



# **СЕТЕЛЕМ - Совместный Банк Сбербанка России и BNP Paribas Personal Finance**

- **Совместный Банк**
- **Бренд Сетелем**
- **Сетелем в России**
- **Кредитный Эксперт в Сетелем**
- **Ford Credit**



# **СЕТЕЛЕМ - Совместный Банк Сбербанка России и BNP Paribas Personal Finance**

- **Совместный Банк**
- **Бренд Сетелем**
- **Сетелем в России**
- **Кредитный Эксперт в Сетелем**
- **Ford Credit**

# Создание Совместного Банка



- крупнейший универсальный Банк  
Российской Федерации и стран СНГ

79,2%



**BNP PARIBAS**  
PERSONAL FINANCE



- лидер в области потребительского  
кредитования в Европе

20,8%

**Сентябрь  
2012**



Юридическое лицо:  
**«Сетелем Банк» ООО**



# Перспективы

---

## Наша цель –

стать **ЛИДЕРОМ** на рынке потребительского кредитования и автокредитования

## Работа в Сетелем:

- Возможность карьерного роста
- Собственное развитие: профессиональное и личностное
- Работа в команде профессионалов
- Уникальная возможность проявить себя и внести свой вклад в создание Лидера
- Знакомство с новыми интересными людьми
- Работа в молодом и дружном коллективе
- Работа в стабильном Банке с амбициозными целями
- Финансовая независимость
- Возможность воспользоваться программой льготного кредитования от ОАО «Сбербанк России»





# **СЕТЕЛЕМ - Совместный Банк Сбербанка России и BNP Paribas Personal Finance**

- **Совместный Банк**
- **Бренд Сетелем**
- **Сетелем в России**
- **Кредитный Эксперт в Сетелем**
- **Ford Credit**



## Коммерческий бренд Сетелем

---



# Сетелем

Аббревиатура от французского Cetelem:

«CrEdiT 'a l'ELElectro-Manager», то есть:

**«Кредит на приобретение электробытовой техники»**



# Коммерческий бренд Сетелем

## НАПИСАНИЕ БРЕНДА СЕТЕЛЕМ В ТЕКСТАХ

Сетелем пишется с заглавной буквы.  
Используется русскоязычное написание

## ПРОИЗНОШЕНИЕ БРЕНДА

**ВАЖНО!** Произносим только в именительном падеже и единственном числе

*Пример:*

Кредиты от Сетелем

С помощью Сетелем вы можете приобрести этот товар в кредит



# Коммерческий бренд Сетелем

---



**КРЕДИТО** – международный символ кредита от Сетелем

**КРЕДИТО:**

- воплощает ценности бренда,
- усиливает его запоминаемость,
- способствует воплощению стратегии роста компании.



# Наше видение

---



**«Предоставлять финансовые решения, направленные на улучшение качества жизни наших потребителей».**



# Наши ценности



## Я – ЛИДЕР

- Я принимаю ответственность за себя и за то, что происходит вокруг
- Я честен с собой, коллегами и Клиентами
- Я совершенствую себя, Банк и наше окружение, делая лучшее, на что способен



## МЫ – КОМАНДА

- Мы с готовностью помогаем друг другу, работая на общий результат
- Мы помогаем расти и развиваться нашим коллегам
- Мы открыты, уважаем коллег и доверяем друг другу



## ВСЕ – ДЛЯ КЛИЕНТА

- Вся наша деятельность построена вокруг и ради интересов Клиентов
- Мы хотим удивлять и радовать Клиентов качеством наших услуг и нашим отношением
- Мы превосходим ожидания наших Клиентов



# Лучшие КЭ АВТО по России

## Подводятся итоги и награждаются лучшие...

### Лучшие КЭ

по итогам работы за месяц



### Лучшая команда АВТО

по итогам выполнения бизнес-плана





# Лучшие КЭ АВТО по России

- Дополнительный бонус
- Ценные подарки и призы
- Участие в мероприятиях
- Интервью в газете



