



Положение о дисциплинарной ответственности ОсОО "В плюсе"

УТВЕРЖДЕНО

Приказом Генерального директора

ОсОО «В плюсе»

№_____/ОД от «____» _____ 2025 г.

Автор регламента: Назаров Максим Александрович,
Регламент разработан для всех сотрудников компании

Дата разработки: 05.02.2025

Версия 1.0

Положение о дисциплинарной ответственности и
порядке её применения в ОсОО «В плюсе»

1. Причина создания положения

Настоящее положение разработано в соответствии с внутренними нормативными актами и [Трудовым кодексом Кыргызской Республики](#) с целью установления единых правил и процедур применения

дисциплинарных взысканий к сотрудникам ОсОО «В плюсе». Документ направлен на обеспечение справедливого и прозрачного рассмотрения дисциплинарных случаев, связанных с нарушением или несоблюдением установленных правил, стандартов и требований.

2. Цель положения

Определение порядка и условий применения дисциплинарных мер к сотрудникам, а также установить их права и обязанности при возникновении дисциплинарных ситуаций. Положение способствует предупреждению нарушений корпоративных стандартов и требований законодательства, обеспечивая защиту прав и достоинства сотрудников.

3. Общие положения

1. Положение разработано на основании корпоративных принципов и стандартов взаимодействия, а также в соответствии с внутренними нормативными актами и законодательством Кыргызской Республики, с целью обеспечения соблюдения трудовых прав и свобод сотрудников, предотвращения нарушений и установления гарантий в сфере трудовых отношений.
2. Положение устанавливает требования к поведению сотрудников в рамках рабочего процесса, определяет принципы взаимоотношений с коллегами, руководством и подчинёнными, регулирует соблюдение корпоративных стандартов в соответствии с внутренними нормативными актами и законодательством.
3. Положение является внутренним нормативным актом компании и обязателен для исполнения всеми сотрудниками.
4. Действие положения распространяется на всех сотрудников компании, независимо от их должности и уровня ответственности.
5. Положение применяется к сотрудникам во время выполнения ими своих должностных обязанностей, а также в любые иные периоды участия в рабочих процессах компании (деловые встречи, командировки, корпоративные мероприятия и т. д.).

4. Определение терминов и сокращений

1. [«Справочник терминов и сокращений ОсОО «В плюсе»»](#) – документ, содержащий перечень используемых в компании терминов и сокращений, их определений и назначений.

2. Ответственность за содержание документа и контроль внесения изменений:

- Каждый Руководитель подразделения или направления обязан своевременно вносить изменения и обновлять термины, относящиеся к его сфере ответственности, с целью поддержания актуальности [«Справочника терминов и сокращений ОсОО «В плюсе»»](#);
- Руководитель ОКК несет ответственность за общий контроль содержания [«Справочника терминов и сокращений ОсОО «В плюсе»»](#) и мониторинг соблюдения установленного порядка обновления документа.

5. Следование правилам положения

5.1. Устные предупреждения и рекомендации

1. Устные предупреждения и рекомендации не являются официальными дисциплинарными взысканиями. Они используются работодателем, как инструмент текущего управления с целью предотвращения дальнейших нарушений и повышения эффективности работы сотрудников.

2. Устные предупреждения и рекомендации направлены на указание сотруднику на необходимость улучшения его работы и предотвращение повторных нарушений трудовой дисциплины.

3. Виды устных предупреждений и рекомендаций:

- Устные замечания о допущенных ошибках;
- Рекомендации по повышению качества работы;
- Предупреждения о возможных последствиях в случае повторного нарушения.

4. Устные предупреждения и рекомендации не заносятся в личное дело сотрудника и не фиксируются в трудовой книжке.

- В отличие от официальных дисциплинарных взысканий, устные меры не имеют юридических последствий и применяются для профилактики нарушений до вынесения официального взыскания.

5. Сотрудники, отвечающие за дисциплину, обязаны фиксировать устные предупреждения во внутренних документах компании для отслеживания повторных нарушений и дальнейшего анализа поведения сотрудников. Эти записи не являются официальной частью личного дела, но служат для внутреннего контроля.

5.2. Случаи, когда дисциплинарные взыскания не применяются

Работник имеет право временно приостановить выполнение своих должностных обязанностей в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажорных обстоятельств), которые делают невозможным продолжение работы. Эти обстоятельства признаются событиями, возникшими вне зависимости от воли и действий работника. Работник обязан незамедлительно уведомить непосредственного Руководителя о невозможности исполнения служебных обязанностей и, при возможности, предоставить подтверждающие документы.

Внутренние форс-мажорные обстоятельства – это ситуации, происходящие внутри компании или непосредственно касающиеся сотрудников, которые невозможно предвидеть или предотвратить.

1. Внезапное ухудшение здоровья сотрудника:

- Серьезное состояние, требующее немедленного лечения или консультации врача. Это может быть внезапное заболевание, травма или ухудшение хронического состояния, которое мешает выполнению рабочих обязанностей. Пример: срочная госпитализация или необходимость экстренной медицинской помощи.

2. Семейные обстоятельства:

- Экстренные ситуации, затрагивающие близких родственников сотрудника, такие как серьезная болезнь, несчастный случай или утрата. Эти ситуации требуют немедленного вмешательства или поддержки со стороны сотрудника. Пример: необходимость

присутствия на операцию близкого человека или в случае трагедии в семье.

3. Неотложные производственные задачи:

- Внезапно возникающие события на работе, которые требуют немедленного вмешательства руководителя и не могут быть отложены. Обычно это критические сбои в работе, которые угрожают нормальному функционированию компании. Пример: сбой в IT-системе, который парализует работу всех офисных сотрудников, либо неработоспособность ключевого оборудования, требующего моментального решения.

Внешние форс-мажорные обстоятельства - это обстоятельства, которые происходят вне компании и вне контроля сотрудников, но влияют на выполнение рабочих обязанностей.

1. Непредвиденные природные катастрофы:

- Стихийные бедствия, которые могут нарушить нормальную жизнедеятельность и работу сотрудников, такие как землетрясения, наводнения, ураганы, пожары.

Пример: наводнение или снегопад, который парализует транспорт и делает невозможным прибытие на работу.

2. Техногенные катастрофы:

- Аварии, связанные с поломкой инфраструктуры или крупных систем, таких как отключение электричества, водоснабжения, газа, а также крупные аварии в городской или региональной инфраструктуре.

Пример: авария на электростанции, приводящая к отключению электричества в офисе на несколько часов или дней.

3. Социальные и общественные события:

- Забастовки, протесты, массовые беспорядки, военные действия или другие общественные события, которые могут повлиять на возможность нормального выполнения обязанностей.

