

В Сбербанке с обращениями клиентов работают несколько подразделений, как расположенных непосредственно на территории присутствия клиента, так и централизованных. При этом каналы направления вопросов и обращений представлены максимально широко:

- **Телефон.** Call-центр Сбербанка (8-800-555-555-0) работает круглосуточно, звонок для клиента бесплатный. Возможно консультирование, проведение операций и оперативное решение проблем по продуктам/услугам; в сложных случаях проводится регистрация обращения клиента и передача для решения и ответа в централизованное подразделение – Управление по работе с обращениями клиентов Межрегионального Сервисного Центра Сбербанка;
- **Официальный сайт банка.** Доступна ссылка для клиентов, желающих задать вопрос, оставить обращение, предложение и т.п. Система регистрирует обращение клиента он-лайн и оно поступает на рассмотрение в профильное подразделение;
- **Группы «Банк друзей» в сети Интернет.** На популярных сайтах зарегистрированы группы, где любой клиент может задать вопрос, пожаловаться и т.п. Обработка проводится в он-лайн режиме централизованно подразделением Службы заботы о клиентах. При необходимости для оперативного решения вопросов клиентов привлекаются подразделения качества клиентского обслуживания территориального банка.
- **Электронная почта председателя территориального банка.** Канал всегда доступен для любого клиента Банка для направления сообщений. Информация размещена в офисах Банка в виде объявлений и визитных карточек. Сообщения обрабатываются подразделением качества клиентского обслуживания территориального банка;
- **Личный визит клиента в офис банка.** Обращение в произвольной форме или на бланке Банка клиент может зарегистрировать в любом офисе Банка. По возможности, вопрос клиента будет решён непосредственно в офисе, либо передан для решения в Управление по работе с обращениями клиентов;
- **Почтовая пересылка** – через Почту России. Служба делопроизводства Банка регистрирует все поступившие письма от клиентов в единой базе данных по обращениям, с использованием специализированного программного обеспечения. Отработка обращений проводится в Управлении по работе с обращениями клиентов;
- В настоящее время Банк развивает новые технические решения по сбору и отработке отзывов клиентов в сети Интернет – разработано и тестируется **специализированное программное обеспечение АС «Пульс»**, которое позволяет видеть актуальные отзывы и фотографии, размещённые в сети Интернет. Программа агрегирует на единой информационной платформе отзывы из социальных сетей / форумов с упоминанием Сбербанка и/или отзывов, «привязанных» к месту расположения офисов Банка по геопозиции их публикации. Отработка отзывов проводится в подразделении качества клиентского обслуживания территориального банка, с привлечением Службы заботы о клиентах.

Рассмотрением и подготовкой ответов на сложные обращения клиентов, при необходимости проведения расследования указанных клиентом обстоятельств, анализа финансовых, правовых и иных документов, в Сбербанке занимается специализированное подразделение – Управление по работе с обращениями клиентов Межрегионального Сервисного Центра. В Управлении работают специалисты по всем продуктам и услугам банка, имеющие опыт решения сложных вопросов и проблем. Оплата труда сотрудников этого подразделения зависит от сроков и качества подготовки ответов клиентам; проводится постоянный контроль этих показателей.

Вопросы, не требующие проведения расследования и глубокого анализа финансовой документации, решаются по возможности оперативно – непосредственно при обращении клиента по каналам: телефон, интернет, e-mail, личный визит в офис банка. Для этого работают сотрудники подразделений ЕРКЦ (Единого распределенного контакт-центра), Службы заботы о клиентах, подразделений качества клиентского обслуживания

территориального банка, сервис-менеджеры в крупных офисах по обслуживанию клиентов - физических лиц.

В работе с обращениями клиентов Банк не ограничивается только подготовкой ответов клиентам и решением их конкретных вопросов. Используемое для регистрации обращений программное обеспечение даёт возможность проведения анализа обращений по их тематике и корневым причинам, что позволяет Банку работать над улучшением процессов, вызывающих нарекания наших клиентов, поводить работу по повышению квалификации сотрудников и т.д. При внесении изменений в процессы Банк измеряет их эффективность в том числе на основании динамики отзывов клиентов по соответствующим тематикам. Таким образом, мнения клиентов непосредственно влияют на внутренние процессы Банка и способствуют их улучшению.

Примеры коммуникаций Банка по каналам сбора обратной связи от клиентов:

Фото объявления в залах ВСП (зелёное, с почтой ...zabota...)

Услуга	Процент	Количество клиентов
Дебетовые карты	45%	3501 чел.
Кредитные карты	25%	1449 чел.
Вклады	22%	1350 чел.
Дистанционное банковское обслуживание	-	-

В контакте регистрация

Телефон или email
 Пароль
 Войти
 Регистрация
 Забыли пароль?

Официальное сообщество ✓
Сбербанк: Банк друзей

Страница Меню группы "Банк друз... Просмотреть

20 июл 2014 401 3233

Опрос [перейти к теме](#)

Проголосовали 1693 человека

Для чего вы чаще всего используете SMS-сервис «Мобильный банк»?

Узнаю баланс средств на карте	552 (32.6%)
Получаю информацию об операциях по карте	625 (36.92%)
Пополняю баланс мобильного	246 (14.53%)
Перевожу деньги друзьям и родственникам	185 (10.93%)
Запрашиваю перевод у родных	13 (0.77%)
Другое, напишу в комментарии	72 (4.25%)

Обсуждения
283 темы

Вакансии Сбербанка
6 вакансий. Подробнее от Сбербанка: Банк друзей. 15 окт в 17:07

ПРОСТО ПОЛУЧАТЬ БОЛЬШЕ С МОЛОДЕЖНОЙ КАРТОЙ
До 10% бонусов СПАСИБО

Участники
1 661 488 человек

Станислав Дашуня Илья

Сбербанк: Банк друзей Жанна Главная 20 Найти друзей

ПРОСТО ПОЛУЧАТЬ БОЛЬШЕ С МОЛОДЕЖНОЙ КАРТОЙ
До 10% бонусов СПАСИБО

Сбербанк Банк друзей
Банк/финансовое учреждение

Смотреть видео Нравится Сообщение

Хроника Информация фото Нравится Еще

348 711 человекам это нравится
Анна Кабанец и еще 51 друзей

Нравится друзьям

ИНФОРМАЦИЯ

8 800 555 5550; 900 (для моб. телефонов)
http://sberbank.ru/

ПРИЛОЖЕНИЯ

ФИНАНСОВЫЕ ИГРЫ Финансовые игры

Публикация

Напишите что-нибудь...

Опубликовать

Сбербанк: Банк друзей

Как подключить автоматическую оплату сотовой связи в «Сбербанк Онлайн»? Укажите из видеоролика.

Как подключить автоматическую оплату сотовой связи в «Сбербанк Онлайн»? Подключите услугу «Автоплатеж» за сотовую

PULSE

- Карта
- Комментарии
- Места
- ТОП-10
- Картинки
- Избранное
- Профиль
- Выйти

Хе хе

8 Страница обращения

Добавить тег

Оценка Релевантно Расследование Требуется ответ Корп.Блок

Да Нет Да Нет Да Нет Да Нет

Дел. офис №9055/01795 (57к)

KateR28
26.10.15 в 13:13

Рановато, конечно, но в душе, тем не менее, приятно зашевелилось ощущение грядущего праздника

23 Страница обращения

Добавить тег