**Сетелем** Команда Макрорегиона Урал — лучшая в сегменте Авто!

Поздравляем команду Макрорегиона Урал, которая стала лучшей по итогам выполнения бизнес-плана в 4-м квартале 2012 года! Достижение высоких результатов стало возможным благодаря энтузиазму и высокому профессионализму сотрудников Макрорегиона, а также чёткой и слаженной, как механизм хорошего автомобиля, командной работе! Еще раз искренне поздравляем победителей и с удовольствием представляем вам команду Авто Макрорегиона Урал!

**Ольгера Андреева:** «В Банке я работаю с мая 2011 года. Добиваться успеха мне помогают такие качества, как целеустремленность, ответственность, активность и добросовестность по отношению к сотрудникам ДУ, которым важна моя поддержка — Здесь и Сейчас. Помогают добиваться результатов и слаженная работа нашей команды. Моим талантам в сфере продаж желаю только же, что и себе — быть активными, пунктуальными, ответственными, настойчивыми, добросовестными, с шашечкой ежедневной работой и направленной на результат. Я вас всех люблю!»

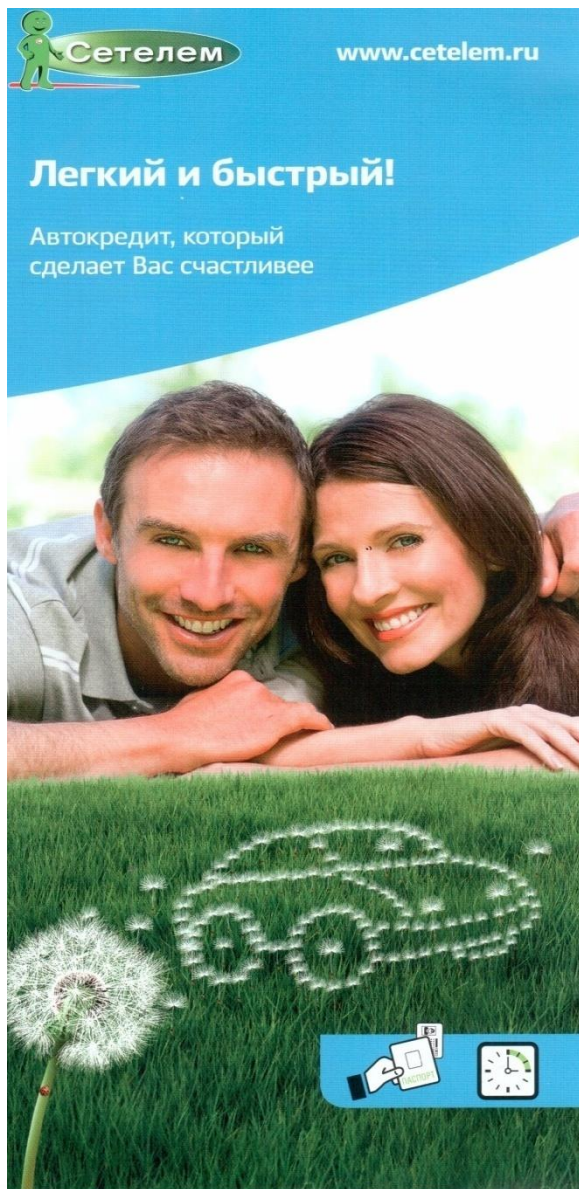
**Максим Андрианов:** «Я работаю в Сетелем с 21 мая 2010 года. Да, успехов. Почему? Потому что люблю свою работу. Это планово. Потому что у меня грамотная и ответственная руководящая команда. Потому что команда отзывчива и готова всегда помочь. — Збож и Сейчас. Другим кредитным экспертам хочу посоветовать больше читать, посещать тренинги и ставить себе достойные цели. Привет из Екатеринбурга!»