Пример: закрытие дорог из-за протестов или невозможность добраться до офиса из-за введенного комендантского часа.

4. Транспортные проблемы:

- Отмена рейсов, задержки транспорта, аварии или другие проблемы с общественным или личным транспортом, которые мешают выполнению обязанностей.

Пример: отмена авиарейса, который был запланирован для командировки, или крупная авария на дороге, блокирующая проезд.

3. Действия работника при наступлении форс-мажорных обстоятельств:

1. Работник обязан незамедлительно уведомить непосредственного Руководителя о наступлении форс-мажорных обстоятельств и невозможности продолжения выполнения трудовых обязанностей.
2. При возможности работник должен предоставить подтверждающие документы, такие как медицинская справка, справка о несчастном случае, повестка, справка от транспортной компании и т.д.
3. В случае отсутствия возможности немедленно уведомить руководителя (например, при внезапном ухудшении здоровья), уведомление должно быть сделано как можно скорее.

Внимание: Не считаются форс-мажорными обстоятельствами следующие ситуации:

- Попадание в пробку, перекрытие дорог из-за плановых мероприятий или решение личных вопросов, так как их можно предусмотреть и спланировать заранее;
- Заболевание, о котором работник знал заранее, но не предпринял необходимых мер;
- Отсутствие топлива или зарядки у личного транспорта;
- Забытые документы, рабочие материалы или ключи;
- Опоздания, вызванные отсутствием будильника или поздним пробуждением;
- Технические неисправности личного оборудования (компьютера, телефона и т.д.);

- Погодные условия, предсказуемые заранее (например, снегопад или дождь);
- Семейные дела или личные проблемы, не относящиеся к рабочим обязанностям;
- Отсутствие связи (интернет, телефон), если это связано с неуплатой услуг или неисправностью, которую можно было устранить заранее;
- Проблемы с одеждой или обувью, не предусмотренные работником;
- Опоздания, связанные с учёбой или посещением образовательных мероприятий, если это не было согласовано с руководителем заранее и тд.

Важно: В перечисленных ситуациях работник обязан предупредить о задержке минимум за 2 (два) часа до начала рабочего времени или выполнения задач. Если предупреждение не было сделано заблаговременно, к работнику может быть применено дисциплинарное взыскание в соответствии с Трудовым кодексом и внутренними нормативными актами компании.

5.3. Дисциплинарные взыскания

1. Дисциплинарные взыскания применяются в строгом соответствии с законодательством Кыргызской Республики и данным Положением.
2. Применение дисциплинарных мер основывается на принципах законности, обоснованности, справедливости и соразмерности совершённого нарушения.
3. Дисциплинарные взыскания могут быть применены только при наличии доказанных фактов нарушения сотрудником своих трудовых обязанностей или корпоративных правил.
4. Перед применением дисциплинарного взыскания работодатель затребует от сотрудника письменное объяснение совершённого нарушения. Отказ предоставить объяснение не препятствует применению взыскания ([ст. 147 ТК КР](#)).
5. Решение о применении дисциплинарного взыскания принимается отделом контроля качества и руководством компании с учётом мнения

непосредственного Руководителя сотрудника и, при необходимости, юридического отдела.

6. Применение дисциплинарных мер не должно унижать достоинство сотрудника или нарушать его права, гарантированные законодательством.

7. За нарушение трудовой дисциплины, то есть противоправное неисполнение или ненадлежащее исполнение работником по его вине возложенных на него трудовых обязанностей, работодатель вправе применить следующие дисциплинарные взыскания ([ст. 146 ТК КР](#)):

- Замечание;
- Выговор;
- Увольнение по соответствующим основаниям.

Примечание:

- Законами, уставами и положениями о дисциплине для отдельных категорий работников могут быть предусмотрены также и другие дисциплинарные взыскания.
- Не допускается применение мер дисциплинарного взыскания, не предусмотренных законами, уставами или положениями о дисциплине.

5.4. Виды дисциплинарных взысканий:

Дисциплинарные взыскания — это меры ответственности, применяемые работодателем к работнику за нарушение трудовой дисциплины или невыполнение трудовых обязанностей. Они являются формальной мерой, всегда фиксируются письменно и могут включать **замечание, выговор** или **увольнение**, имея юридические последствия для сотрудника.

1. Замечание - наиболее мягкая форма дисциплинарного взыскания, применяемая работодателем за незначительные нарушения трудовой дисциплины. Замечание выражает официальное обращение к работнику с указанием на допущенное нарушение и рекомендацией обратить внимание на соблюдение установленных правил.

Основания для применения замечания:

- Ненадлежащее исполнение трудовых обязанностей;
- Несоблюдение правил внутреннего трудового распорядка;
- Иные незначительные нарушения трудовой дисциплины.

Форма оформления:

- Замечание оформляется приказом (распоряжением) работодателя в письменной форме.
- Должно быть применено не позднее одного месяца со дня обнаружения проступка, не считая времени болезни или отпуска работника.
- Работник должен быть ознакомлен с приказом под расписку в течение трёх рабочих дней.

2. Выговор - более строгая мера дисциплинарного взыскания, применяемая работодателем за серьёзные или повторные нарушения трудовой дисциплины. Выговор представляет собой официальное уведомление работнику о допущенном нарушении с указанием на необходимость исправления и недопущения подобных нарушений в будущем.

Основания для применения выговора:

- Повторное ненадлежащее исполнение трудовых обязанностей;
- Систематическое нарушение правил внутреннего трудового распорядка;
- Однократное грубое нарушение трудовой дисциплины (за исключением случаев, предусмотренных для увольнения).

3. Увольнение - крайняя мера дисциплинарного взыскания, заключающаяся в расторжении трудового договора с работником по основаниям, предусмотренным законодательством, за грубые или систематические нарушения трудовой дисциплины.

3.1. Трудовой договор, заключенный на неопределенный срок, а также срочный трудовой договор до истечения срока его действия могут быть расторгнуты работодателем в случаях:

1. Недостаточной квалификации, подтвержденной результатами аттестации, справками о невыполнении норм труда и другими данными ([ст. 83, п.3 \(б\) ТК КР](#)).

2. Неоднократного неисполнения работником без уважительных причин трудовых обязанностей, если он имеет дисциплинарное взыскание ([ст. 83, п.5 ТК КР](#)).

