



СБЕРБАНК

Всегда рядом

Организация работы в операционном дне

Презентация к итоговому
заседанию Школы ЗРВСП

СМО Одоров Ю.В.



СБЕРБАНК

Всегда рядом

Работа в операционном дне

- Работа с обращениями клиентов
- Проведение доп.контроля по операциям сотрудников, контроль за идентификации клиентов, наблюдение за сотрудниками
- Отработка заданий ИСУ по клиентопотоку
- Работа с операционным качеством (индивидуальные задания, наставничество, Лист наставнической сессии)

Работа с обращениями клиентов

ЗРВСП на ежедневной основе организует работу с обращениями клиентов в соответствии с установленным порядком.

- | № п/п | Основные правила работы в АС-CRM |
|--------------|--|
| 1 | Обращения клиентов регистрируются в АС-CRM не позднее следующего рабочего дня с момента поступления. |
| 2 | Прием обращений от клиентов осуществляется при предъявлении ими документа, удостоверяющего личность. |
| 3 | Если к обращению клиента прилагаются какие-либо оригиналы документов (например, сберегательная книжка, подлинники доверенности, свидетельства о праве на наследство и т.д.), то они в обязательном порядке указываются в обращении как приложения. |
| 4 | При вводе обращения клиента в АС-CRM в обязательном порядке к записи прикрепляются отсканированные копии обращения, все приложения и документы, необходимые для рассмотрения обращения. |
| 5 | Пояснительные записки сотрудников в обязательном порядке оформляются машинописным образом, подписываются самим сотрудником и визируются ЗРВСП / РВСП. |
| 6 | Пояснительные записки сотрудников должны содержать разъяснения по существу вопроса, причины, приведшие к поступлению письменного обращения клиента, меры, принятые для предотвращения поступления обращения претензионного характера и меры, принятые для исключения поступления обращений подобного характера в дальнейшем. |

Проверка паспортов

ЦЕЛЬ	Контроль проведения проверки подлинности документов сотрудниками ВСП
КТО	Заместитель руководителя ВСП / Руководитель ВСП
ЧТО	Проведение проверки подлинности паспортов менеджерами по обслуживанию, старшими менеджерами по обслуживанию, менеджеров по продажам
КАК	Проводится проверка ДУЛ (паспорт, заграничный паспорт, пр.) с использованием спецприбора (УФ ИК детектора и на просвет). В УФ режиме проверяется наличие скрытых элементов защиты бланка-книжки паспорта (указаны в алгоритме) На просвет проверяется наличие водяных знаков При выявлении признаков, которые могут свидетельствовать о возможной частичной или полной подделке ДУЛ, рекомендуется, не объявляя об этом клиенту, поставить в известность ЗРВСП / РВСП

Проведение дополнительного контроля за совершением операций

- ЦЕЛЬ** Контроль правильности и порядка проведения операций клиентов
- КТО** **Заместитель руководителя ВСП** (в приоритетном порядке).
При отсутствии / занятости* ЗРВСП дополнительный контроль проводит:
СМО (допущенных для выполнения функций администраторов смены);
лицо, исполняющее обязанности руководителей по должности/приказу по ВСП, в случае его отсутствия;
РВСП проводит доп. контроль **в случае отсутствия ЗРВСП.**
- ЧТО** Идентификация клиента, проверка подлинности ДУЛ, проверка комплектности документов
- КАК** По операциям ФЛ при помощи ЭЦП в АС Банка в соответствии с ВНД Банка.

Наставнические сессии по отработке заданий ИСУ

ЦЕЛЬ Снижение времени ожидания клиентов в очереди, операционных ошибок, повышение уровня операционного качества

КАК

- Ежедневно ЗРВСП отрабатывает задания с сотрудниками ВСП из ИСУ по клиентопотоку;
- Обработка отклонений с сотрудником из реестра заданий по клиентопотоку имеет **первый приоритет**. Осуществляется в соответствии со стандартом рабочего дня;
- **Еженедельно** в соответствии с **реестром заданий** отрабатываются отклонения в работе сотрудников по клиентопотоку и операционному качеству.
- Заместитель руководителя ВСП в календаре Outlook направляет приглашение с **датой и временем проведения** наставнической сессии с сотрудником.
- Возможно совмещение наставнических сессий ИСУ по операционному качеству и клиентскому сервису, ИСУ по клиентопотоку, при этом с одним сотрудником ВСП планируется одна наставническая сессия по отработке **трех и менее отклонений**.
- Общие принципы наставничества приведены в приложении
- В случае временного отсутствия ЗРВСП задания ИСУ не отрабатываются другими сотрудниками ВСП. В день выхода на работу ЗРВСП отрабатывает реестр заданий ИСУ по операционному качеству **на текущую неделю до выхода нового ИСУ**. ИСУ по клиентопотоку за предыдущий день.
- НС не планируются в пиковые дни / пиковые часы НС переносится на ближайшее время.

Спасибо за внимание