

ЧАСТЬ 5. РОЗНИЧНЫЙ ОФИС

ОПИСАНИЕ

ОСНОВНЫЕ УСЛУГИ РОЗНИЧНОГО ОФИСА ПРОМСВЯЗЬБАНКА

- Консультирование физических лиц по всем продуктам банка;
 - Прием документов на выдачу розничных кредитов (ввод заявки в программу):
 - кредит за 30 минут;
 - кредитные карты;
 - потребительские кредиты (в т.ч. на образование, туризм);
 - автокредитование;
 - факторинг;
 - ипотечное кредитование (консультирование и прием документов);
 - Выдача кредитов.
 - Погашение кредитов.
 - Оформление и выдача платежных карт. Операции с платежными картами.
 - Операции по вкладам (открытие, закрытие, пополнение вкладов).
 - Операции по счетам (открытие счетов, операции по счетам, переводы и др.)
 - Прием платежей.
 - Переводы без открытия счета.
 - Переводы по системам денежных переводов (Western Union, Анелик, собственная система переводов).
 - Валютно-обменные операции.
 - Интернет-банкинг (обслуживание в системе «PSB-online», подключение, консультирование).
 - Аренда сейфовых ячеек (при наличии).
- Операции с дорожными чеками (кроме инкассо).
 - Операции с чеками Tax Free.
 - Операции на фондовом рынке.
 - Операции с паями ПИФ.
 - Продажа страховых услуг.
 - Депозитарные операции на рынке ценных бумаг.
 - Операции с драгоценными металлами.
 - Привлечение и реализация зарплатных проектов.
 - Развитие и обслуживание сети банкоматов.
 - Привлечение ТСП на эквайринговое обслуживание

ХАРАКТЕРИСТИКА:

Занимаемая площадь — 70–150 кв. метров, операционный зал для физических лиц с одним «окном» для обслуживания юридических лиц, зона самообслуживания (24 часа).

СОТРУДНИКИ:

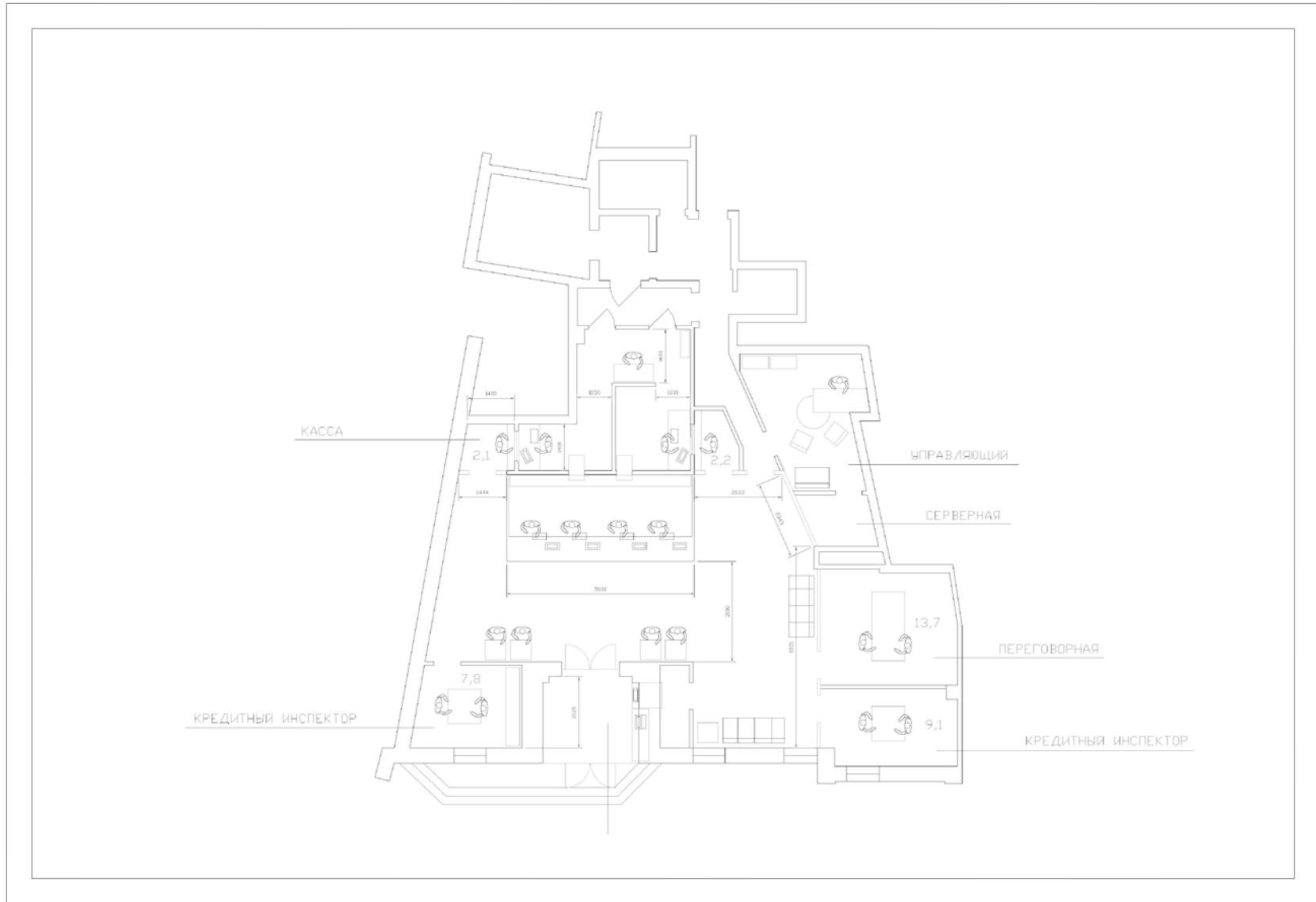
Управляющий
Кредитные инспекторы
Операционисты
Кассиры
Заведующий кассой
Менеджер-консультант