3. Однократного грубого нарушения работником трудовых обязанностей:

- Прогул (отсутствие на работе более трёх часов подряд без уважительных причин). ([ст. 83, п. 6 \(а\) ТК КР](#));
- Появления на работе в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения. Такое состояние подтверждается медицинским заключением, свидетельскими показаниями или актом, составленным работодателем совместно с представителем работников (если таковой имеется). ([ст. 83, п.6 \(б\) ТК КР](#));
- Совершения по месту работы умышленной порчи или хищения имущества организации ([ст. 83, пункт 6 \(в\) ТК КР](#));
- Нарушения работником требований охраны труда, которое повлекло тяжкие последствия, включая травмы и аварии ([ст. 83, п.6 \(г\) ТК КР](#));
- Разглашения государственной, служебной, банковской, коммерческой или иной охраняемой законом тайны, ставшей известной работнику в связи с исполнением трудовых обязанностей и если условие о ее сохранении предусмотрено в трудовом договоре. ([ст. 83, п. 6 \(д\) ТК КР](#)).

5.5. Отстранение от работы ([ст. 76 ТК КР](#))

1. Работодатель обязан отстранить работника от работы (не допускать к работе) в соответствующий день (смену) или на соответствующий период в следующих случаях:

- по требованиям уполномоченных государственных органов и должностных лиц в случаях, предусмотренных законами и иными нормативными правовыми актами;
- появления на работе в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

- не сдачи экзаменов по правилам охраны труда и техники безопасности;
- не использования предоставленных работодателем требуемых средств индивидуальной защиты;
- не прохождения медицинского осмотра, если он является обязательным в соответствии с настоящим Кодексом и иными нормативными правовыми актами;
- в случаях, предусмотренных [пунктами 9 и 10 статьи 83 Трудового Кодекса](#), с момента выявления соответствующего нарушения до решения вопроса о прекращении с этим работником в установленном порядке трудового договора;
- задержания в момент совершения кражи по месту работы, до вступления в законную силу приговора суда либо постановления органа, в компетенцию которого входит наложение административного взыскания;
- в других случаях, установленных нормативными правовыми актами Кыргызской Республики.

2. Работодатель отстраняет работника на весь период времени до устранения обстоятельств, явившихся основанием к отстранению.

3. На период отстранения работника от работы заработная плата не начисляется, за исключением случаев, предусмотренных законами.

4. В случае установления реабилитирующих работника обстоятельств по основаниям, указанным [в пункте 6 статьи 76 ТК КР](#), работодатель обязан оплатить работнику заработную плату за весь период отстранения от работы.

5.6. Порядок применения дисциплинарных взысканий ([ст. 147 ТК КР](#)):

1. Дисциплинарные взыскания применяются Руководителем организации, уполномоченными должностными лицами.

2. До применения дисциплинарного взыскания от работника должно быть затребовано письменное объяснение. Отказ представить такое объяснение оформляется актом, который подлежит регистрации работодателем, и не может служить препятствием для применения взыскания.

3. Дисциплинарное взыскание применяется непосредственно за обнаружением проступка, но не позднее 1 месяца со дня обнаружения, не считая времени болезни работника или его пребывания в отпуске.

4. Дисциплинарное взыскание не может быть применено позднее 6 месяцев со дня совершения проступка, а по результатам ревизии, проверки финансово-хозяйственной деятельности или аудиторской проверки - позднее 2 лет со дня его совершения. В указанные сроки не включается время производства по уголовному делу.

5. При применении дисциплинарного взыскания учитывается тяжесть совершенного проступка, обстоятельства при которых он совершен, предшествующая работа.

6. За каждый дисциплинарный проступок может быть наложено только одно дисциплинарное взыскание. Если работник совершил проступок, например, опоздание на работу, работодатель не может наложить как замечание, так и выговор одновременно.

7. Приказ (распоряжение, постановление) о применении дисциплинарного взыскания объявляется работнику под расписку в течение 3 рабочих дней со дня его издания. В случае отказа работника подписать указанный приказ (распоряжение, постановление) составляется соответствующий акт ([ст. 147 ТК КР](#)).

5.7. Порядок обжалования дисциплинарных взысканий:

В ОсОО «В плюс» предусмотрена возможность возможность внутреннего обжалования дисциплинарных взысканий через отдел контроля качества в соответствии с [«Регламентом подачи и рассмотрения жалоб сотрудников ОсОО «В Плюс»»](#) и [«Регламентом подачи и рассмотрения апелляций сотрудников ОсОО «В Плюс»»](#) . Порядок внутреннего обжалования дисциплинарных взысканий включает следующие этапы:

1. Внутреннее обжалование:

- Сотрудник имеет право подать письменную апелляцию на дисциплинарное взыскание в отдел контроля качества компании;
- Апелляция должна быть подана в течение 10 календарных дней со дня получения уведомления о применении дисциплинарного взыскания.

2. Рассмотрение апелляции:

- Отдел контроля качества рассматривает поданную апелляцию в течение 15 календарных дней со дня её получения;
- При рассмотрении апелляции отдел контроля качества учитывает тяжесть совершённого дисциплинарного проступка, обстоятельства его совершения, предшествующее поведение сотрудника и его отношение к труду.

3. Решение по апелляции:

- По результатам рассмотрения апелляции отдел контроля качества выносит решение, которое доводится до сведения сотрудника под расписку;
- Решение отдела контроля качества является окончательным в рамках внутреннего обжалования в компании.

4. Соблюдение процедур при внутреннем обжаловании:

- Все этапы внутреннего обжалования должны быть документально оформлены;
- Работодатель обязан обеспечить объективность и беспристрастность процесса рассмотрения апелляций;
- Внутренние процедуры обжалования не ограничивают законные права сотрудника на дальнейшее обжалование дисциплинарных взысканий в установленных законодательством органах.

5. Документальное оформление и предоставление копий:

- Приказ о дисциплинарном взыскании предоставляется сотруднику в виде заверенной копии, подтверждённой основной печатью организации, по запросу сотрудника;
- Решение отдела контроля качества также предоставляется в виде заверенной копии по запросу сотрудника;
- Все копии документов должны быть оформлены в соответствии с внутренними нормативными актами компании и храниться в

6. Законное обжалование ([ст. 148 ТК КР](#)):

- В случае несогласия с решением отдела контроля качества сотрудник имеет право обжаловать дисциплинарное взыскание в порядке, установленном законодательством Кыргызской Республики, включая обращение в орган по рассмотрению индивидуальных трудовых споров искового характера или в уполномоченный государственный орган в области надзора и контроля за соблюдением трудового законодательства.

7. Порядок перехода к законному обжалованию:

- Если внутреннее обжалование не дало удовлетворительного результата, сотрудник может инициировать законное обжалование дисциплинарного взыскания.

8. При обращении в уполномоченные органы сотрудник должен предоставить все необходимые документы, включая:

- Заверенные копии решения отдела контроля качества (служебные записки с результатами проверки, отчеты о проведенной проверке и выводы отдела контроля качества, акты или протоколы встреч, касающихся рассмотрения дисциплинарных нарушений);
- Заверенные копии приказа о дисциплинарном взыскании;
- Другие доказательства нарушения трудовых прав, такие как акты, протоколы собраний, свидетельские показания и т.д.

