовательная программа состоит из разных методов обучения, прохождение которых контролируется командой кураторов – они сопровождают участников и помогают им по различным вопросам (кураторы являются социальными предпринимателями и экспертами в сферах деятельности проектов).

В ходе программы также проводится изучение лучших практик в создании устойчивых социальных бизнесов, в котором приняло участие более 30 экспертов: результаты обзора были использованы в процессе построения программы и обучения финалистов.

По завершении программы с участниками поддерживается связь и предлагаются дополнительные возможности для развития проекта – проведение стратегических сессий, регулярная связь с куратором, pro bono консультации, приглашение на мероприятия (например, участие в корпоративных благотворительных ярмарках).

Результаты

В 2020 г. программа запущена с рядом новаторских изменений. В частности, отдельный набор проектов осуществлялся по направлению «Цифровые и технологические продукты, помогающие людям с инвалидностью». Помимо основной обучающей программы, участники изучали дополнительные модули: Product/Market Fit и «Юнит-экономика» с фокусом на финансовую устойчивость, продукт и продвижение.

За 3 года в программу поступило 452 заявки более чем из 70 городов России. Финалистами программы стал 41 социальный проект, 30 финалистов показали рост доходов на этапе обучения в программе, 24 финалиста вышли на самоокупаемость. 40 сотрудников Росбанка и компаний группы Societe Generale в России стали pro bono консультантами, делились с участниками своим опытом в сферах финансов, бизнес-планирования, продаж, создания и развития продукта, PR, SMM и др. Более 520 упоминаний в СМИ о программе.

Программа продолжает развиваться. Сегодня Росбанк поддерживает тех, кто помогает людям с инвалидностью, но в ближайшее время планирует расширить направления.

За 3 года программа стала лауреатом многих премий – «Визионеры», «Импульс Добра», «Лидеры корпоративной благотворительности», Finaward и Retail Finance Awards.

