



Результаты  
выездной проверки  
в Днепропетровский  
регион

# Состав Днепропетровского региона с 01.07.2018



**РГО**  
**Николаенко**  
**Максим**

Дата перевода  
на должность  
02.09.2015

## Сводный КРІ 104,4%

Отделение	Рейтинг	КРІ 3-й кв.
Запорожское №6	2	116,1%
Днепровское №6	8	112,5%
Запорожское №2	15	110,5%
Запорожское №5	26	108,1%
Криворожское №5	27	108,0%
Желтоводское №1	38	106,5%
Днепровское №10	49	103,7%
Никопольское №1	79	97,9%
Криворожское №3	82	97,5%
Павлоградское №1	84	97,4%
Криворожское №4	87	96,6%
Запорожское №3	89	95,2%
№1 в г.Каменское	90	93,4%
Днепровское №4	105	83,8%
Днепровское №9	108	79,8%
Днепровское №7	109	79,5%
Криворожское №1	110	77,2%



# Днепропетровское отделение №4



**Чукардина Татьяна**  
Управляющий отделением

## Основные замечания

- 1) Планы Мероприятий заполнены формально, без определения задач и указания названия клиентов.
- 2) Не выполняется Распоряжение № 389 «Относительно принципов организации рабочего времени Управляющих отд. (Нормирование встреч)» - 1 встреча в день.
- 3) Нет понимания структуры портфеля клиентов МБ+СС, среднего дохода в разрезе клиентов.
- 4) Нет контроля отработки ПМА портфельных менеджеров.
- 5) Не организован процесс получения доступа для «Телемаркетинг» сотрудникам массового сегмента.
- 6) Не ведется работа в части привлечения договоров «Биллера»
- 7) Нет понимания системы планирования, критериев доведение плановых показателей.

**KPI за 3й кв. – 83,7 %**

**Штат отделения – 7 сотрудников**

## Задачи для отделения

- 1) Планы Мероприятий заполнять с четким прописанием кодов Б2 клиентов/ и или наименованием клиента, с датами встречи/привлечения.
- 2) Проводить не менее 1 встречи с клиентом (новым/спящим) согласно требований Распоряжения 389.
- 3) Совместно с РГО провести анализ портфеля отделения
- 4) На ежедневном контроле держать отработку ПМА портфельных менеджеров.
- 5) Получить доступ сотрудникам массового сегмента по «Телемаркетингу» через отдел массового сегмента
- 6) Обеспечить привлечение 1 биллера в неделю на постоянной основе.
- 7) Совместно с РГО разобрать принципы планирования и критерии доведения бизнес показателей.

# Днепропетровское отделение №6



**Рязанцев Леонид Анатольевич**  
Управляющий отделением

**KPI за 3й кв. – 111,8 %**

**Штат отделения – 4 сотрудника**

## Задачи для отделения

- 1) Получить доступ сотрудникам массового сегмента по «Телемаркетингу» через отдел массового сегмента
  - 2) Обеспечить привлечение 2 эквайринга и 2 договора биллинга в месяц на постоянной основе.
- Админ. часть:
- 1) Обеспечить соответствие стандартам размещения объявлений в одну папку. ([источник](#))
  - 2) Обеспечить размещение актуальной версии УБО в папке «Информация для клиентов». ([источник](#))
  - 3) Организовать клининг внешних подоконников фасадных окон  
До 31.10.2018
  - 4) Привести в соответствие ковровое покрытия в Зоне 24  
До 02.11.2018
  - 5) Провести влажную уборку в зоне размещения курсов валют  
До 31.10.2018

## Основные замечания

- 1) Не организован процесс получения доступа для «Телемаркетинг» сотрудникам массового сегмента.
- 2) Не ведется работа в части привлечения клиентов на «Эквайринг», «Биллинг»

Админ. часть:

- 1) Не соответствие стандартов размещение рекламы
- 2) Размещено не актуальное УБО в папках «Информация для клиентов».
- 3) Загрязнение подоконников фасадных окон
- 4) Размер коврового покрытия в Зоне 24 - не соответствует размерам отверстия в полу, сделанный под коврик
- 5) Пыль на подставках для размещение распоряжения курсов - валют