Примечание: Копии документов заверяются подписью Генерального директора или уполномоченного лица и главной печатью организации.

Важно: Компания обязана предоставить сотруднику заверенные копии документов по его письменному запросу в разумные сроки. Работодатель не имеет право препятствовать или задерживать предоставление документов, за исключением случаев, когда это невозможно по объективным причинам (например, утрата доступа к документам в результате форс-мажорных обстоятельств, таких как пожар, наводнение или другие чрезвычайные ситуации).

5.8. Условия применения удержаний к заработной плате и премиальным выплатам:

1. Гарантированная часть (оклад и доплаты):

- Удержания из заработной платы производится только в случаях, предусмотренных законодательством ([ст. 160 ТК КР](#) и иными законами);
- Согласно ТК КР, удержания из гарантированной части заработной платы запрещены, за исключением случаев, прямо предусмотренных законодательством (например, для возмещения материального ущерба, по исполнительным листам или по соглашению сторон);
- Финансовые штрафы, как мера дисциплинарного взыскания в отношении гарантированной части заработной платы не предусмотрены законодательством и являются незаконными. Это означает, что за нарушения трудовой дисциплины нельзя уменьшить оклад или удерживать из него штрафы.
- Оклад обязателен к выплате, независимо от достижения сотрудником каких-либо целей или результатов;
- Размер и условия выплаты четко прописаны в трудовом договоре или коллективном соглашении;
- Условия оплаты труда по трудовому договору не могут быть ухудшены по сравнению с установленными законами, иными нормативными правовыми актами, соглашениями и коллективным договором.

2. Премиальная часть (бонусы и премии):

- Выплачивается за достижение определенных показателей (например, выполнение плана продаж, качество работы и тд.);
- Не является обязательной частью заработной платы и выплачивается на усмотрение работодателя;
- Может быть уменьшена или не выплачена в случае нарушений трудовой дисциплины или неудовлетворительных результатов работы, при условии, что это предусмотрено внутренними документами компании;

- При наложении дисциплинарного взыскания (замечание, выговор), премиальная часть заработной платы сотрудника может быть удержана или не выплачена за месяц, в котором было совершено нарушение;
- Дисциплинарное взыскание применяется непосредственно за обнаружением проступка, но не позднее 1 месяца со дня обнаружения, не считая времени болезни работника или его пребывания в отпуске;
- Дисциплинарное взыскание не может быть применено позднее 6 месяцев со дня совершения проступка, а по результатам ревизии, проверки финансово-хозяйственной деятельности или аудиторской проверки - позднее 2 лет со дня его совершения. В указанные сроки не включается время производства по уголовному делу ([ст. 147 ТК КР](#)).

5.9. Категории нарушений и порядок их применения

Лёгкое нарушение:

1. Первое нарушение:

- При первом выявлении лёгкого нарушения составляется служебная записка, на основании которой сотрудник предоставляет письменное объяснение в соответствии [со статьей 147 ТК КР](#).
- Депремирование на данном этапе не применяется.

2. Повторное нарушение:

- В случае повторного нарушения составляется служебная записка на имя непосредственного руководителя, с последующим вынесением дисциплинарного взыскания в виде выговора и лишения премиальных выплат в размере 5%;
- Приказ о дисциплинарном взыскании оформляется с занесением в личное дело сотрудника в соответствии с [ТК КР](#).

3. Третье нарушение:

- При третьем нарушении составляется служебная записка на имя руководителя с вынесением дисциплинарного взыскания в виде

лишения премиальных выплат в размере 10%;

- Приказ оформляется с обязательным занесением взыскания в личное дело сотрудника.

4. Дальнейшие нарушения:

- Если нарушение становится систематическим, оно классифицируется как грубое, и может повлечь более серьёзные меры – вплоть до лишения премиальных выплат до 50% или расторжения трудового договора в соответствии [со статьей 83 ТК КР](#).

Среднее нарушение:

1. Первое нарушение:

- При выявлении среднего нарушения составляется служебная записка на имя непосредственного руководителя.
- Вносится дисциплинарное взыскание в виде выговора с лишением премиальных выплат в размере 15%.
- Приказ о взыскании оформляется с занесением в личное дело сотрудника.

2. Повторное нарушение:

- В случае повторного нарушения составляется служебная записка на имя руководителя с вынесением дисциплинарного взыскания в виде лишения премиальных выплат до 30%.
- Приказ оформляется с обязательным занесением взыскания в личное дело сотрудника.

3. Дальнейшие нарушения:

- Если нарушение становится систематическим, оно классифицируется как грубое и может повлечь лишение премии до 50% или расторжение трудового договора в соответствии [со статьей 83 ТК КР](#).

Грубое нарушение:

1. Выявление грубого нарушения:

- При выявлении грубого нарушения служба контроля качества или другое соответствующее подразделение оформляет служебную записку на имя руководителя;
- Вносится дисциплинарное взыскание в виде лишения премиальных выплат в размере 50% или расторжения трудового договора в соответствии [со статьей 83 ТК КР](#).

2. Документация:

- Все факты грубого нарушения доводятся до руководителей сотрудника и учредителя компании;
- Приказ о взыскании оформляется с обязательным занесением в личное дело сотрудника.

3. Принятие решения:

- Окончательное решение о мере дисциплинарного взыскания принимает учредитель компании, основываясь на обстоятельствах нарушения.

Пояснительная записка: Руководитель или ответственное лицо оформляет пояснительную записку, в которой описывается выявленный проступок, нарушение или инцидент. Цель документа – зафиксировать суть ситуации и донести ее до руководства для принятия дальнейших решений. В случаях, когда пояснительная записка не требуется, сразу составляется служебная записка с указанием дисциплинарного взыскания.

Объяснительная записка: После оформления пояснительной записки сотруднику предоставляется возможность объяснить свои действия или обстоятельства, которые привели к нарушению. Объяснительная записка – это документ, который даёт сотруднику право выразить свою точку зрения на произошедшее.

Служебная записка (СЗ) с предложением дисциплинарного взыскания:

После рассмотрения пояснительной и объяснительной записок, руководитель или ответственное лицо готовит служебную записку с предложением о мерах дисциплинарного взыскания (например, выговор,

депремирование). В документе указывается конкретная мера, которая предлагается для утверждения руководством.

Приказ или распоряжение: Если решение о дисциплинарном взыскании принято, на его основании оформляется приказ, который вступает в силу после ознакомления сотрудника.

