

1. АНОНС ПРОГРАММЫ

Новый стандарт обслуживания клиентов в рамках УДБО. Удаленные каналы обслуживания в Сбербанке.

Курс является частью программы комплексной подготовки Младших специалистов по обслуживанию частных лиц

■ ФОРМАТ ПРОГРАММЫ

Форма обучения:

Аудиторное обучение (обучение в классе)

Самостоятельная подготовка

Целевая аудитория:

Студенты, прошедшие курс «Кассовые операции во внутренних структурных подразделениях филиалов ОАО «Сбербанк России»» (модуль 1) и успешно сдавшие тестирование по курсу.

Количество участников в группе

Максимальное количество слушателей в группе обучения определяется количеством компьютерных мест в учебном классе, но не более 20 человек.

■ ЦЕЛЬ ОБУЧЕНИЯ

По итогам обучения участники:

Осознают:

важность перевода клиентов на Удаленные каналы обслуживания, преимущества нового стандарта обслуживания клиентов в Сбербанке России

Изучат:

- *виды удаленных каналов обслуживания клиентов*
- *порядок и условия предоставления услуг физическим лицам в рамках Универсального договора банковского обслуживания (далее УДБО);*
- *порядок идентификации клиента в ВСП после заключения УДБО и формирования списка счетов, услуг, предоставляемых в рамках УДБО;*
- *порядок предоставления услуг физическим лицам с использованием системы «Сбербанк ОнЛ@йн»*
- *особенности предоставления услуги «Мобильный банк»;*
- *особенности подключения услуги «Автоплатеж»;*
- *порядок проведения операций в удаленных каналах обслуживания (далее УКО), для клиентов, заключивших УДБО.*

Сформируют первичные навыки:

- *выполнения операций в Автоматизированной Системе;*
- *выполнения операций в системе «Сбербанк ОнЛ@йн»;*
- *проведения операций в «Личном кабинете» в устройствах самообслуживания (далее УС).*