

## Изменения мотивации специалистов по доставке пластиковых карт

### Предлагаемые изменения:

$$РП = \left( Q_{Card} * X \text{ руб} + Q_{ppi} * Z \text{ руб} + Q_{уп} * 175 \text{ руб} \right) * OV * H * OP - БЕВ^1$$

Количество доставленных/проданных продуктов →  $Q_{Card}$

Количество подключенных РРП →  $Q_{ppi}$

Количество заявок, с повторным выездом/заявки в итоге отказанные банком →  $Q_{уп}$

Коэффициент **OV** →  $OV$

Дисциплинарный коэф-т →  $H$

Оценка руководителя (от 0.8 до 1,5) →  $OP$

**БЕВ<sup>1</sup>**

Стоимость за единицу устанавливается исходя тарифа за активированный и не активированный продукт КК/ДК/КН/ЗП/Ипотека/РКО

Стоимость за соответствующий оформленный страховой продукт, активный на 14й день после выдачи

Дополнительно утверждаются выплаты по кросс продажам продуктов банка и услуг, суммы за выезды в результате которых произошла отмена не по вине сотрудника, а так же оплата выдачи ипотеки.

Показатель	Активная	Не активная
Доставка КК / РИЛ / РКО / Кредиты ЮЛ / Ипотека	470	350
Доставка ДК / Перевыпуск ДК, КК, Х5 / ЗПП	250	200
Доставка Автокредитования	380	300
Кросс-продажа ДК	300	0
Кросс-продажа КК	470/350	0
Открытие БС и вход в АИ	0	0
Пополнение от 1000 р или Сделка от 1000 р	600	0
Открытие и пополнение НС		
- Города группы 1 от 10 000р	100	
*Города группы 1: Москва, Санкт-Петербург, Самара, Волгоград, Екатеринбург, Новосибирск, Ростов-на-Дону, Омск, Казань		
Открытие и пополнение НС от 50 000р	300	
Города группы 2: Все города за исключением группы 1.		

Показатель	Сумма
РРП СС	100
РРП РИЛ	220
Кросс ЗПК (РКО)	50+50
Интернет-эквайринг	250
Селфи ДК и КК	300
Реферальная ссылка	100
Умный повтор	175
Отказ банка 911, реп. риски	175
Повторный выезд КК1 (Раздельное подписание)	175

### Оценка руководителя (OP)

- Своевременная сдача клиентских досье
- Прохождение квартальной оценки сотрудника на знание продуктов банка
- Соблюдение Дресс-код (внешний вид сотрудника)
- Нарушение модели встречи
- Нарушение ДИ
- Претензии/жалобы клиентов с виной сотрудника доставки
- Опоздания на согласованные по времени встречи с клиентом и переносы встреч по инициативе сотрудника.

### Коэффициент OV (OV)

Универсальный коэффициент качества сотрудников (OV)  
Для его расчета берутся 2 коэффициента с весом:

Коэффициент VOC 30%

Коэффициент операционных показателей 70%

Обязательное условие кросс-продаж:

Кросс ДК к КК1 – совершить транзакцию (пополнение / расход)

Кросс ДК к КК2 – транзакция

1. В случае применения спец условий по годовому обслуживанию по карте, сумма снижается до 3000

2. В том числе предодобренные по КК, В случае применения спец условий по годовому обслуживанию по карте, сумма

Коэффициент OV рассчитывается из 2х основных показателей сотрудников доставки:

- Коэффициент VOC
- Коэффициент операционных показателей

BEC 30%

BEC 70%

И один, и второй коэффициент присваивается сотруднику в зависимости от занимаемого места в рейтинге.

## Методология Рейтинга VOC. Основные условия

Для выстраивания рейтинга VOC используем среднюю оценку VOC за 3 последних месяца работы сотрудника.

### Разделение рейтинга VOC:

- Рейтинг региональных сотрудников;
- Рейтинг сотрудников города Москва.

Методология сбора  
Рейтинга VOC и расчета  
коэффициента VOC  
осталась без изменений

Категория	% сотрудников	Коэффициент VOC
Лучшие результаты	15%	1,15
Хорошие результаты	10%	1,10
Средние результаты	50%	1,00
Низкие результаты	10%	0,90
Не результативные	15%	0,85

### Особенности:

- Все сотрудники, количество оценок которых меньше 50 штук - не имеют влияние метрики VOC в периоде и не участвуют в рейтинге. По умолчанию к сотруднику применяется Коэффициент VOC = 1;
- Если сотрудник перешел из Региона в МиМО или наоборот, то оценки МиМО и Региона для рейтинга суммируются. При этом рейтинговаться сотрудник будет в том рейтинге где фактически находится на дату формирования рейтинга VOC;
- В случае одинаковых значений в рейтинге вторичным критерием позиции в рейтинге является наибольший результат предыдущего отчетного периода;
- К сотрудникам со средней оценкой 5,0 по умолчанию применяется Коэффициент 1,15. Доля TOP10% пропорционально сокращается;
- К сотрудникам со средней оценкой  $\geq 4,95$  не применяется понижающий коэффициент, даже в случаях их попадания на нижние места рейтинга