6. Решение разногласий

1. В случае, если сотрудник не согласен с предъявляемыми к нему замечаниями, дисциплинарными взысканиями и депремированием – сотрудник может написать служебную записку на имя генерального директора или учредителя компании с просьбой пересмотреть решение вынесенное сотрудниками КК и руководителем департамента.

2. В случае, если руководитель отдела КК и руководитель департамента не сходятся во мнение о размере депремирования или методе ВЗ, то в этом случае ситуация выносится на рассмотрение Генеральному директору или учредителю компании. Решение по ситуации и методу ДВ, а также размеру депремирования выносится на основании предоставленных данных.

6. Результат «Положения о дисциплинарной ответственности и порядке её применения в ОсОО «В плюс»»

1. Усиление дисциплины и ответственности сотрудников.
2. Снижение числа нарушений трудовой дисциплины.
3. Создание справедливой и прозрачной системы взысканий.
4. Повышение эффективности управления персоналом.
5. Обеспечение соответствия законодательству и внутренним стандартам.

7. Сопутствующие нормативные акты

Настоящий документ взаимодействует с нижеследующими нормативными актами, которые являются неотъемлемой частью системы управления трудовыми отношениями и обеспечивают комплексный подход к организации труда, охране труда, санитарной безопасности и поддержанию корпоративных стандартов и т.д.:

1. «Правила внутреннего трудового распорядка ОсОО «В плюсе»» - основной документ, который определяет трудовой распорядок, права и обязанности работников и работодателя, режим работы, время отдыха, меры поощрения и взыскания, а также порядок приёма, перевода и увольнения работников.
2. «Положение о дисциплинарной ответственности и порядке её применения в ОсОО «В плюсе»» - регламентирует виды дисциплинарных взысканий за нарушения трудовой дисциплины, порядок их назначения и применения. Определяет ответственность работников и работодателя за несоблюдение внутренних правил.
3. «Инструкция о соблюдении мер пожарной безопасности на объекте ОсОО «В плюсе»» - определяет меры по предотвращению пожаров, порядок действий при возникновении возгорания и обязанности работников и работодателя в сфере пожарной безопасности;
4. «Инструкция по оказанию первой помощи пострадавшим при несчастных случаях на производстве «В плюсе»» - содержит процедуры и инструкции по оказанию первой помощи пострадавшим в случае несчастных случаев на рабочем месте, включая использование аптечек и другие меры первой помощи.
5. «Регламент обеспечения санитарной безопасности и правил поведения персонала при заболеваниях в офисе ОсОО «В плюсе»» - содержит нормы и процедуры по обеспечению санитарной безопасности, а также рекомендации по поведению сотрудников при заболеваниях, чтобы предотвратить распространение инфекций и обеспечить здоровую рабочую среду.
6. «Положение о субординации и деловом поведении в ОсОО «В плюсе»» - регламентирует иерархию, взаимоотношения между работниками различных уровней и стандарты делового поведения.
7. «Положение о соблюдении чистоты и порядка в офисе ОсОО «В плюсе»» - устанавливает требования к поддержанию чистоты и порядка на рабочих местах и в общественных зонах офиса.
8. «Положение о дресс-коде ОсОО «В плюсе»» - определяет стандарты внешнего вида сотрудников, требования к одежде и аксессуарам на рабочем месте.

9. «Правила пользования офисной техникой «В плюсе»» - определяют порядок и условия использования офисной техники, включая компьютеры, принтеры, телефоны и другую электронную аппаратуру.

10. «Положение о порядке обучения охране труда и проверки знаний требованиям охраны труда работников организаций «В плюсе»» - регламентирует процессы обучения сотрудников охране труда, проведение инструктажей и проверок знаний, необходимых для обеспечения безопасности на рабочем месте.

11. «Лист ознакомления/журналы - документ, подтверждающий, что работник ознакомлен с настоящим документом и обязуется его соблюдать. Ведение журнала позволяет отслеживать ознакомление сотрудников с нормативными актами.

8. Ответственность сотрудников за соблюдение требований «Положения о дисциплинарной ответственности и порядке её применения в ОсОО «В плюсе»»

1. Каждый сотрудник ОсОО «В плюсе» несёт персональную ответственность за ненадлежащее соблюдение требований, установленных в «Положении о дисциплинарной ответственности и порядке её применения в ОсОО «В плюсе»», которое направлено на обеспечение соблюдения корпоративной дисциплины и поддержание высокого уровня профессионального поведения в компании.

2. Уровни ответственности и меры дисциплинарного взыскания за лёгкие, средние и серьёзные нарушения изложены в Приложении 1 к «Положению о дисциплинарной ответственности и порядке её применения в ОсОО «В плюсе»» и подлежат обязательному исполнению в соответствии с корпоративными стандартами. Нарушение данных требований может повлечь дисциплинарные меры в рамках «Положения о дисциплинарной ответственности и порядке её применения в ОсОО «В плюсе»»

9. Ответственность за контроль исполнения требований документа

1. Руководитель ОКК несет ответственность за контроль соблюдения данного регламента в части:

- Применения предупреждений, замечаний или санкций в зависимости от серьёзности нарушений в рамках их

ответственности согласно [«Положению о дисциплинарной ответственности и порядке её применения в ОсОО «В плюс»»](#);

- Внесения корректировок в случае нарушений или ошибок, связанных с соблюдением регламента;
- Организацию обучения и тренингов для сотрудников с целью устранения пробелов в их знаниях и навыках по соблюдению требований данного регламента.

2. Менеджер по подбору и адаптации персонала ответственен за ознакомление новых сотрудников с регламентом и сбор подписей об ознакомлении.

10. Документация и отчетность

Сотрудники обязаны ознакомиться с данным регламентом и подтвердить факт ознакомления своей подписью в соответствующем листе ознакомления или журнале.

11. Срок действия

Регламент считается актуальным и действует до его отмены или пересмотра на основании приказа Генерального директора.

12. Порядок внесения изменений

Актуализация регламента осуществляется по производственной необходимости с последующим утверждением внесенных дополнений и изменений на основании приказа Генерального директора.