ВРЕМЯ РАБОТЫ ТОЧЕК ПРОДАЖ:

с 8.00 до 20.00 часов / Москва и Санкт-Петербург— с 8.00 до 22.00 часов.

ЧАСТЬ 5. РОЗНИЧНЫЙ ОФИС

ПРИНЦИПИАЛЬНАЯ ПЛАНИРОВКА (на примере помещения по адресу: г. Москва, , ул. Таганская, д.9)



ЧАСТЬ 5. РОЗНИЧНЫЙ ОФИС

СТИЛЕВОЕ РЕШЕНИЕ (на примере помещения по адресу: г. Москва., ул. Таганская. д.9)



В качестве идеального следует рассматривать помещение, по форме близкое к квадрату, без внутренних перегородок, стен, опорных колонн и т.д. В нем выделяются пять основных зон: административная часть, кассовый узел, операционная зона, зона ожидания и зона круглосуточного доступа.

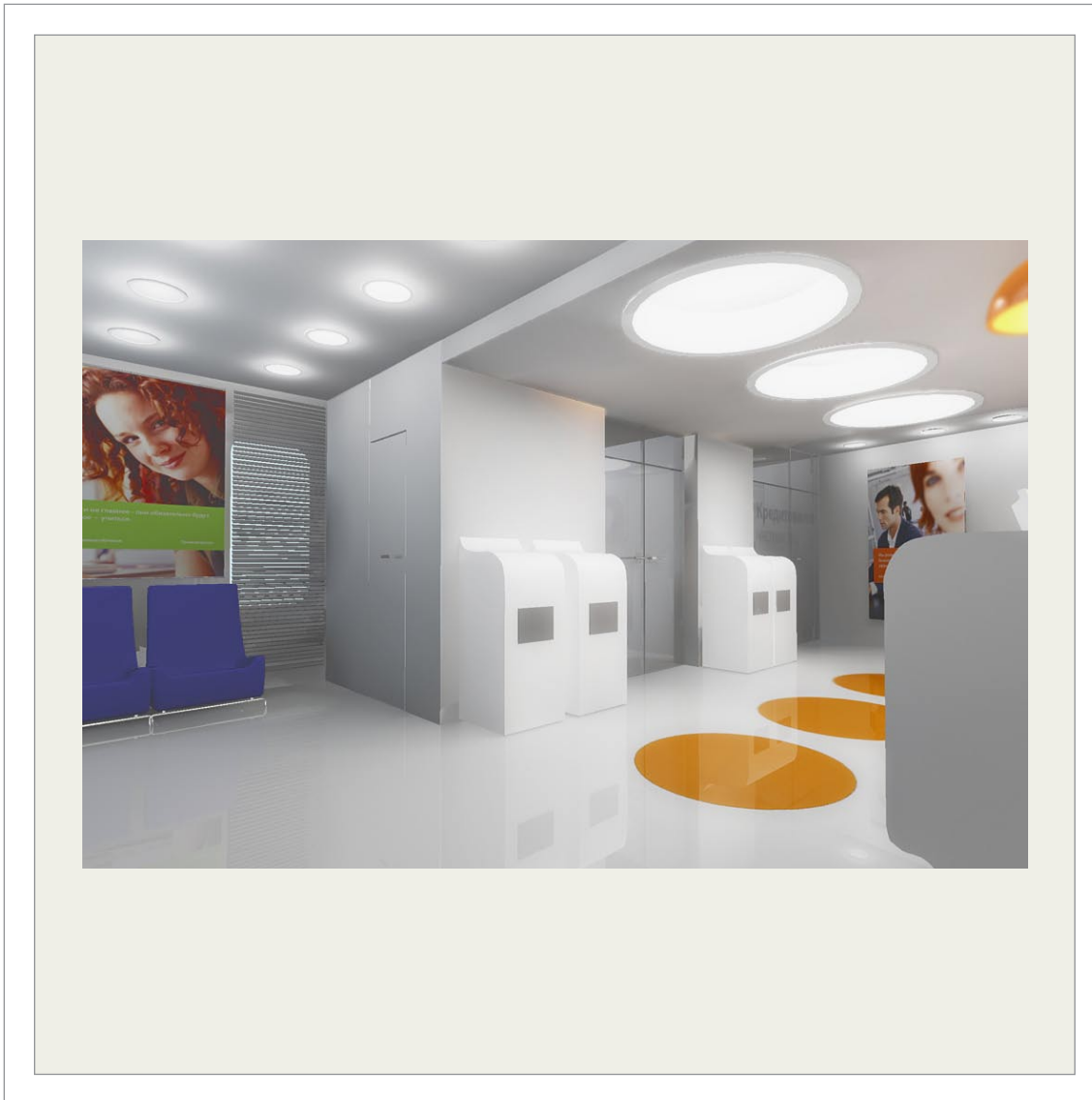
В административной зоне располагаются кабинет управляющего розничным офисом, кабинеты сотрудников бэк-офиса, другие служебные помещения. Клиенты в эту часть отделения не допускаются. Здесь также располагается депозитарий.