## Методология Рейтинга Операционных показателей. Основные условия

Для выстраивания рейтинга Операционных показателей рассчитываем Итоговый операционный коэффициент, который в свою очередь складывается из основных операционных показателей канала доставки:

ВЕС 70%

Коэффициент*	Вес*	Описание
Конверсия КК	<b>25%</b>	Рассчитывается от Конверсия выдач КК. Отношение кол-ва выданных КК к кол-ву распределенных заявок.
Конверсия ДК	<b>25%</b>	Рассчитывается от Конверсия выдач ДК. Отношение кол-ва выданных ДК к кол-ву распределенных заявок.
Кросс КК	<b>30%</b>	Рассчитывается от % выданных кросс СС. Отношение Кол-ва кросс КК к выданным ДК.
Активация КК	<b>20%</b>	Рассчитывается от % активированных ДК. Отношение Кол-ва Активированных ДК к выданным ДК.

После чего выстраиваем рейтинг операционных показателей исходя из Итогового операционного коэффициента, согласно сетке указанной в **Таблице 1**

### Особенности:

Таблица 1

Категория	% сотрудников	Коэффициент Опер. показателей
Лучшие результаты	<b>15%</b>	<b>1,15</b>
Хорошие результаты	<b>10%</b>	<b>1,10</b>
Средние результаты	<b>50%</b>	<b>1,00</b>
Низкие результаты	<b>10%</b>	<b>0,90</b>
Не результативные	<b>15%</b>	<b>0,85</b>

- Количество операционных показателей(коэффициентов) в составе операционного коэффициента – не более 4. Перечень утверждается решением Руководителя дирекции доставки банковских продуктов;
- Сотрудники с Итоговым Операционным коэффициентом = 0 не рейтингуются;
- Для операционных показателей может быть установлен минимальный порог, стимулирующий выполнение показателей. Он утверждается отдельным решением Руководителя дирекции доставки банковских продуктов.

\* Коэффициент и его вес устанавливаются решением Руководителя дирекции доставки банковских продуктов

## Универсальный коэффициент качества сотрудников (OV)

Для его расчета берутся 2 коэффициента рассчитанных ранее (**Слайд 2 и Слайд 3**) с весом:

- Коэффициент VOC **30%**
- Коэффициент операционных показателей **70%**

В случае если у сотрудника Коэффициент операционных показателей равен 0 – сотрудник не рейтингуется.  
По умолчанию к сотруднику применяется Универсальный коэффициент качества сотрудника (OV) = 1.

## Рейтинг

Период	USER_ID	REGION	Город	Табельный номер	ФИО СВК	Коэффициент VOC	Коэффициент Операционных показателей	OV	RATING
01.09.2022	U_VE0CM	ЮГ 1	Пятигорск	290559	Новиков Денис Владимирович	1,15	1,15	1,15	1
01.09.2022	U_27MLX	ЮГ 2	Воронеж	261817	Сухочев Александр Юрьевич	1,15	1,15	1,15	2
01.09.2022	U_41C76	ПОВОЛЖЬЕ 1	Саранск	298841	Жмакин Алексей Леонидович	1,15	1,1	1,115	3
01.09.2022	U_150MT	СИБИРЬ И ДВ	Новосибирск	296663	Дубинин Данил Викторович	0,9	1,15	1,075	4
01.09.2022	U_150MW	СИБИРЬ И ДВ	Новосибирск	297171	Гетикова Юлия Александровна	0,9	1,15	1,075	5
01.09.2022	U_12MJ5	СИБИРЬ И ДВ	Владивосток	255613	Тарасов Петр Алексеевич	0,9	1,15	1,075	6
01.09.2022	U_181D4	ЮГ 1	Ростов-на-Дону	305001	Росламбеков Дмитрий Владимирович	1	1,1	1,07	7
01.09.2022	U_M1JC1	МОСКВА	Москва	302861	Горнев Денис Юрьевич	1	1,1	1,07	8
01.09.2022	U_0258X	СЕВЕРО-ЗАПАД	Санкт-Петербург	305742	Ивченко Олег Юрьевич	1	1,1	1,07	9
01.09.2022	U_011G0	ПОВОЛЖЬЕ 1	Нижний Новгород	292791	Мурисев Антон Евгеньевич	1,15	0,9	0,975	10
01.09.2022	U_1612X	ЮГ 1	Сочи	284602	Григорьевская Анна Александровна	1	0,85	0,895	11
01.09.2022	U_270GV	ЮГ 2	Воронеж	294382	Селихов Андрей Павлович	1	0,85	0,895	12