**Алина Дмитриева:** «Всем привет! Я работаю в Сетелем 1,5 года. Думаю, что ключ к успеху кредитного эксперта — это профессионализм, вежливость, отличное знание своего дела, умение грамотно общаться с клиентами и занимать желаемые позиции. Что такое активная жизненная позиция? Это постоянное саморазвитие, позитивный настрой на мир, вежливое и бережное отношение к окружающим — коллегам, партнерам, клиентам. Это умение жить Здесь и Сейчас. Когда работаешь в команде — чувствуешь себя ответственным за общий результат, повышается ответственность. Я могу порекомендовать другим кредитным экспертам совершенствовать личные качества, не останавливаясь на достигнутом, учиться работать в команде и стремиться помогать друзьям!»



# Наша цель, наш слоган

---



 [www.cetelem.ru](http://www.cetelem.ru)

**Легкий и быстрый!**

Автокредит, который  
делает Вас счастливее

Иконки: кредитная карта, часы

**«Быть лидером в сфере  
ответственного  
кредитования»**







# **СЕТЕЛЕМ - Совместный Банк Сбербанка России и BNP Paribas Personal Finance**

- **Совместный Банк**
- **Бренд Сетелем**
- **Сетелем в России**
- **Кредитный Эксперт в Сетелем**
- **Ford Credit**

# Сетелем в России: Региональное присутствие



- **75** регионов присутствия
- **10** макро-регионов
- Более **2500** точек **АВТО** и более **5000** точек **ПОС**
- Более **7000** сотрудников

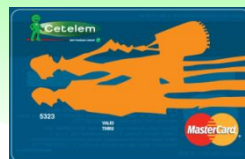
# Сетелем в России: услуги

**Сетелем в России** предлагает полный спектр самых современных услуг по кредитованию физических лиц, чтобы помочь Клиентам в реализации их планов: от покупки мелкой бытовой техники до автомобиля

Автокредитование  
с 2008 г.



Револьверные  
кредитные Карты  
с 2009 г.



Кредит на  
неотложные нужды  
с 2012 г.



Потребительские  
кредиты в Центрах  
продаж  
с 2007 г.



До 15 мая 2012 года кредиты выдавались  
Сетелем «БНП ПАРИБА» ЗАО

С 16 мая 2012 кредиты выдавались Сетелем  
КБ «БНП Париба Восток» ООО

С 26 июня 2013 - «Сетелем Банк» ООО

# Сетелем в России: наши партнеры

Ключевые коммерческие и торговые партнеры по  
Потребительскому кредитованию:



# Сетелем в России: наши партнеры

Ключевые коммерческие и торговые партнеры по Автокредитованию:



**Genser**  
Возможность быть лучшим



**MAJOR**  
АВТОМОБИЛЬНЫЙ ХОЛДИНГ

**РОЛЬФ**  
ОТЛИЧНАЯ КОМПАНИЯ ДЛЯ ОТЛИЧНЫХ ЛЮДЕЙ

**МОДУС**  
СЕТЬ АВТОСАЛОНОВ

**TTC**  
ТрансТехСервис

**АВТМИР** | Мир автомобилей для Мира людей

**ТЕМП АВТО**

**АГАТ**

**ABC MOTORS**

**АвтоГЕРМЕС**  
официальный дилер

**НЕЗАВИСИМОСТЬ**  
ГРУППА КОМПАНИЙ





# Расширение сотрудничества

В июне 2015 года Сетелем Банк подписал соглашения о расширении сотрудничества с партнерами в рамках программ:



□ Hyundai Finance



□ KIA Finance



# Вопросы для закрепления

---

Что такое совместное предприятие?

Какова миссия Сетелем?

Назовите количество регионов присутствия банка ?

Назовите год начала выдачи автокредитов Сетелем

Цель Сетелем?





