



**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)

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

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

# 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 отработывает задания с сотрудниками ВСП из ИСУ по клиентопотоку;
  - Отработка отклонений с сотрудником из реестра заданий по клиентопотоку имеет **первый приоритет**. Осуществляется в соответствии со стандартом рабочего дня;
  - Еженедельно** в соответствии с **реестром заданий** отработываются 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 отработываются другими сотрудниками ВСП. В день выхода на работу ЗРВСП отработывает 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