Приложение 1

к «Положению о дисциплинарной ответственности и порядке её применения в ОсОО «В плюс»»

Все нарушения, предусмотренные в рамках [«Положения о дисциплинарной ответственности и порядке её применения в ОсОО «В плюс»»](#), а также не охваченные данным Положением, регламентируются следующими внутренними нормативными актами компании. Все категории нарушений (легкие, средние, грубые) закреплены в Приложении 1 к каждому из перечисленных документов:

1. [«Правила внутреннего трудового распорядка ОсОО «В плюс»»](#)

2. [«Положение о дисциплинарной ответственности и порядке её применения в ОсОО «В плюс»»](#)
3. [«Инструкция о соблюдении мер пожарной безопасности на объекте ОсОО «В плюс»»](#)
4. [«Инструкция по оказанию первой помощи пострадавшим при несчастных случаях на производстве «В плюс»»](#)
5. [«Регламент санитарной безопасности и поведения персонала при заболеваниях в ОсОО «В плюс»»](#)
6. [«Положение о субординации и деловом поведении в ОсОО «В плюс»»](#)
7. [«Положение о соблюдении чистоты и порядка в офисе ОсОО «В плюс»»](#)
8. [«Положение о дресс-коде ОсОО «В плюс»»](#)
9. [«Правила эксплуатации офисной техники в ОсОО «В плюс»](#)
10. [«Положение о порядке обучения охране труда и проверки знаний требованиям охраны труда работников организаций «В плюс»»](#)

Примечание: Приложение 1 в каждом нормативном акте включает полный перечень нарушений, разделенных на легкие, средние и грубые категории. Все указанные нарушения находятся в рамках «Положения о дисциплинарной ответственности и порядке её применения в ОсОО «В плюс»», что обеспечивает комплексный подход к регулированию дисциплинарной ответственности сотрудников.

Приложение 2

к «Положению о дисциплинарной ответственности и порядке её применения в ОсОО «В плюс»»

Легкие нарушения:

1. Опоздание сотрудника на работу на срок до 10 минут фиксируется как нарушение.

Рабочее время начинается с момента фиксации времени входа с использованием ключ-карты и занятия рабочего мест

2. Превышение установленного времени перерывов (обедов и других) на срок до 10 минут без уважительных причин считается нарушением трудовой дисциплины.
3. Использование любого вида табачных изделий в неустановленных местах, в том числе на территории компании (сигареты, кальяны, нагревательные системы табака «стики», а также электронные сигареты).
4. Несоблюдение требований процедуры обязательной фиксации с использованием системы ключ-карт входа перед началом работы (12:00) и выхода по окончании рабочего дня (21:00), включая вход и выход с обеденного перерыва.
5. Запрещается необоснованное вмешательство в рабочий процесс руководителей и других сотрудников, включая отвлечение руководителей от выполнения их прямых обязанностей. **Примечание:** Под отвлечением понимаются неконструктивные диалоги, споры, а также вопросы, не связанные с работой в рабочее время, включая вопросы, ответы на которые содержатся в нормативных актах компании, должностных инструкциях или методических материалах.
6. Преднамеренное или необоснованное прерывание работы для ведения незначительных бесед («поболтать») в рабочее время.
7. Попытка скрыть или утаить нарушение сотрудника, что может привести к незначительному ущербу для компании.
8. Несвоевременное предоставление информации (до начала рабочего дня, а также о ранних уходах) о причинах отсутствия сотрудника со стороны Руководителей Специалисту СБ или Руководителю ОКК.
9. Недооценка важности корпоративных мероприятий. Отсутствие на обязательных корпоративных мероприятиях (например, собраниях, тренингах, специализированных обучении) без согласования с руководством.
10. Отсутствие своевременной отчетности, предусмотренной установленным порядком, со стороны руководителей и сотрудников компании (ежедневной, еженедельной, квартальной, ежегодной и т. д.).
11. Работник не предоставляет или отказывается предоставлять обязательные документы и информацию по запросу коллег в

установленные сроки, что препятствует выполнению рабочих процессов или затрудняет принятие решений.

12. Невыполнение требований по обучению и сертификации, включая непрохождение обязательных тренингов и сертификационных курсов, а также неактуализация знаний в рамках профессиональной подготовки, необходимых для выполнения рабочих обязанностей.

Приложение 3

к «Положению о дисциплинарной ответственности и порядке её применения в ОсОО «В плюс»»

Средние нарушения:

1. Опоздание сотрудника на работу на срок от 10 минут до 3 часов фиксируется как нарушение. Рабочее время начинается с момента фиксации времени входа с использованием ключ-карты и занятия рабочего места.
2. Превышение установленного времени перерывов (обедов и других) на срок от 10 до 30 минут без уважительных причин считается нарушением трудовой дисциплины.
3. Запрещается использование служебных компьютеров для игр и развлекательных приложений, а также личных устройств (планшетов, ноутбуков, мобильных телефонов) в развлекательных целях на рабочем месте в рабочее время.
4. Нарушение правил техники безопасности или непреднамеренная порча имущества компании.
5. Преждевременный уход с рабочего места до окончания рабочего времени без уважительной причины.
6. Проявление халатности, бездействия, пассивного или безответственного отношения к рабочим обязанностям.
7. Неосторожное использование опасных предметов, которое не повлекло серьезных последствий для здоровья или имущества.

8. Намеренное укрывательство нарушений со стороны коллег, причинившее ущерб компании.
9. Злоупотребление служебными обязанностями, включающее использование своих полномочий и должностного положения в личных целях.
10. Несвоевременное выполнение поставленных задач или их невыполнение без уважительных причин и должного обоснования запрещается. Это включает пропуск установленных сроков, что может привести к задержке выполнения проектов, нарушению рабочих процессов и снижению эффективности работы команды.
11. Использование ресурсов компании (электроэнергии, офисной техники, транспорта и других) для личных нужд без предварительного разрешения руководства.
12. Невыполнение корпоративных стандартов документооборота, включая неправильное оформление отчетности или иных документов, что приводит к усложнению работы отдела и необходимости привлечения дополнительных ресурсов для исправления ошибок.
13. Отсутствие обратной связи в процессе работы над проектом, включая несообщение о статусе выполнения задачи или игнорирование запросов коллег, что замедляет рабочий процесс.
14. Отсутствие личной ответственности за выполнение задач, проявляющееся в недостаточной инициативе или попытках переложить ответственность за результаты работы на других.
15. Предоставление клиенту неверной и/или неподтвержденной информации/сведений специалистом или нарушение правил работы с CRM системой, которая может привести к конфликтной ситуации с клиентом.
16. Посторонние действия, после начала вызова номера АУ: разговор с коллегами; смех; зевота; любые отвлечения менеджера, которые начались после начала звонка.