# **СЕТЕЛЕМ - Совместный Банк Сбербанка России и BNP Paribas Personal Finance**

- **Совместный Банк**
- **Бренд Сетелем**
- **Сетелем в России**
- **Кредитный Эксперт в Сетелем**
- **Ford Credit**

# Рабочее место Кредитного Эксперта Сетелем

---

## Рабочее место КЭ

- Должно содержать **максимум рекламно-информационных материалов Банка**
- Должно содержаться в **порядке** - отсутствие конфиденциальной документации на столе и посторонних предметов
- Должен присутствовать **Журнал Проверок ТТ** – заполняется сотрудниками Рег. сети при посещении ТТ в целях проверки

## Рекламно-информационные материалы Банка должны быть:

- актуальными
- в хорошем состоянии
- согласованы с Партнером

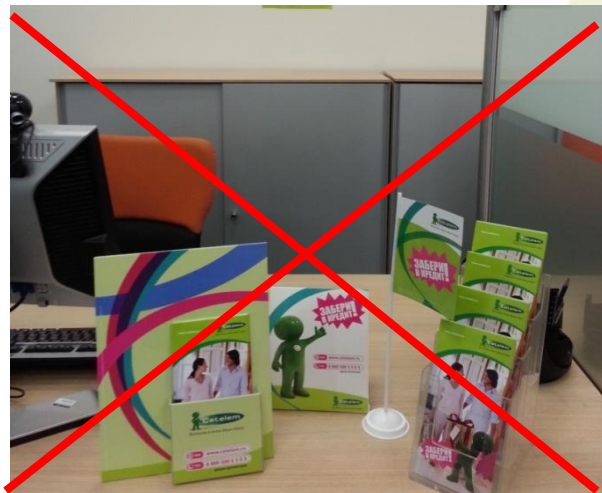


# Рабочее место Кредитного Эксперта Сетелем



- ◆ Информационная папка Клиента
- ◆ Актуальные рекламные буклеты
- ◆ Режим работы в ДЦ
- ◆ Канцелярские принадлежности

**ВАЖНО:** Рекламные материалы не должны находиться в одном месте!





# Рабочее место Кредитного Эксперта Сетелем

## «Зеленая папка» для Клиента должна содержать:

- Копии Лицензий на осуществление банковских операций
- Копия Свидетельства о постановке на учет Российской организации в налоговом органе по месту ее нахождения;
- Копия Свидетельства о внесении записи в ЕГРЮЛ;
- Копия Свидетельства о внесении записи в Единый государственный реестр юридических лиц;
- Наименование Банка, Номера лицензий на осуществление банковских операций, местонахождение, часы работы ЦП;
- Свидетельство о страховании вкладов;
- Преддоговорное информирование об условиях предоставления кредитов в ЦП осуществляющих деятельность в рамках Целевого потребительского кредитования на приобретение автотранспортных средств (в том числе на выпуск и обслуживание кредитных карт)
- Памятка заемщика по потребительскому кредитованию;
- Памятка «О мерах безопасного использования банковских карт»;
- Шаблоны и формы пост-продажного обслуживания;
- Актуальный список страховых организаций;
- Общие требования, предъявляемые Банком к страховым организациям;
- Правила по всем страховым продуктам и по всем страховым организациям;
- Документы о проверке соответствия страховой организациям требованиям Банка к страховым организациям и к страховой услуге;
- Требования к страховым организациям и требования к услугам страхования;  
Условия и правила услуг/ продуктов Банка (не кредитных). Тарифы по данным услугам;
- Тарифы страховых организаций по всем продуктам;
- Книга регистрации жалоб и предложений;

### **ВАЖНО!**

Все документы находятся в Документации ТМТК в папке «Информирование Клиента»

# Дресс - код Кредитного Эксперта Сетелем

## ЖЕНЩИНЫ

- Классическая юбка или брюки серого или черного цвета.
- Классическая блузка или рубашка белого цвета без рисунка.
- Фирменный платок.
- Однотонные чулки или колготки телесного/черного цвета в любое время года.
- Классические закрытые туфли. Каблук должен быть не больше 10 см.
- Аккуратная прическа.
- Аккуратный, неброский макияж.
- Отсутствие резкого и сильного запаха духов.
- Аккуратный маникюр. Лак – неяркого цвета.