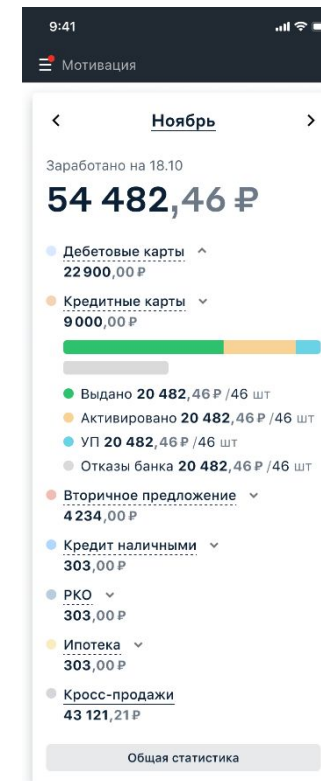
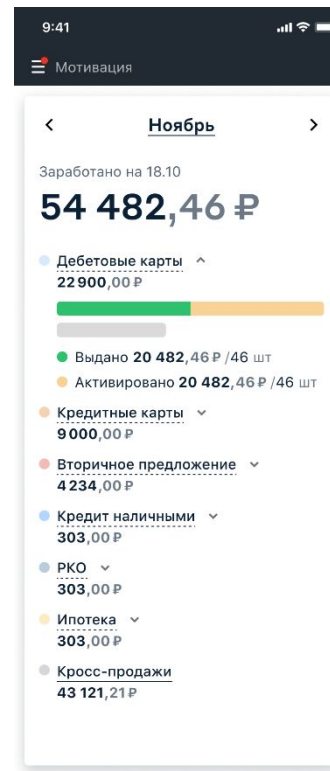
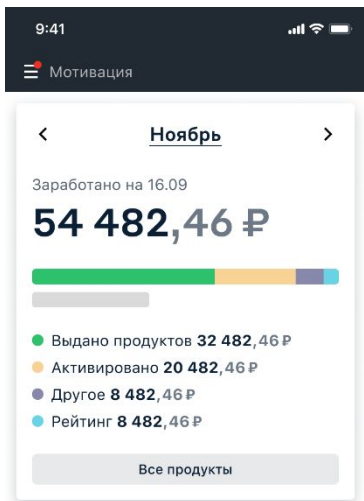
Ориентация на рост эффективности



Исключение односторонней оценки эффективности сотрудников



Переход от Рейтинга VOC к универсальному Рейтингу



В разделе «Мотивация» отображается общая премия за текущий и предыдущие месяца.

В данном разделе можно детально рассмотреть детализацию дохода.

- ДС выдачи (задержка в отображении t+1), активация (задержка в отображении t+1 от момента активации карты)
- СС выдачи, (задержка в отображении t+1) активация (задержка в отображении t+1 от момента активации карты), уп (отображение с 5ого по 10ое число текущего месяца), отказ банка (отображение с 5ого по 10ое число текущего месяца)
- СС2 выдачи (задержка в отображении t+1)
- PIL выдачи (задержка в отображении t+1)
- RKO выдачи (задержка в отображении t+1)
- MRGG выдачи (задержка в отображении t+1)
- Кросс продажи выдачи (задержка в отображении t+1)

- **КК / КК2 / ДК / ЗПК**
  - Активация: Установка пин кода и совершение транзакции в течении 14-ти дней
  - Карта должна быть активна ( не закрыта) в течении 14-ти дней
- **РКО / PИ**
  - статус предоставлено
- **Автокредитование**
  - Факт подписания документов – 300 руб.
  - Факт покупки автомобиля – 380 руб.
- **Ипотека**
  - факт подписания документов - 300 руб.
  - факт подписание документов + факт выдачи ипотеки – 380 руб.
- **Кросс КК / Кросс ДК**
  - установка пин кода и совершение транзакции в течении 3-х дней с момента выдачи
  - Карта должна быть активна в течении 14-ти дней
- **Брокерский счет**
  - Вход в АИ
  - Пополнение / совершение сделки от 1000 руб
  - открытие БС Т+1 (Т – дата проведения встречи)
  - пополнение Т+3 (Т – дата проведения встречи)
  - остаток на дату Д+5 ( Д – месяц открытия брокерского счета ) должен быть не менее 1000 руб.
- **Накопительный счет**
  - пополнение НС Т+14 ( Т – дата проведения встречи)
- **РРІ СС**
  - страховка должна быть активна на дату Д+14 ( Д – месяц подключения РРІ )