к «Положению о дисциплинарной ответственности и порядке её применения в ОсОО «В плюсе»»

Грубые нарушения:

1. Опоздание сотрудника на работу более чем на три часа считается нарушением трудовой дисциплины. Начало рабочего времени фиксируется по времени входа, зарегистрированному с использованием ключ-карты, и моменту занятия рабочего места
2. Превышение установленного времени перерывов (обедов и других) на более чем 30 минут без уважительных причин считается нарушением трудовой дисциплины.
3. Неявка на работу (прогул) или отсутствие на рабочем месте более трех часов подряд без уважительных причин.
4. Появление на работе в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения.
5. Употребление алкогольных напитков, наркотических или запрещенных веществ на территории офиса.
6. Фальсификация документов, включая больничные листы и любые другие официальные документы, подтверждающие уважительные причины отсутствия.
7. Умышленная порча материального имущества компании или грубое нарушение правил техники безопасности.
8. Запрещается сон или дремота на рабочем месте в рабочее время, за исключением случаев, обусловленных состоянием здоровья и согласованных с руководством.
9. Нанесение ущерба здоровью сотрудников умышленно или по неосторожности.
10. Умышленное сокрытие фактов нарушения или соучастие в правонарушении, приведшее к значительному ущербу для компании.
11. Присвоение, использование или вынос имущества компании без официального разрешения. Сотрудники обязаны бережно относиться к

имуществу компании и использовать его исключительно в служебных целях.

12. Отсутствие на рабочем месте без уважительных причин или без предварительного согласования с руководством.

13. Фальсификация отчетов о расходах ресурсов, включая внесение ложных данных о их использовании, а также завышение или занижение реальных расходов, рассматривается как нарушение трудовой дисциплины и может повлечь дисциплинарные меры.

14. Уничтожение, сокрытие, утрата, а также внесение любых изменений в служебные записки, документы и приказы, включая преднамеренное удаление, разглашение или изменение их содержания, считаются нарушением трудовой дисциплины.

15. Публикация рабочего контента в личных социальных сетях. Безопасность и конфиденциальность данных компании могут быть под угрозой из-за несанкционированного размещения информации, связанной с работой, в личных аккаунтах.

16. Присвоение чужих заслуг или подделка результатов работы с целью получения карьерных преимуществ или бонусов, включая искажение данных о выполнении задач, рассматриваются как нарушение трудовой дисциплины.

17. Попытка манипулирования внутренними данными для личной выгоды, включая умышленное искажение данных с целью получения личных преимуществ или нарушения корпоративной этики.

18. Неавторизованный доступ или вмешательство в базы данных компании, включая попытки несанкционированного доступа к защищенным системам или данным, что является нарушением политики безопасности.

Приложение 5

к «Положению о дисциплинарной ответственности и порядке её применения в ОсОО «В плюс»»

Нарушения связанные с CRM-системой

При совершении нарушения в работе с CRM системой, происходит фиксация инцидента Специалистом ОКК при использовании таблицы "Нарушения CRM".

Процесс фиксации:

- Обнаружение инцидента говорит о невнимательности сотрудника и делается предупреждение с последующим взятием объяснительной записки. В этом случае премиальная часть не взимается.
- При повторном нарушении одного и того же пункта, берется объяснительная записка и взимается 5% премиальной части сотрудника совершившего нарушение.
- При последующих случаях одного и того же проступка, нарушение переходит в разряд систематических и облагается штрафными санкциями в двойном размере.
- При неоднократном повторении одного и того же нарушения без формирования выводов после налагаемых санкций сотрудник подлежит увольнению.

Пример:

1-е нарушение:

- Действие: Устное предупреждение и объяснительная записка
- Взыскание: Без взыскания

2-е нарушение (того же пункта):

- Действие: Взятие объяснительной записки, с проведением дополнительного разъяснительного мероприятия (беседы) по устранению ошибок.
- Взыскание: 5% премиальной части.

3-е нарушение (того же пункта):

- Действие: Взятие объяснительной записки. Включение сотрудника в программу дополнительного обучения для использования CRM-системы.
- Взыскание: 10% премиальной части.

4-е нарушение (того же пункта):

- Действие: Оформление выговора. Взятие объяснительной записки.
- Взыскание: 20% премии. Наложить ограничение по лидам с АУ категории "Царь" и "Крутой"

5-е нарушение (того же пункта):

- Действие: Оформление выговора. Взятие объяснительной записки. С последующим написанием служебной записки (СЗ) Специалистом ОКК на имя Генерального директора (ГД) с просьбой о рассмотрении данного сотрудника на профпригодность и рассмотрении его на увольнение. Наложить полное ограничение по лидам, до исправления работы сотрудника. Дедлайн на исправление до конца календарного месяца
- Взыскание: 50%/Увольнение на усмотрение руководства.

Нарушения:

1. Нет обратного звонка клиенту по пропущенному вызову за предыдущий день после 20:00
2. По завершению рабочего дня у МП не должно оставаться сделок на стадии "Дела по заявке в Банк" за исключением случаев, прописанных в регламенте по работе в Битрикс24
3. По завершению рабочего дня у МП не должно оставаться сделок на стадии "Взят в работу/Совершить касание", за исключением случаев, когда МП не успел физически и заблаговременно (до 20:00) предупредить об этом РОП-а. РОП в свою очередь должен предупредить ОКК
4. Игнорирование и длительная задержка ответа в чате на поставленные вопросы и действия, которые необходимо совершить при взаимодействии в CRM, МП с РОПом, ДДП, Бэк-офисом. если до обеда, то до 20:00 текущего дня, если после обеда, то до 14:00 следующего дня
5. По завершению рабочего дня у МП не должно оставаться сделок на стадии "Необработанные". За исключением случаев, когда МП не успел физически и заблаговременно (до 20:00) предупредить об этом РОП-а. РОП в свою очередь должен предупредить ОКК

6. Проверка непрочитанных и неотвеченных сообщений от клиентов в Wazzup если до обеда, то до 20:00 текущего дня, если после обеда, то до 14:00 следующего дня

7. Неверный/некорректный перенос сделки в отказные стадии, без касания согласно [Регламенту работы менеджеров по продажам с CRM](#).

8. По завершению рабочего дня у МП остались сделки на стадии «Появился Должник/Лот», за исключением случаев, когда МП не успел физически и заблаговременно (до 20:00) предупредить об этом РОП-а. РОП в свою очередь должен предупредить ОКК

9. После получения информации от клиента, МП не передал положительную/отрицательную информацию о входе в личный кабинет АУ. МП проигнорировал задачу Бэк-офиса об уточнении в успешном входе ЛК АУ от сотрудника Бэк-офиса. если до обеда, то до 20:00 текущего дня, если после обеда, то до 14:00 следующего дня.

10. По завершению рабочего дня МП оставил стадию “На сегодня” и “Без дел” в которой остались необработанные сделки.

11. После получения необходимой информации, МП не предоставил обратную связь клиенту (по звонку или в чате) в течение одного часа по нестандартным вопросам, если требовалось время для уточнения информации у РОПа/ДДП.