Кассовый узел состоит из двух касс, в каждую из которых вмонтировано устройство cash in/cash out, позволяющее операционистам принимать деньги, находясь за стойкой.

Операционная зона рассчитана на 4 рабочих места. Для более удобной организации обслуживания клиентов, стойка операционистов оборудована табло нумерации очереди. Рекламная стена (расположена позади стойки операционистов) оформляется сменным постером-плакатом, который крепится в раму минимальной толщины. Не допускается перекрытие изображения постера мебелью или оборудованием на высоту более 1 метра от пола.

ЧАСТЬ 5. РОЗНИЧНЫЙ ОФИС

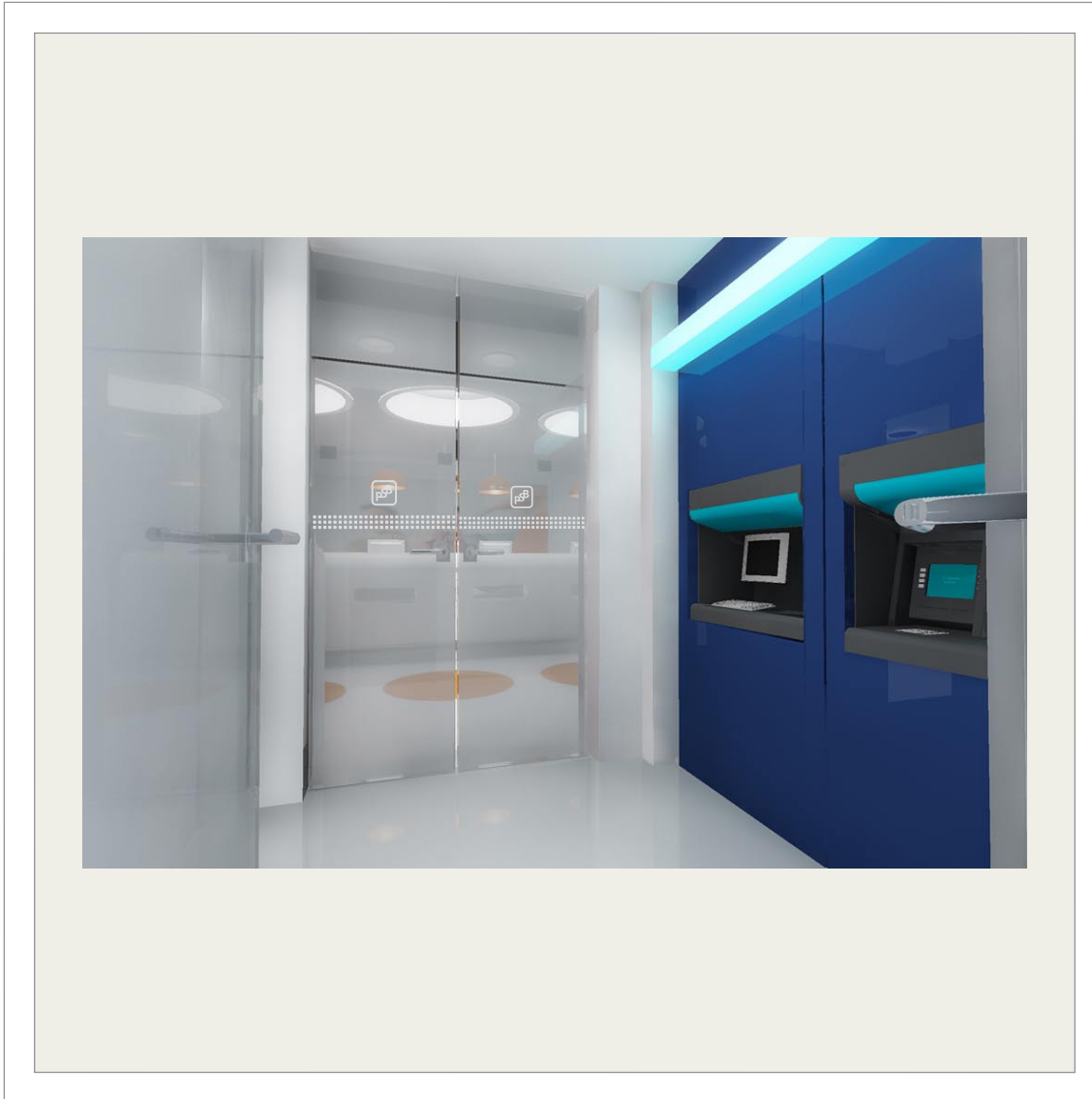
СТИЛЕВОЕ РЕШЕНИЕ (на примере помещения по адресу: г. Москва, ул. Таганская, д.9)



