

Валентина Серебрякова,
фото автора

В понедельник, 12 ноября, работники Сбербанка отметят свой профессиональный праздник. Нехитрый, но емкий слоган "Сбербанк всегда рядом" вот уже 171 год оправдывает свое звучание. Старейшее финансовое учреждение России не сдает своих позиций, несмотря на увеличивающуюся с каждым годом конкуренцию. За эти годы какие только перипетии не пережила страна, а люди как доверяли Сбербанку, так и остаются ему верны по сей день. Накануне праздника мы встретились с сотрудниками дополнительного офиса №8635/031 Приморского отделения Сбербанка России, расположенного на остановке "Хлебозавод". После общения с ними становится понятно, почему учреждение имеет успех: высокие требования к работникам, строгое соблюдение ими корпоративной этики, широкий спектр услуг...

ВСЕГДА РЯДОМ



любой вид металла (золото, серебро, платина, палладий) и хранить его на счете. Если есть желание, можно прийти и снять деньги со счета, например, за один грамм золота по курсу на тот день. Такие счета часто дарят на день рождения. Это интересный и выгодный подарок. Деньги периодически обесцениваются, а драгоценные металлы - это тихая и надежная гавань для долгосрочных инвестиций. Ну вот, это основные наши услуги, кроме них есть еще масса других. Но мне бы хотелось о людях сказать...

РАБОТА В РАДОСТЬ

Коллектив филиала - 12 человек. Дольше всех, уже 33 года, трудится в банке Раиса Дешура - ведущий специалист по обслуживанию частных лиц. За эти годы она работала на многих должностях и имеет огромный опыт в банковском деле. У Ольги Третьяковой стаж в этом филиале 15 лет. Это высокопрофессиональный кассир. Других специалистов такого уровня я больше не встречала - молодежь учится только у нее. Скорость обслуживания клиентов у Ольги просто феноменальная. Если за день сотрудник со стажем 1-2 года обслуживает в среднем 100 клиентов, то она - 200. Каким образом она это делает? И ведь не ошибается! У нее предпенсионный возраст, а энергия бьет ключом. Мы надеемся, что она не уйдет на пенсию, а продолжит работать. Нам бы очень не хотелось потерять такого специалиста. Ольга Хоменко работает 16 лет. В основном она выполняет функции администратора смены. Очень опытная и ответственная. Случаются ситуации, когда клиент по незнанию совершает какую-то ошибку. Так вот Ольга может быстро принять решение и найти выход. Марина Игнатьева трудится 27 лет и является моим заместителем. Сначала работала в отделе последующего контроля, потом исполняла обязанности заведующей. Обладает большим опытом, умеет управлять командой и сплотить коллектив, донести доступным языком любую информацию до сотрудников. Ее любят и очень уважают. Вера Солонец - клиентский менеджер зоны "Сбербанк Премьер". Вот как раз она и является персональным финансовым консультантом. Не так давно к нам пришли работать молодые специалисты.

Евгения Петрова проходила в нашем банке учебную практику и после получения диплома пришла сюда работать. Алексей Садовой - специалист по обслуживанию частных лиц. По образованию программист и, кроме своих прямых обязанностей, часто выручает, если в программе происходит сбой. Могу похвалить за компетентность менеджеров по продажам Екатерину Болотову, Екатерину Данилову, Игоря Нестеренко и консультанта Марию Журавлеву. Поздравляю всех работников Сбербанка с праздником и желаю им удачи и самосовершенствования!

НА СВОЕМ МЕСТЕ

Недавно назначенная на должность руководителя филиала Алла Чешева говорит о своей работе увлеченно и заинтересованно: "Можно сказать, что как специалист, я прошла все ступеньки становления. Работала в свое время и консультантом, и контролером-кассиром, и кредитным инспектором, и менеджером по продажам. На данной должности всего год. Работа очень нравится, с каждым днем опыта набираюсь все больше и больше. Сам процесс захватывает. Вообще на должность руководителя желающих немного, потому как это очень большая ответственность. Но работа интересная". А подчиненные в один голос подтверждают: "Человек на своем месте: строга, справедлива, требовательна". Так совпало, что в день, когда мы пришли в Сбербанк, там находился региональный менеджер Приморского отделения Сбербанка России Марина Королева, которая курирует работу двенадцати офисов по краю. "Здесь сама атмосфера особенная, - говорит она, - я всегда еду в этот филиал с удовольствием. И это, конечно, заслуга руководителя. Не каждый может создать теплую рабочую обстановку".

Но и сотрудники офиса должны в полной мере соответствовать высокому статусу ведущего банка страны. Молодому специалисту нужно обязательно иметь высшее профильное образование, быть доброжелательным и коммуникабельным, уметь предложить дополнительные услуги, знать все банковские продукты и строго соблюдать стандарты сервиса.