12. По завершению рабочего дня у МП остались необработанные сделки на стадии “Сегодня касание”. За исключением случаев, когда МП не успел физически и заблаговременно (до 20:00) предупредить об этом РОП-а. РОП в свою очередь должен предупредить ОКК

13. Пренебрежение МП в приоритетном обзвоне дальневосточных клиентов, что приведет к финансовой потере компании. Набор номера дальневосточному клиенту МП, в не рабочее время.

14. Предоставление некорректных данных сотруднику Бэк-офиса. Данные могут быть неверно структурированы; повлечь неверные действия при контакте с менеджером банка и приготовление обратной связи МП для передачи информации АУ. Также игнорирование и длительная задержка ответа на задачу со стороны МП к Бэк-офису и наоборот.

15. МП после разговора с АУ не указал номер телефона как "рабочий". В случае если взял телефон помощник/секретарь, не отметил номер как пейджер

16. МП не уточнил по необходимости и не указал как рабочую электронную почту АУ.

17. При не дозвоне МП не прозвонил все имеющиеся номера доступные в карточке клиента

18. Не осуществлен повторный звонок МП при не дозвоне до АУ. Нарушены правила тайминга для последующих попыток дозвона к клиенту.

19. Неверный/некорректный перенос сделки по стадиям, без касания согласно [Регламенту работы менеджеров по продажам с CRM](#).

20. Некорректное составление комментария после совершения касания с АУ согласно [Регламенту работы менеджеров по продажам с CRM](#).

21. МП не поставил следующее дело после совершения касания с АУ.

22. После завершения звонка с АУ, МП отправил неверную информацию в чат с клиентом/не отправил вовсе. МП не отправил тарифную сетку/ визитку после разговора с АУ в стадии "Холодные" или по необходимости в других.

23. Игнорирование МП запроса Бэк-офиса

24. Несоблюдение договоренности с АУ, о следующем касании

25. При выявлении в ходе диалога с АУ новых должников, отсутствующих в CRM-системе, менеджер по продажам (МП) обязан внести соответствующую информацию в комментарии по сделке. Затем МП необходимо создать чат по сделке, добавить руководителя отдела развития клиентской базы (РОРКБ) или специалиста отдела развития клиентской базы (СОРКБ) и указать ИНН должника, которого требуется добавить. В случае подачи заявки на открытие счета для нового должника, выявленного в ходе диалога с АУ и отсутствующего в CRM-системе, МП должен самостоятельно создать должника в "Карточке Должника" вручную.

26. Грамматические ошибки МП при переписке по W/A с клиентом

27. При увольнении сотрудника ответственное лицо в CRM системе должен вовремя поменять ответственного МП, так же необходимо обозначать сроки исполнения
28. Менеджер по продажам (МП) необходимо в воронке «Холодные» размещать детализированный комментарий в разделе «Общий комментарий по АУ», включающий сводную информацию о клиенте: его деятельность, партнерство с другими банками и условиях сотрудничества.
29. МП при разговоре с АУ по Wazzur необходимо записывать разговор на диктофон и закреплять в карточке сделки, если такой возможности нет - написать полный комментарий описывающий суть разговора и закрепить комментарий в карточке сделки. (Приоритет запись на диктофоне)
30. МП запрещается отправлять в текстовом формате АУ в Wazzur названия банков партнеров вместе с тарифной сеткой. Так как это может быть расценено как КП. Исключение: Самоисчезающие голосовое сообщение
31. МП необходимо оставлять в CRM системе индивидуальный комментарий после каждого звонка, описывающий суть диалога, исключение если нет новой информации от АУ, или недозвон.
32. МП необходимо в ходе разговора с АУ уточнить информацию по всем должникам, перевести карточку должника в нужную стадию и прописать комментарий. Исключение ФЛ и ЮЛ до 5 млн.
33. МП необходимо обязательно указывать процент выплачиваемый АУ в карточке сделки, в поле “Условия сотрудничества” в моменте когда МП озвучивает процент АУ по конкретным должникам. Если МП отправляет заявки по разным банкам, прописывает название компаний и ФИО должника ФЛ и процент выплат

Приложение 6

к «Положению о дисциплинарной ответственности и порядке её применения в ОсОО «В плюсе»»

Нарушения связанные с работой Бэк-отдела

При совершении нарушения в работе с CRM системой, происходит фиксация инцидента Специалистом ОКК при использовании таблицы "Нарушения CRM".

Процесс фиксации:

- Обнаружение инцидента говорит о невнимательности сотрудника и делается предупреждение с последующим взятием объяснительной записки. В этом случае премиальная часть не взимается.
- При повторном нарушении одного и того же пункта, берется объяснительная записка и взимается 5% премиальной части сотрудника совершившего нарушение.
- При последующих случаях одного и того же проступка, нарушение переходит в разряд систематических и облагается штрафными санкциями в двойном размере.
- При неоднократном повторении одного и того же нарушения без формирования выводов после налагаемых санкций сотрудник подлежит увольнению.

Пример:

1-е нарушение:

- Действие: Устное предупреждение и объяснительная записка
- Взыскание: Без взыскания

2-е нарушение (того же пункта):

- Действие: Взятие объяснительной записки, с проведением дополнительного разъяснительного мероприятия (беседы) по устранению ошибок.
- Взыскание: 5% премиальной части.

3-е нарушение (того же пункта):

- Действие: Взятие объяснительной записки. Включение сотрудника в программу дополнительного обучения для использования CRM-системы.
- Взыскание: 10% премиальной части.

4-е нарушение (того же пункта):

- Действие: Оформление выговора. Взятие объяснительной записки.
- Взыскание: 20% премии. Сотрудник обязан пройти полное переобучение с последующей сдачей экзамена.

5-е нарушение (того же пункта):

- Действие: Оформление выговора. Взятие объяснительной записки. С последующем написанием служебной записки (СЗ) Специалистом ОКК на имя Генерального директора (ГД) с просьбой о рассмотрении данного сотрудника на профпригодность и рассмотрении его на увольнение.
- Взыскание: 50%/Увольнение на усмотрение руководства.

Нарушения:

1. Заявка была оформлена с ошибками или не проверена перед отправкой в банк – например, отсутствие нужных счетов или актуальных документов/данных.
2. Специалист Бэк-офиса не напомнил сотруднику банка в день подписания о готовности отделения.
3. Информация от банка не была вовремя передана менеджеру по продажам, и наоборот (в течении 3 часов).
4. В день подписания документов не было напоминания менеджеру по продажам в чате по заявке о необходимости связаться с клиентом и о получении подтверждения от него. (Данную процедуру необходимо выполнять ежедневно до 10:00 по Мск).
5. Несвоевременный или некорректный перевод заявок между стадиями в CRM системе, что может привести к искажению текущего статуса и затруднить контроль за процессом.