В зоне ожидания устанавливаются диваны и кресла для посетителей, а также и клиентские стойки для рекламной информации и заполнения банковских документов и форм. Здесь клиент ждет, пока номер его очереди не загорится на специальном табло над стойкой операционистов, знакомится с рекламными и информационными материалами банка, заполняет банковские документы.

ЧАСТЬ 5. РОЗНИЧНЫЙ ОФИС

ЗОНА КРУГЛОСУТОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ



Зона круглосуточного обслуживания должна быть хорошо освещенной, открытой для клиентов 24 часа в сутки. Она отделена от операционной зоны дверью из матированного стекла, запираемой в ночное время. Перегородка, отделяющая зону круглосуточного обслуживания от операционного зала, не перекрывает обзор полностью и позволяет воспринимать эти части отделения как единое целое.

Здесь клиент может воспользоваться банкоматом, интернет-терминалом и телефоном горячей линии, которые удобно расположены прямо на входе в отделение рядом друг с другом. Около информационного терминала могут располагаться стенды с рекламными материалами.

ЧАСТЬ 5. РОЗНИЧНЫЙ ОФИС

ПЕРЕГОВОРНАЯ КОМНАТА



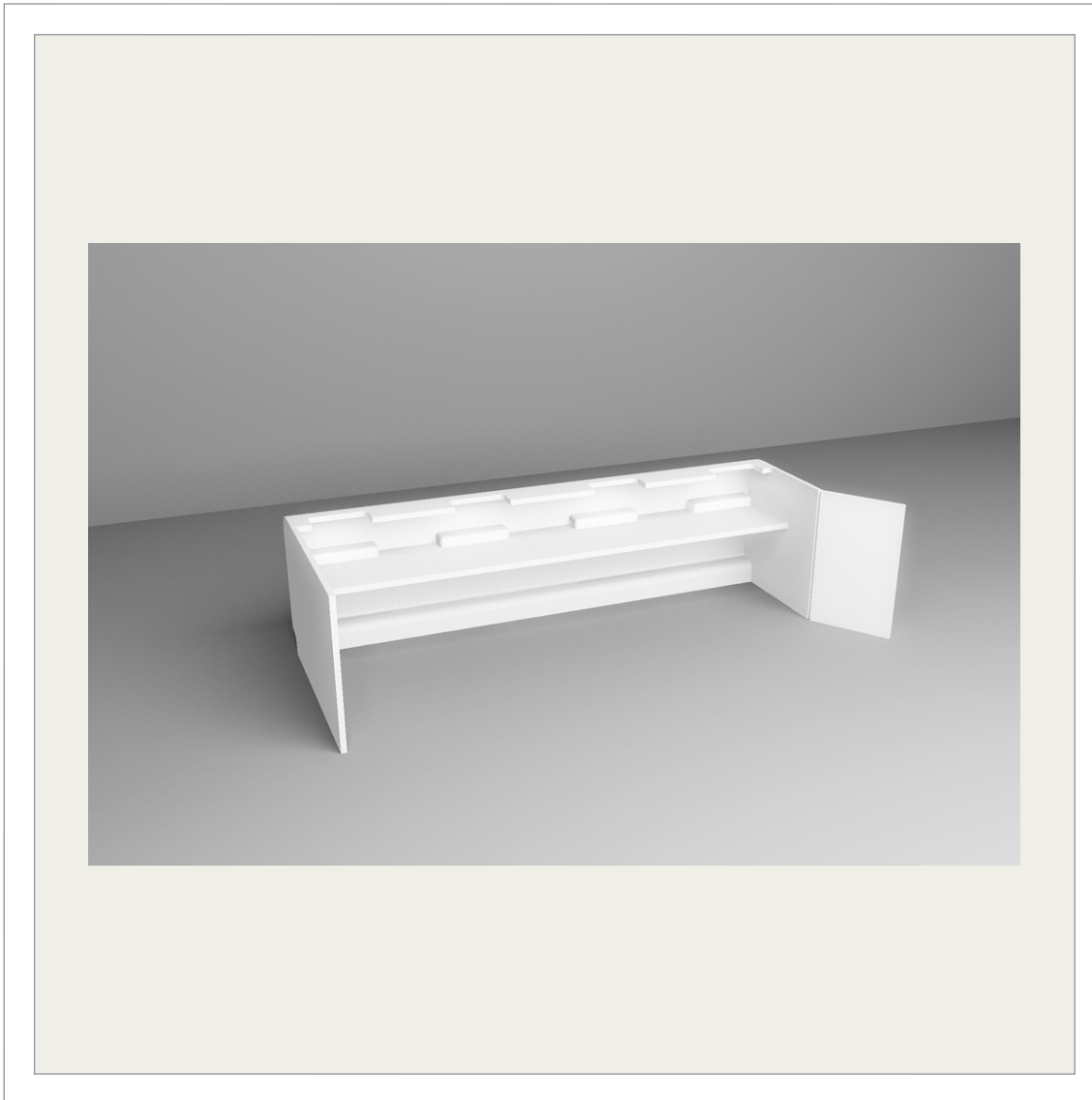
Комната переговоров и кабинеты кредитных инспекторов размещены в операционном зале в непосредственной близости от зоны ожидания. Это застекленные помещения, призванные обеспечить конфиденциальность встреч сотрудника банка с клиентом. В переговорной комнате должны быть размещены стол, 2-3 стула, а также стенд для рекламных материалов.

Переговорная комната также обеспечивается необходимым для проведения встреч оборудованием — телефоном, принтером, калькулятором, розеткой для подключения портативного компьютера.

Переговорный стол повторяет общие очертания стойки операционистов и выполнен из аналогичных материалов.