КРЕДИТ ЗА ЧАС

Сбербанк - это не только платежи и сбережения. Сейчас спектр услуг, предлагаемых этим учреждением, очень широк. А главное - подход к каждому клиенту индивидуален. Например, если

человек получает заработную плату на пластиковую карту Сбербанка, он может рассчитывать на пониженную процентную ставку по кредиту и предоставить минимальный пакет документов для его оформления. Причем решение он узнает в течение часа. Если же человек не являлся раньше клиентом Сбербанка, рассмотрение заявки на кредит займет до двух дней. И что важно, теперь можно досрочно погасить заем, начиная с первого платежа.

СТАРИКАМ - ПОЧЁТ

Многие банки отказываются кредитовать пенсионеров. Здесь же совершенно иной подход. Людям преклонного возраста (до 75-ти лет) не отказывают в получении кредита, и если пенсию им перечисляют на карту Сбербанка, то кроме паспорта ничего больше не надо. Если же человек получает пенсию другим способом, то нужно предоставить еще справку о размере пенсии.

МОЛОДЫМ - ДОРОГА

Также Сбербанк охотно принимает в качестве первоначального взноса по ипотеке сертификат о материнском капитале. И если в других банках минимальный первоначальный взнос может составлять 20-40%, то в Сбербанке это 15%, а для молодой семьи (если хотя бы одному из супругов до 35 лет) и того меньше - 10%.

ИХ ПРЕИМУЩЕСТВО

Сегодня, несмотря на закон, запрещающий вести банкам комиссионные сборы, многие учреждения его просто игнорируют и продолжают практиковать "поборы", например, за ведение счета, за обналичивание денег, за ежемесячный взнос, за взнос третьим лицом, за досрочное погашение и т.д. В Сбербанке никаких комиссий нет, и в этом его большое преимущество!

МАШИНА - НЕ РОСКОШЬ

"Популярностью также пользуются наши автокредиты, - говорит Алла Чешева, - ведь это возможность получить кредит всего по двум документам, приемлемые процентные ставки, партнерские программы с автопроизводителями, быстрое рассмотрение заявки, возможность учитывать доход супруга/супруги в качестве созаемщика, минимальный первоначальный взнос и т.д. Причем приобрести можно не только новый, но и подержанный автомобиль".

ВАРИАНТЫ СТРАХОВАНИЯ

Сбербанк ведет активную работу со страховыми компаниями. И если раньше приходилось людям объяснять преимущества добровольного страхования, то сейчас клиенты сами проявляют инициативу. В жизни случается всякое. Чтобы в случае потери трудоспособности или смерти обязательства по кредиту не легли на плечи членов семьи, люди оформляют страховку, и вариантов большое количество. Многие страхуются на случай потери работы. В подобном случае, пока человек не найдет новую работу, кредит будет оплачивать страховая компания. Чтобы сумма страховки не была столь ощутима, ее можно оплачивать поэтапно, например, вносить каждый месяц вместе с платежом по кредиту.

УНИВЕРСАЛЬНОСТЬ В ЦЕНЕ

Работники Сбербанка найдут для каждого подходящий вариант. Выслушают, взвешают, подскажут. Сегодня в цене универсальность. Поэтому клиенту нет надобности ходить из кабинета в кабинет, из одного окна - в другое. Работа ведется в режиме одного окна. Это сделано для удобства, комфорта клиентов, чтобы любые операции можно было провести на од-

ном месте. Кроме того, действуют многочисленные устройства самообслуживания (терминалы, банкоматы, компьютеры с выходом в Интернет). В офисах работают специальные консультанты, которые подскажут и покажут, как обращаться с умной техникой.

Очень удобно пользоваться кредитной картой, льготный период по которой может достигать 50 дней в год. При этом тем, кто получает зарплату на карту банка, предоставляется сниженная процентная ставка.

УВЕЛИЧИМ ПЕНСИИ

Уже на протяжении пяти лет Сбербанк оказывает услугу по переводу накопительной части пенсии в негосударственный пенсионный фонд, чья доходность может в несколько раз превышать стандартную доходность размещения пенсионных накоплений. Оформление занимает 10 минут. Также легко можно выйти из этой программы. Но практика показывает, что никто не выходит, потому что разница очевидна и ощутима.

ПЕРСОНАЛЬНЫЙ МЕНЕДЖЕР

Для клиентов, чьи вклады в Сбербанке составляют более 400 тысяч рублей, предлагается особое обслуживание - консультации персонального финансового менеджера. Этот специалист владеет не только информацией о банковских продуктах, но и брокерской, о паевых инвестиционных фондах и т.д. Он может посоветовать, куда лучше внести деньги в данный момент, чтобы увеличить доход.

ВЫГОДНЫЙ ПОДАРОК

"А еще у нас есть услуга, к которой в последнее время многие проявляют интерес, - говорит руководитель филиала, - это обезличенные металлические счета. То есть можно приобрести в граммах