После того как в прошлом номере газеты «Вести» вышли публикации, критикующие работу камчатского филиала Сбербанка России, его руководство решило устроить пресс-конференцию. Главной темой стало качество обслуживания клиентов. На что, собственно, и жалуются камчатцы.
Троим журналистам, присутствовавшим на пресс-конференции, управляющая камчатским отделением Ирина Минкевич наконец-то призналась, что в Сбербанке есть трудности. Правда, не стала распространяться и назвала одну из них – это очереди. Ирина Васильевна даже рассказала, как собирается их разрешить.
Камчатский филиал Сбербанка решили переформатировать, то есть полностью преобразовать.
«Это предусматривает не только визуальное обновление внутренней структуры подразделения (ВСП) в рамках нового бренда Сбербанка, но и четкое разграничение функциональных зон для более удобной работы с клиентами, – поясняла Ирина Минкевич. Что позволит качественно и быстро обслужить. Пример тому – отделение на улице Лукашевского. Сейчас там каждого клиента встречает консультант, который объясняет, в каком именно окне ему лучше обслуживаться. (Причем к этому консультанту тоже выстраивается очередь – от 5 до 10 человек – Авт.) Также обязательным атрибутом переформатирования является наличие круглосуточной зоны самообслуживания с отдельным входом для предоставления возможности клиентам совершения операций в любое удобное время, независимо от графика работы самого филиала». Но даже такая зона не решила проблему очереди в этом отделении. По словам управляющей камчатским филиалом, там действительно очереди, так как достаточно много людей ринулось именно в отделение на Лукашевского.
Почему именно туда? А потому что камчатский филиал Сбербанка сам создал для себя эти трудности, когда в середине февраля закрыл отделения на улицах Индустриальной, Советской и в районе КП.
Моментально выросли огромные очереди в самом ближайшем отделении – в районе Садовой. В день получения пенсий и других социальных выплат туда было не пробиться. И это будет продолжаться как минимум месяц (до 19 марта). Между тем руководство камчатского Сбербанка считает, что в закрытии этих отделений нет ничего страшного для вкладчиков, цитирую «офисы с самым низким уровнем посещаемости и там проводятся не самые главные операции(?!)».
Снятие денег со своих сберкнижек – не это ли самая главная операция для пенсионеров? Заметим, что большая часть вкладчиков Сбербанка – это люди пенсионного возраста, которые по старой привычке остаются клиентами этого учреждения еще с советских времен.
Камчатским Сбербанком обслуживается 104 тысячи пенсионеров, включая военных. Из них 41 тысяча – жители Петропавловска (31 тысяча – социальные пенсионеры, 10 тысяч – военные пенсионеры). И это притом, что всего в краевом центре в Пенсионном фонде числится почти 53 тысячи человек. Ежегодно количество потенциальных клиентов Сбербанка на полуострове увеличивается на 7 500 человек.
И если сейчас Сбербанк позволяет себе закрывать сразу три филиала из-за нехватки специалистов, что будет дальше?
Ирина Минкевич уверяет, что на данный момент офисы закрыты не потому, что там переформатирование, а потому что идет набор и обучение контролеров-кассиров. И как только закончится набор, отделения откроются.

Управляющая камчатским филиалом всячески пыталась уйти от острых вопросов и настаивала на том, что собрала пресс-конференцию, чтобы рассказать, что нового Сбербанк предлагает клиентам.
Поэтому пришлось обратиться в головное подразделение Северо-Восточного банка Сбербанк России (город Магадан). Там пояснили, что сотрудники из этих офисов были переведены в более крупные подразделения, где количество выполняемых операций значительно превышает установленный норматив и которые оказались по состоянию на середину февраля недоукомплектованными. Кроме того, офис на КП был закрыт еще 10 октября прошлого года в связи с тем, что право управления этим объектом недвижимости (ранее арендуемым Камчатским отделением) по решению Рос-имущества перешло к федеральной антимонопольной службе по Камчатскому краю. А сотрудники были переведены в штат ближайшего к нему подразделения банка.
А если Сбербанк не найдет специалистов, которые согласятся работать? (И чем вызван уход сотрудников?)Как тогда в камчатском Сбербанке собираются бороться с очередями? С помощью банкоматов и новой программы «Очередей нет»?
«В этом году планируется переформатировать четыре дополнительных офиса, которые находятся в Петропавловске, один – в Милькове и один – в Вилючинске. Кроме того, в краевом центре также будут открыты еще 2 круглосуточных офиса самообслуживания. Сейчас установлены 54 банкомата, в конце года их количество увеличится до102. Помимо этого между 5 и 6 км у нас будет передвижная конструкция в режиме 24 часов. А в рамках проекта «Очередей нет!» камчатским отделением проводится работа по установке в крупных ВСП (внутренние структуры подразделения) электронной системы управления очередью, позволяющей оптимизировать регулирование клиентопотока в зависимости от длительности операции, тем самым сокращая время ожидания в очереди. Первая «электронная очередь» появилась в елизовском отделении Сбербанка. И 75 процентов клиентов там уже обслуживаются в течение 15 минут. Наша цель, чтобы к концу года 90 процентов наших клиентов обслуживались не более 15 минут после обращения», – сообщила Ирина Васильевна.
А сколько клиент должен выстоять до обращения, в камчатском Сбербанке кто-нибудь высчитывал?
Поэтому на практике выходит совершенно иное: клиент получает талон, в котором указано предварительное время ожидания (у нас это время составило 180 минут), притом, что сама операция – открытие сберкнижки – составила действительно около 15 минут.
И если на Камчатке руководство все-таки признает, что проблема с очередями есть, то в головном офисе в Магадане продолжают настаивать на том, что по их «замерам в ряде дополнительных офисов Петропавловска время ожидания в очереди до 10 минут составляет 51 процент, свыше 15 минут – 35 процентов». (Интересно, откуда такие данные? – Авт.).
Из этого ответа выходит, что огромных очередей в Сбербанке практически не бывает. Тогда зачем вводить новую программу «Очередей нет!»? Впрочем, и в первом и во втором случае эта программа никак не влияет на столпотворение в банке. Для сравнения: в день через банкомат совершается 150 операций, а на одного сотрудника приходится 87,5 операций. При этом один клиент может осуществлять как одну, так несколько операций.
Но в Сбербанке вводят нас в заблуждение. Чтобы совершить такое количество

операций в день, специалисты должны работать 16 часов без перерыва на обед. (При условии, что на одну операцию требуется в среднем 11 минут. Значит, количество сотрудников нужно увеличить как минимум вдвое).
В камчатском Сбербанке так и не ответили, сколько необходимо сотрудников, чтобы оперативно и качественно обслуживать клиентов.
Наверное, руководителям банка самим требуется переформатирование. Тогда, возможно, они перестанут воспринимать своих клиентов как «производимую операцию», а будут относиться к ним, как к людям.

Саида ВАГАБОВА.