ЧАСТЬ 5. РОЗНИЧНЫЙ ОФИС

СТОЙКА ОПЕРАЦИОНИСТА



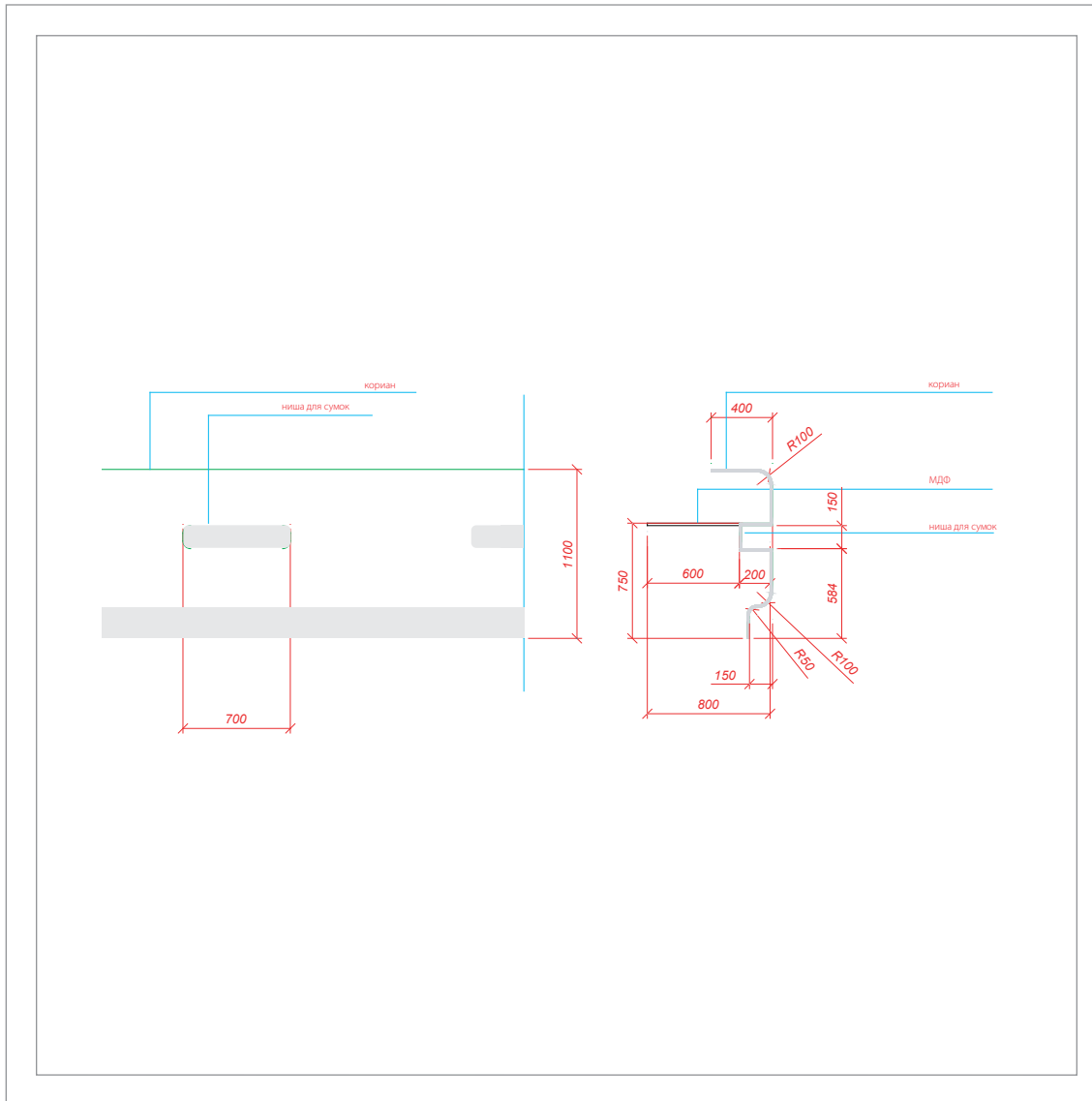
Стойка операторов рассчитана на 4 рабочих места. Она оборудуется жидкокристаллическими мониторами. Снизу, под столешницей располагаются тумбочки для хранения документов и личных вещей. Все оборудование, необходимое для проведения операций, располагается внутри стойки операторов.

Позади стойки под рекламной стеной на специальных офисных шкафах тумбах высотой не более 80 см. может располагаться офисное оборудование — принтер, факс и пр.

Калитка стойки выполнена из того же материала, что и основной массив стойки и крепится к ее основанию на скрытых рояльных петлях.

ЧАСТЬ 5. РОЗНИЧНЫЙ ОФИС

СТОЙКА ОПЕРАЦИОНИСТА



Операционисты сидят за стойкой лицом к клиентам, клиент стоит с ее внешней стороны. Небольшая ширина стойки и высокая посадка операционистов позволяет сделать общение максимально индивидуальным.

Стойка операциониста спроектирована таким образом, чтобы между двумя клиентами сохранялось достаточное расстояние. Такой дизайн и светлый тон усиливает восприятие стойки как открытого пространства. Внешняя стена стойки оборудована нишами для сумок, что обеспечивает клиентам более комфортное размещение за стойкой.