# Днепропетровское отделение №9



Вакансия

Вакансия

Управляющий отделением

## Основные замечания



КРІ за 3й кв. – **79,8 %**

Штат отделения – **4 сотрудников**

в т.ч. 1 Вакансия Управляющего

1 Вакансия Масс сегмент

## Задачи для отделения

- 1) Организация обслуживания клиентов согласно сервисной модели
- 2) Зам УО - организовать процесс обучения персонала, с применением коуч-сессии, используя все виды мотивации. Взять на особый контроль работу нового сотрудника с доведением персональных задач.

Админ. часть:

- 1) Обеспечить соответствие стандартам размещения объявлений в одну папку. ([источник](#))
- 2) Провести влажную уборку на цветах До 31.10.2018
- 3) Обеспечить закупку новых штор в отделении
- 4) В кабинете управляющего – обеспечить вывоз на склад ЦО лишней мебели.
- 4) Организовать уборку в шкафах Срок 31.10.2018

- 1) Нарушение сервисной модели, портфельный менеджер МБ обслуживает ФЛ/СОСТ.
- 2) Зам УО - не выполняет функции: обучение персонала, мотивация персонала, контроль результатов работы нового сотрудника.
- 3) Новый сотрудник - не имеет плана обучения, прохождение ИС

Админ. часть:

- 1) Не соответствие стандартов размещение рекламы
- 2) Пыль на цветах
- 3) Шторы отделения - имеют не презентабельный вид
- 4) В кабинете управляющего - наличие лишней мебели.
- 5) В нескольких шкафах отделений находятся документы непонятного происхождения, лишние вещи

# Запорожское отделение №2



**Акимова Людмила**  
Управляющий отделением



**KPI за 3й кв. – 110,5%**

**Штат отделения – 5 сотрудников**  
в т.ч. 1 Вакансия Менеджера ПБК

## Задачи для отделения

- 1) Планы Мероприятий заполнять с четким прописанием кодов Б2 клиентов/ и или наименованием клиента, с датами встречи/привлечения.
- 2) Проводить не менее 1 встречи с клиентом (новым/спящим) согласно требований Распоряжения 389.
- 3) Совместно с РГО провести анализ портфеля отделения
- 4) Обеспечить привлечение 2 биллеров и 2 эквайрингов в месяц на постоянной основе.
- 5) Организовать работу портфельных менеджеров на предмет анализа портфеля и увеличения продуктовой линейки для действующих портфельных клиентов.

**Админ. часть:**

- 1) Обеспечить соответствие стандартам внешнего вида отделения (окна, Зона 24)

## Основные замечания

- 1) Планы Мероприятий заполнены формально, без определения задач и указания названия клиентов
- 2) Не выполняется Распоряжение № 389 «Относительно принципов организации рабочего времени Управляющих отд. (Нормирование встреч)» - 1 встреча в день
- 3) Нет понимания структуры портфеля клиентов МБ+СОСТ среднего дохода в разрезе клиентов.
- 4) Не ведется работа в части привлечения клиентов на «Эквайринг».
- 5) На отделении УО не владеем информацией по продуктовой нагрузке клиентов МБ и СС .

**Админ. часть:**

- 1) Окна в отделении не соответствуют стандартам (заклеены скотчем).
- 2) Оформление Зоны 24 не соответствует стандартам (размещены цветы)

# Запорожское отделение №3



**Яковлева Людмила**  
Управляющий отделением

## Основные замечания

1) Нет понимания структуры портфеля клиентов МБ, среднего дохода в разрезе клиентов

Админ. часть:

- 1) Несоответствие стандартам размещения рекламы
- 2) В папке для "Информирования для клиентов" - размещено не актуальное УБО.
- 3) Объявлений размещены не согласно стандартам (3 папки)



**KPI за 3й кв. – 95,2%**

**Штат отделения – 6 сотрудников**

## Задачи для отделения

1) Совместно с РГО провести анализ портфеля отделения

Админ. часть:

- 1) Обеспечить соответствие стандартам размещения рекламы в отделении.
- 2) Обеспечить размещение актуальной версии УБО в папке «Информация для клиентов». ([источник](#))
- 3) Обеспечить соответствие стандартам размещения объявлений в одну папку. ([источник](#))

# Запорожское отделение №6



**Ходзько Дмитрий**

Управляющий отделением



**СБЕРБАНК**  
ПУБЛІЧНЕ АКЦІОНЕРНЕ

## Основные замечания

Админ. часть:

- 1) Несоответствие стандартам размещения Флага (Флаг размещен на окнах с помощью скотча)
- 2) На отделении используется канал привлечения клиентов с транзакционной активностью, без формирования Среднего уровня КД для отделения.



**KPI за 3й кв. – 116,1 %**

**Штат отделения – 5 сотрудников**

в т.ч. 1 Вакансия Менеджера ПБК

## Задачи для отделения

Админ. часть:

- 1) Привести в соответствие стандартам размещения Флага на фасаде отделения
- 2) Совместно с РГО проработать возможные/альтернативные каналы привлечения портфельных клиентов с целью увеличения среднего уровня КД в отделении.

# отделение №1 в г.Каменское



Уволен по  
результатам  
проверки

**Остроухов С.А.**

Управляющий отделением



## Основные замечания

1) УО не владеет информацией по отделению в части кол-во акт. Кл. ФЛ и МБ, ср. доход на клиента, покрытие картами премиум класса ФЛ, которые явл. Кл. МБ

2) УО не ориентируется в продуктах банка, изменениях в продуктовой линейки

Админ. часть:

1) Неактуальная реклама размещена во фрейм – лайтах и в карманах.

2) Отсутствуют документы по ФГВ для клиентов

3) В папке для "Информирования для клиентов" - размещено не актуальное УБО.

4) В переговорной для клиентов - размещены коробки, неработающая техника.

5) На отделении размещены цветы, в местах размещения информации работы Темпо-кассы

**KPI за 3й кв. – 116,1 %**

Штат отделения – **5 сотрудников**

в т.ч. 1 Вакансия Менеджера ПБК

## Задачи для отделения

Админ. часть:

- 1) Привести в соответствие стандартам размещения рекламы во фрем-лайтах и карманах.
- 2) Обеспечить наличие обязательной информации для клиентов согласно стандартам размещения. [\(источник\)](#)
- 3) Обеспечить размещение актуальной версии УБО в папке «Информация для клиентов». [\(источник\)](#)
- 4) Обеспечить порядок в переговорных для клиентов.
- 5) Привести в соответствие размещение растений в отделении согласно стандартам

# Задачи РГО Днепропетровского



## Формирование штата

Обеспечить заполнение 13 Вакансий в Регионе до 01.12.2018г.  
Провести анализ Кадрового Резерва в рамках Региона.



## Порядок в отделениях

Проконтролировать выполнение мероприятий по Админ. Части в отделениях региона: Днепропетровского №6, №9, Запорожского №2, №3, №6.



## Выполнение целевых показателей

Актуализировать планы мероприятий по отделениями региона.  
Предоставить заполненные планы в Отдел поддержки региональной сети до 01.11.2018 г. (Мелешко Л.Л.) Еженедельно контролировать выполнения задач в рамках установленных мероприятий.



## Работа с персоналом

Провести разъяснения для сотрудников в части системы планирования, критериев доведение плановых показателей и структуры портфелей отделений. Провести коуч-сессии с сотрудниками отделений с целью повышения эффективности работы по привлечению новых клиентов в Банк и увеличения продуктовой нагрузки по действующим клиентам.

Сводный КРП  
за 3-й квартал  
**104,4%**

**17 отделений**

**Штат – 85 сотрудников:**

- 15 Управляющих
- 6 Менеджеров МСБ
- 12 Менеджеров ПБК
- 3 Хантера
- 45 Менеджеров Масс

**13 ВАКАНСИЙ (15% штата)**

Днепропетровск

Запорожье