35 ➔ Есть категории сотрудников (например, консультанты), которые сами не продают банковские продукты, но от их работы зависит результат менеджеров по продажам. Премирование таких работников зависит от продаж в целом по офису. Кроме того, в системе мотивации персонала фронт-офиса обязательно учитывается соблюдение стандартов качества обслуживания клиентов. Помимо оклада сотрудники также получают ежеквартальную премию, которая напрямую зависит от качества их работы.

В банке ВТБ24 с помощью специальных компаний посредством контрольных закупок и телефонных опросов клиентов на постоянной основе проводит оценку качества обслуживания в своих отделениях. В случае если в результате то или иное подразделение показывает невысокий результат, его сотрудники получают меньшую премию. От качества их работы и оценок проверяющих зависит, разумеется, и уровень премии не только директоров отделений, но и управляющих региональными операционными офисами и филиалами ВТБ24.

По данным рекрутингового портала Superjob.ru, заработные платы банковских работников зависят от зарплатной политики банка, перечня должностных обязанностей, уровня профессиональных навыков работника. Заработные платы специалистов колеблются в диапазоне 20–40 тыс. руб. Например, средняя рыночная зарплата специалиста по пластиковым картам в Санкт-Петербурге составляет 25 тыс. руб., кассира-операциониста — 25 тыс. руб., специалиста бэк-офиса — 30 тыс. руб., специалиста депозитария — 36 тыс. руб. Однако там, где требуются глубокие профессиональные знания и высокий уровень ответственности, зарплаты выше. Например, средняя зарплата финансового аналитика в Санкт-Петербурге составляет 48 тыс. руб. Также не определена верхняя планка у менеджеров по продажам кредитных и финансовых продуктов, так как здесь уровень дохода складывается из оклада и процента от продаж. Зарплата менеджеров среднего звена варьируется обычно в пределах 40–60 тыс. руб. Например, на позицию начальника отдела операционного обслуживания предлагается заработная плата 50 тыс. руб., руководителя контрольно-кассового офиса — 60 тыс. руб. Итоговые заработные платы топ-менеджеров не афишируются. Рыночные стартовые оклады для руководителей высшего звена, как правило, лежат в диапазоне 100–160 тыс. руб. (без учета бонусов).

«Для рядовых специалистов петербургские банки включают в компенсационный пакет обучение и тренинги, некоторые банки добавляют к этому ДМС, оплату питания. Также сотрудники банка могут воспользоваться льготами при страховании и кредитовании. Для менеджеров среднего звена предлагается расширенный пакет ДМС, корпоративные занятия спортом, расширенный перечень льгот. В вакансиях линейных специалистов работодатели подчеркивают возможность бесплатного обучения и карьерного роста, тогда как в вакансиях менеджеров среднего звена делается акцент на регулярной индексации заработной платы», — рассказал Алексей Захаров, президент рекрутингового портала Superjob.ru. ■

НЕКАПИТАЛЬНЫЕ ПЛАНЫ

НЕ ТАК ДАВНО СБЕРБАНК РОССИИ ОБНАРОДОВАЛ ПЛАНЫ РАСШИРЕНИЯ СЕТИ ПРИСУТСТВИЯ ЗА СЧЕТ ОТКРЫТИЯ ОФИСОВ В НЕКАПИТАЛЬНЫХ ПОМЕЩЕНИЯХ. ПО МНЕНИЮ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ ДРУГИХ БАНКОВ, ШИРОКО ПРЕДСТАВЛЕННЫХ В ПЕТЕРБУРГЕ, В СЕВЕРНОЙ СТОЛИЦЕ ПЕРСПЕКТИВНО СКОРЕЕ ОТКРЫТИЕ ВЫНОСНЫХ ТОЧЕК ПРОДАЖ БЕЗ КАССОВОГО УЗЛА. ТАТЬЯНА КРАМАРЕВА

«Об открытии полноформатного офиса с кассовым узлом вне капитального здания речи даже не может быть: есть совершенно определенные, жесткие требования Центробанка к оборудованию, укрепленности, защищенности офиса. Некапитальное строение не подходит однозначно. Сразу же возникают вопросы безопасности», — подчеркнул заместитель управляющего филиалом банка «Петрокоммерц» в Санкт-Петербурге Юрий Чибирев. Он выразил опасение, что преступники такой офис могут просто демонтировать, как это иногда происходит с банкоматами.

Один из представителей банковского сообщества на условиях анонимности высказал мнение, что Главное управление ЦБ России по Санкт-Петербургу ни при каких обстоятельствах не санкционирует открытие банковского офиса с полным спектром услуг в легковозводимой модульной конструкции: «В петербургском главке ни на йоту не отступят от требований безопасности», — заметил источник.