ЧАСТЬ 5. РОЗНИЧНЫЙ ОФИС

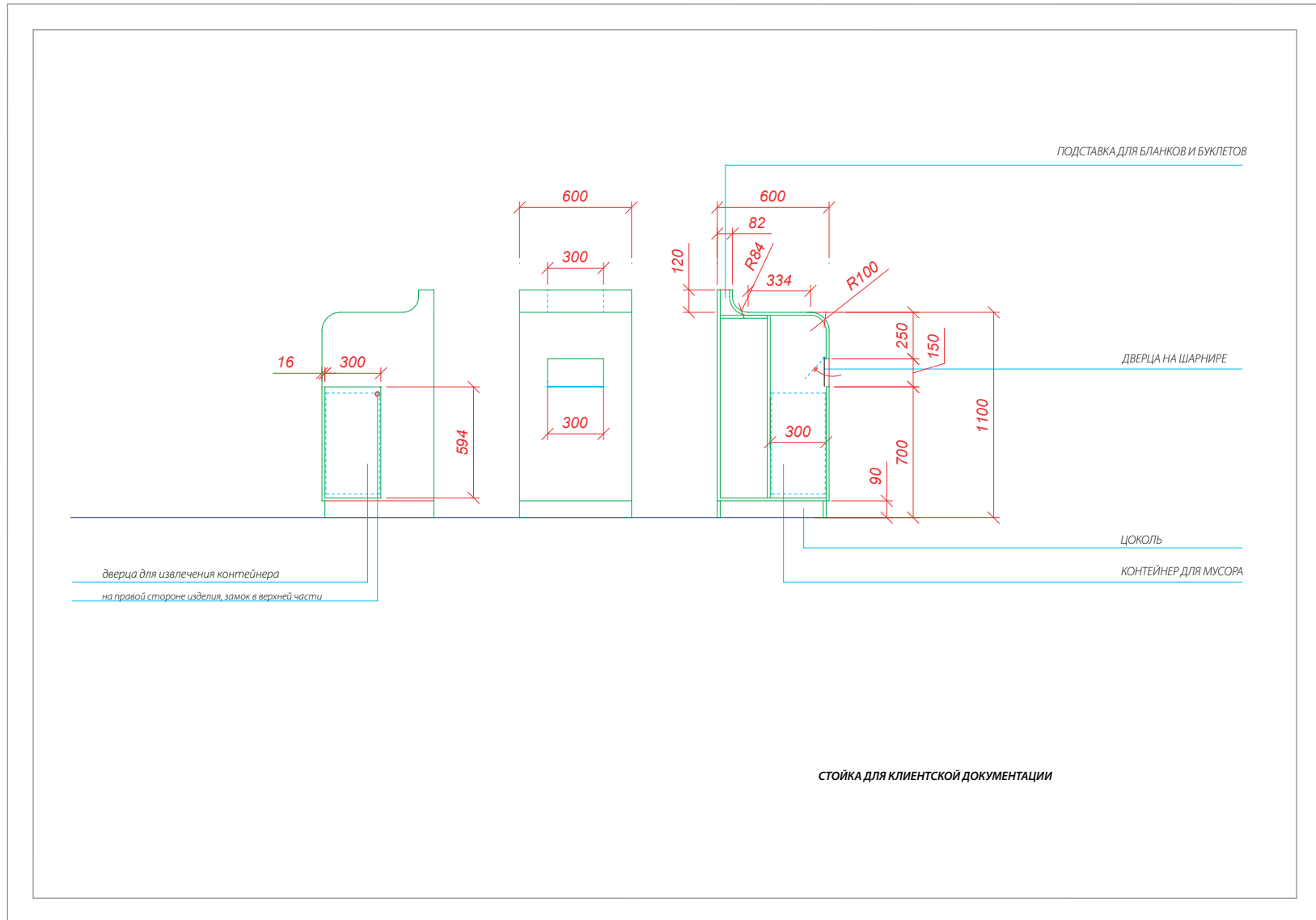
СТОЙКА КЛИЕНТСКАЯ



Клиентские стойки предназначены для знакомства клиентов с рекламными материалами и заполнения банковских документов и форм. Они располагаются в зоне ожидания. Стойка клиентов снабжена карманами для рекламной продукции, подставкой для ручек, а также мусорной корзиной, доступ к которой предусмотрен через специальную дверцу на фронтальной части стойки.

