

Минувшая неделя для камчатских вкладчиков Сбербанка могла закончиться трагически. За последние три года филиал «Сбербанка России» на Камчатке окончательно растерял свою былую славу. Стабильность и надежность кредитного учреждения подорвана «деятельностью» части сотрудников, профессиональные знания и умения которых на страницах жалобных книг оценены вкладчиками крайне негативно. Другая часть банковских клерков уличена в неблагонадежности, о чем свидетельствуют уголовные дела (Все больше по статьям «Хищение в особо крупных размерах»). Об этом наша газета постоянно рассказывает на своих страницах, в том числе и в материале «Камчатский Сбербанк: Перезагрузки на перереформирование не получилось». («В», № 3 от 30.01.2013).

Прошедшая неделя прошла для камчатских вкладчиков в тревоге. По городу носились слухи о якобы предстоящем банкротстве кредитного учреждения. Подогревались слухи и домыслы действиями самих же сотрудников Сбербанка.

В среду, 6 февраля, были заблокированы кредитные карточки всех клиентов банка в филиале на улице Лукашевского, и потому провести операции по снятию вклада или пополнению счета стало невозможно, причем одновременно во всех офисах Сбербанка. В здании филиала на улице Лукашевского вкладчики негодовали с самого утра. Вначале надеялись, что вот-вот программа заработает, потом прошел слух, что скоро подъедет специалист и отладит работу банкоматов. Но время шло, а сотрудники не торопились отладить систему. Потолкавшись в холле офиса и не получив ответы на свои вопросы, народ стал роптать, требуя выхода руководства. Но руководство отчего-то решило спрятаться за спинами молодых сотрудниц, которые на все вопросы отвечали одной фразой: «Сбой в программе». Тогда-то и решено было взять двери кабинета штурмом. Лишь чудом удалось утихомирить вкладчиков, которым пообещали, что завтра, т.е. в четверг, они смогут воспользоваться своими карточками вне очереди.

Как прошли четверг и пятница, можно судить по субботнему дню. Утром, 9 февраля, за час до открытия возле офиса уже стояли вкладчики. Народ читал вывешенное объявление и возмущался. Банк перенес начало рабочего дня на два часа, с 9 часов утра на 11 часов дня без указания причины. Но и в 11 часов обслуживание клиентов банка не началось. Понадобилось два часа, чтобы заработала программа, и операторы заняли свои места за стойкой. При этом владельцы банковских карт вновь остались, как говорится, «при своих интересах». Для них вновь банкоматы были закрыты. На этот раз причину объяснили просто: уволились 16 сотрудников банка и потому банкоматы остались не у дел.

Но и те, кто хотел пополнить счет или снять со счета по сберкнижке, на скорое обслуживание не рассчитывали. Выдаваемый автоматом номерной талон честно пропечатывал время обслуживания, которое равнялось 6 часам 41 минуте. Именно столько надо было просидеть в очереди, чтобы провести операцию по вкладу. Головной офис камчатского филиала банка вместе с руководством по странному обстоятельству находится в городе Магадане, откуда управлять, а тем более соблюдать дисциплину труда, практически невозможно. Руководство же на местах, т.е. на Камчатке, ситуацией, судя по тому, что происходит в офисах кредитного учреждения, не владеет. Не в состоянии, по-видимому, отладить должным образом и работу учреждения. Только за последние три месяца из 42 филиалов Сбербанка России на Камчатке уволились более 80 сотрудников. Такого массового исхода из банковского учреждения еще никогда не было. Чем это вызвано? Само руководство камчатского

филиала упорно отмалчивается. Его (руководство) не волнует хамское отношение сотрудников банка к клиентам, огромнейшая, многочасовая, но уже электронная очередь, постоянная (в разгар рабочего дня) перезагрузка компьютеров...

Прочитую высказывание одного из клиентов Сбербанка, которое он опубликовал на форуме в Интернете, отстояв в очереди на улице Советской: «Источники бесперебойного питания вошли в нашу жизнь еще в двадцатом веке. А организации, подобные вашей, должны были обзавестись ими одними из первых. Я так думаю. Или вы ими обзавелись, а они от старости уже испортились, и вам просто некогда их заменить? Абсурд какой-то. Теперь я начинаю понимать, почему у вас периодически происходят пропажи денег, кражи и т. д. малейший скачок напряжения и ... – что там в вашей системе происходило, какие операции проводились – неизвестно никому. Пора просыпаться».

Мы можем много говорить о советской эпохе, но такого безобразия в кредитных учреждениях не было никогда. Да, были маленькие и тесные помещения сберегательных касс, были очереди, но не было краж, обмана и иных уловок, чтобы не обслужить клиентов банка.

Затеянное и проведенное в некоторых офисах «переформатирование» пока положительных результатов не дало. Сегодня в отремонтированных помещениях, как насмешка, плывет на телеэкране бегущая строка со словами «Клиент всегда прав» и «Мы вам рады». Появилось огромное количество часто «зависающих» банкоматов. Многочасовые ожидания в электронной очереди. Духота. Если быть честными, то в Сбербанке, помимо внешнего вида, мало что изменилось. При этом сотрудники кредитного учреждения не осознают, что они выполняют социальный заказ государства, которое поручило Сбербанку осуществлять государственные выплаты, к которым относятся пенсии, пособия, субсидии и т.д. Сбербанк может спать...спокойно. Пенсионеры от него никуда не денутся. А их у нас более 40 тысяч. Оттого и спокойно.

Нелли БЕРЕЗИНА. СПРАВКА «В»

Онлайн-опрос, который проводился с 25 по 29 января 2013 года, дал вполне ожидаемые результаты: работа Сбербанка России оценена интернет-пользователями негативно. Более половины принявших участие в онлайн-опросе негативно оценили обслуживание клиентов в Сбербанке. Всего проголосовали 5460 человек. На вопрос, довольны ли вы работой Сбербанка?

– «Нет» - ответили 54,4 % респондентов; «да» - 32,2 %; не пользуются услугами Сбербанка - 13,3 % участников опроса. Повезло им.