Концепция ВТБ24, по словам управляющего филиалом ВТБ24 в Санкт-Петербурге и Ленобласти Михаила Иоффе, предусматривает открытие мини-отделений в помещениях крупных градообразующих предприятий, сотрудничающих с банком в рамках зарплатных проектов.

В свою очередь, в петербургском филиале Промсвязьбанка уточнили, что открытие дополнительного офиса в некапитальных строениях «не представляется целесообразным»: «Вне капитальных зданий проблематично создать кассовый узел, так как Банк России просто не разрешит открыть такой объект», — сообщили в Промсвязьбанке, добавив, что в Санкт-Петербурге достаточно помещений капитального характера для открытия дополнительных офисов.

«Дополнительных офисов у госбанков более чем достаточно. Видимо, объем средств позволяет (и есть такое желание) выдавать больше кредитов, а сеть существующих офисов не справляется с требованиями, которые закладываются в банковские показатели. Чтобы привлекать новых клиентов, осваивать новые сегменты, наверное, Сбербанк и выбрал для себя такой канал продвижения», — прокомментировал возможность открытия офисов в некапитальных помещениях представитель банка «Петрокоммерц».

В петербургском филиале Росбанка не исключили, что планы по открытию дополнительных офисов в некапитальных строениях, возможно, вызваны несовершенством рынка коммерческой недвижимости. «Но скорее всего некапитальные офисы будут востребованы в малых городах или на отдаленных производствах, где необходим больший объем обслуживания персонала предприятия, чем может обеспечить банкомат», — уточнил Илья Злуницын, региональный директор Северо-Западного филиала Росбанка. Он напомнил, что помимо общих правил для всех коммерческих помещений банки обязаны выполнить требования по защищенности кассы и депозитария. «Если обеспечить защищенность не удастся, у дополнительного офиса будет ограниченный функционал, что в условиях Санкт-Петербурга абсолютно не востребовано и экономически нецелесообразно — здесь достаточно коммерческих помещений, удовлетворяющих всем требованиям банков», — отметил спикер Росбанка.



ИТАР-ТАСС

НАИБОЛЕЕ СУЩЕСТВЕННУЮ ЧАСТЬ В СТРУКТУРЕ РАСХОДОВ НА СОДЕРЖАНИЕ ОФИСОВ БАНКОВ СЕГОДНЯ СОСТАВЛЯЮТ АРЕНДНЫЕ ПЛАТЕЖИ

Разумеется, каждый банк выбирает для себя тот канал продвижения банковских продуктов, который он считает наиболее эффективным и требующим минимум затрат. Так, банки, активные в POS-кредитовании, безусловно, «идут к клиенту», оборудуя точку продаж в сети торговых предприятий (как правило, торгующих бытовой техникой).

Банки, специализирующиеся на предоставлении экспресс-кредитов наличными (речь идет о выдаче кредита на моментальную пластиковую карту в течение получаса), предпочитают иные каналы продвижения: они открывают выносные точки продаж с одним-двумя сотрудниками в местах повышенной проходимости. В свое время по пути оборудования малоформатных офисов без кассовых узлов шел GE Money Bank. В частности, работал консультационный офис этого банка на станции метро «Гостиный двор».

«Что касается нашего банка, пока мы для себя такой путь развития не видим. Но вполне допускаю, что стратегия может измениться», — сообщил представитель банка «Петрокоммерц».

Открытие малоформатного банковского офиса в Петербурге сегодня (в зависимости от района) обходится в пределах 200–400 тыс. рублей. Наиболее существенную часть в структуре расходов составляют арендные платежи. Как отмечают банкиры, за 2011 год существенно увеличились арендные ставки для капитальных помещений, отвечающих требованиям банковской безопасности помещений.

Как подчеркнул Юрий Чибирев, это может стать популярным новым каналом продвижения банковских услуг и продуктов. «Плюсы таких помещений — высокая проходимость и малые затраты (фактически только на мебель и оргтехнику). К миниофисам, работающим в режиме приема заявок и консультаций, не предъявляются такие строгие требования с точки зрения формата укрепленности, как к офисам в капитальных строения с кассовым узлом. Экспресс-кредиты могут выдаваться безналичным путем. Экспресс-кредиты на пластиковую карту требуют только наличия самой карты, которая активируется в момент подписания кредитного договора», — сказал представитель банка «Петрокоммерц».

Открытие выносной точки продаж, кроме того, не требует разрешения Центробанка: кредитной организации достаточно уведомить об этом ЦБ. ■