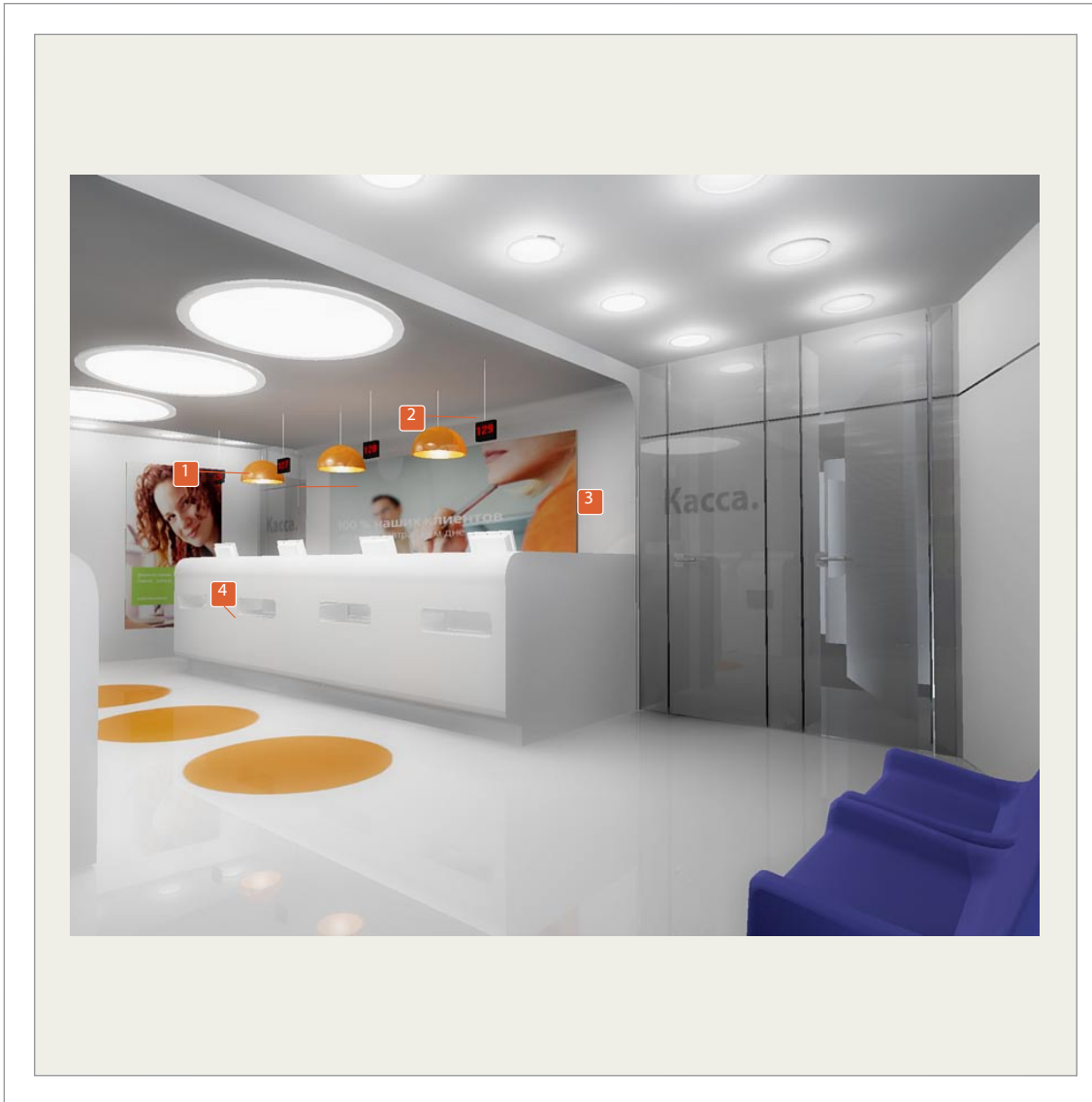
ЧАСТЬ 5. РОЗНИЧНЫЙ ОФИС

СТОЙКА КЛИЕНТСКАЯ



ЧАСТЬ 5. РОЗНИЧНЫЙ ОФИС

МАТЕРИАЛЫ И ОТДЕЛКА



1. Светильники

В качестве декоративных элементов рекомендуются светильники Lussole серии Mela, имитирующие половинки апельсинов.

2. Табло нумерации очереди

Для более удобной организации обслуживания клиентов, стойка операционистов оборудована табло нумерации очереди, выполненного из светодиодных матриц.

3. Рекламная стена .

Панель со сменными рекламными постерами крепится в раму минимальной толщины, выполненную из алюминиевого профиля или шлифованной нержавеющей стали. Рекламный постер выполняется методом широкоформатной печати по баннерной ткани.

4. Стойка операциониста.

Стойка операциониста комбинируется из двух типов материалов. Передняя стенка стойки выполняются из CORIAN GLACIER WHITE - (A) или любого другого аналогичного по свойствам материала. В бюджетном варианте из кориана выполняются только скругленные части стойки на передней панели. Внутренняя часть стойки выполняется из ламинированного МДФ или другого аналогичного материала.

ЧАСТЬ 5. РОЗНИЧНЫЙ ОФИС

МАТЕРИАЛЫ И ОТДЕЛКА



5. Напольное покрытие.

В помещениях, принадлежащих банку рекомендуется использовать наливное полимерное покрытие пола с окраской рисунка (оранжевые круги) в цвет №2004 ReinOrange по шкале RAL. Если устройство наливного пола невозможно, устройство пола производится из полированных керамогранитных плит 60х60мм светлых тонов с инкрустацией круглого рисунка из плит оранжевого цвета. Например, облицовка пола может быть выполнена из плит Granitogres Bianco B и Giallo Ocra серии Unicolore.

В случае невозможности укладки керамогранитной плитки рекомендуется выполнять напольное покрытие из аппликации контрастных линолеумов светлого и оранжевого тонов. Например:

- из коллекции FORBO Marmoleum topshield 3126 (оранжевый) и 3049 (белый);
- Tarkett Accezent Solo CA 310 53 (оранжевый) и CA 310 57(белый);
- Tarkett Somplan Plus 256 NCS S 1050-Y50R (оранжевый) и 262 NCS S 2000-N (белый).

6. Сплошное остекление.

Сплошное остекление зоны переговорных и клиентской зоны кассового узла выполняется из травленного или матированного стекла дымчатого оттенка.

7. Мебель

Описание мебели см. в разделе “Оригинальные элементы дизайна”