

«ВМЕСТЕ МЫ СМОЖЕМ СДЕЛАТЬ МИР ЛУЧШЕ»

Как обычно компания приходит к пониманию необходимости ESG? Кто-то стремится к пиару на актуальной теме. Кого-то вынуждают регуляторы. Кто-то живет этими принципами изначально, просто не задумывается, что это ESG. Последних, я думаю, много. Все крупные компании создают рабочие места и полезные для клиентов продукты, экономят ресурсы. Развивают сотрудников, занимаются образованием клиентов и выстраивают устойчивые отношения с партнерами. Многие делают это «в тишине». А я думаю, что это как раз хороший повод для гордости.



Критическая масса важна. Общественное явление, приобретающее масштаб, дает мощное воздействие на окружающих. И если вектор правильный, а ESG — это как раз такой случай, то общество становится лучше. Мы решили поделиться опытом нашей компании — банка «Хоум Кредит». Возможно, в этой истории вы узнаете себя и она наведет вас на новые размышления. Мы в «Хоум Кредите» исторически за свободную и демократичную корпоративную культуру. У нас из 12 тыс. сотрудников около 13% работают в банке более десяти лет. Как нам удалось этого добиться? Конечно, достойные условия труда и забота — о здоровье, развитии и благополучии.

Возьмем недавние примеры. В нынешние непростые времена особенно важна забота о здоровье — и в марте прошлого года банк менее чем за две недели перевел весь бэк-офис в Москве и регионах, а также колл-центры в Обнинске, Томске и Волгограде на удаленный режим работы. Это около 5 тыс. человек. Поскольку взаимодействие с клиентами практически полностью перешло в дистанционный формат, мы переобучили более 400 кредитных специалистов и дали им возможность работать в контактном центре. Многие решили там остаться и после снятия ограничений.

При этом мы понимали, что в этот сложный период людям важно чувствовать заботу компании. Поэтому уже в начале апреля мы запустили внутрикорпоративное радио в живом формате: ведущие в студии ставили музыку и зачитывали пожелания коллег со всей России. Чтобы помочь людям адаптироваться к новой реальности, мы организовали целый цикл встреч с преподавателями йоги и психологами, проводили творческие, спортивные и кулинарные марафоны, устраивали квизы.

На выходе из пандемии мы установили гибридный режим работы, причем формат — дом, офис, частичная удаленка — выбирался с учетом пожеланий самого сотрудника. Те, кто продолжал работать офлайн, были застрахованы от ковида. Во всех офисах в общем доступе есть маски, перчатки, антисептики.

Наши сотрудники постоянно учатся. Программы обучения для любых позиций строятся по следующей логике: базовое обязательное обучение, дополнительное и непрерывное. Вне зависимости от вида и цели обучения программы направлены на формирование знаний о продукте, верных установок на его реализацию и на навыки общения с клиентом. В банке есть программы обучения и развития для руководителей каждого уровня. Это «Школа лидеров», направленная на развитие лидерских качеств и навыков работы с командой, Junior Odyssey — марафон развития руководителей. Далее руководителям доступны уровни Middle Odyssey level 1 и level 2, которые ведут уже внешние тренеры, эксперты с рынка.

Когда мы начали оценку с точки зрения ESG-стандартов в работе с клиентами, то поняли, что здесь непочатый край возможностей, но есть уже и результаты. У нас взвешенный подход к управлению рисками, просрочка одна из самых низких на рынке. 80% POS-портфеля банка — это беспроцентные рассрочки, которые не перегружают бюджет и при этом повышают доступность кредитования. В 2018 году мы выпустили экологичную карту «Зеленая польза». По карте начисляется повышенный кэшбэк за покупки у зеленых партнеров. Сейчас выпущено 16,5 тыс. таких карт. Также мы активно призываем клиентов пользоваться цифровыми картами. Доля клиентов, которые оформляют цифровую карту, выросла за год с 11% до 23%. Мы надеемся, что вскоре она достигнет 50%! Но, конечно, это только начало пути. Мы с интересом и уважением смотрим на опыт коллег по цеху, уже выпустивших зеленые облигации. «Хоум Кредит» — частная рыночная компания. И для нас очень важно, чтобы этические принципы органично сочетались с бизнес-результатом.

И такие примеры важны не только с точки зрения роста, но и с точки зрения экономии ресурсов. Казалось бы, что может сделать банк в плане заботы о природе? Оказалось, многое. В 2020 году мы запустили переход на электронный документооборот и приглашаем присоединиться к нему и наших контрагентов. В феврале 2021 года мы запустили робота для обработки внутрибанковских клиентских платежей, что позволило отказаться от ежедневного формирования многостраничного бумажного реестра с проводками (от 35 до 60 листов в день!). Таким образом, с момента запуска робота и до конца текущего 2021 года у нас получится сэкономить почти 12 тыс. листов бумаги. Во многих офисах банка установлены контейнеры для сбора макулатуры. В среднем только по Москве мы сдаем до 50–60 тонн макулатуры в год. Вообще, отказ от бумаги и пластика везде, где это возможно, — это забота о природе, которая доступна каждому. Во всех собственных и арендуемых зданиях банка, в том числе банковских офисах по всей России, мы устанавливаем самые современные и энергоэффективные светодиодные светильники, а также датчики движения на кухнях, в переговорных и санузлах. Только за 2019–2020 годы банк сэкономил около 540 тыс. кВт электроэнергии (и это только в собственных зданиях в Москве и Обнинске).

Ну и, конечно, социальные проекты, многим из которых уже более десяти лет. Так, у нас в банке работает программа финансовой грамотности. Банк «Хоум Кредит» выпустил книгу-самочитальную «Дети и деньги» (совокупный тираж — 18 тыс. экземпляров), а его волонтеры обучили более 10 тыс. детей по всей стране в ходе уникальной деловой игры «Полезные деньги». В 2020 году банк провел серию онлайн-лекций для родителей с совокупным охватом более 100 тыс. человек. С 2009 года банк «Хоум Кредит» поддерживает программу помощи талантливым абитуриентам из малообеспеченных семей «Синяя птица». За время работы ее стипендиатами стали около 200 учащихся из различных регионов страны.

Мы поддерживаем глобальный тренд на рост значимости ESG-проектов, видим рост интереса к ним как со стороны бизнеса, так и со стороны государства. Конечно, пока еще нет четко сформулированных на уровне регулятора критериев, однако мы уверены — это вопрос времени. У банка «Хоум Кредит», как вы могли убедиться, уже есть определенная практика в этом направлении, а также доступ к экспертизе наших бизнесов в других странах мира, и мы готовы активно участвовать в дискуссии и инициативах в области ESG. Всем нам в «Хоум Кредите» приятно осознавать, что мы можем сделать мир чуточку лучше ●



ДМИТРИЙ ПЕШНЕВ-ПОДОЛЬСКИЙ

председатель правления
банка «Хоум Кредит»

ФОТО предоставлено
пресс-службой банка
«Хоум Кредит»