## ЗАПРЕЩЕНО!

- Носить очень короткие юбки, декольтированные блузки.



# Дресс - код Кредитного Эксперта Сетелем

## МУЖЧИНЫ

- Классические серые или черные брюки.
- Классическая рубашка белая без рисунка.
- Фирменный галстук.
- Полуботинки или ботинки черного или темно-коричневого цвета.
- Аккуратная стрижка.

## ЗАПРЕЩЕНО!

- Расстегивать верхнюю пуговицу рубашки, закатывать рукава.



# Дресс - код Кредитного Эксперта Сетелем

---

Бейдж – обязательный элемент дресскода Кредитных экспертов

Классическая белая рубашка и фирменный галстук



Классическая белая блузка и фирменный платок



# Идеальный КЭ



**Соответствует  
корпоративным стандартам:**

- ❖ **Внешний вид КЭ**
- ❖ **Рабочее место**



# Типичные ошибки



- ❖ Документация
- ❖ Беспорядок на рабочем столе
- ❖ стакан на рабочем месте
- ❖ Присутствие посторонних предметов

- ❖ Беспорядок на рабочем столе
- ❖ Присутствие посторонних предметов
- ❖ КЭ одет не по дресс-коду, отсутствует бейдж

**НЕ КОРПОРАТИВНЫЙ ВНЕШНИЙ ВИД!**





# **СЕТЕЛЕМ - Совместный Банк Сбербанка России и BNP Paribas Personal Finance**

- Совместный Банк
- Бренд Сетелем
- Сетелем в России
- Кредитный Эксперт в Сетелем
- **Ford Credit**

# История FORD CREDIT в России



- ❖ **2011 – Договор ФМК и БНП Париба о сотрудничестве.**  
Лицензионный Договор между БНП Париба и Форд об использовании товарного знака **Ford Credit**
- ❖ **2012 – СП БНП Париба и Сбербанк**

**ВАЖНО!** «Сетелем Банк» ООО является эксклюзивным партнером Форд по специальной программе **Ford Credit**



# Стандарты FORD CREDIT

---

## Стандарты FORD CREDIT

```
graph TD; A[Стандарты FORD CREDIT] --> B[1. Общие стандарты Ford Credit]; A --> C[2. Стандарты оформления зоны Ford Credit]; A --> D[3. Стандарты качества обслуживания Клиентов Ford Credit]; A --> E[4. Стандарты самостоятельной дилерской рекламы];
```

**1. Общие стандарты Ford Credit**

**2. Стандарты оформления зоны Ford Credit**

**3. Стандарты качества обслуживания Клиентов Ford Credit**

**4. Стандарты самостоятельной дилерской рекламы**



# Оформление зоны FORD CREDIT

- ❖ Фирменный флажок
- ❖ Фирменная кружка
- ❖ Настольные холдеры
- ❖ Ваза с конфетами Ford Credit
- ❖ Фирменные ручки, карандаши, блокноты для Клиента и Кредитного эксперта.
- ❖ Роллерный стенд (roll-up стенд) с актуальными брошюрами и флаерами.



# Внешний вид Кредитного Эксперта FORD CREDIT

## Деловой стиль одежды:

- ❖ Белая рубашка
- ❖ Бейдж на ленте с символикой Ford Credit



# «Приветственный пакет» FORD CREDIT

- ❖ Брендированная Картонная папка для документов
- ❖ Договор (в папке)
- ❖ Фирменный бланк Ford Credit для записей
- ❖ Рекламные буклеты
- ❖ Гибкий магнит Ford Credit
- ❖ Визитная карточка Ford Credit
- ❖ Брендированный пакет белого цвета



**ВАЖНО:** «Приветственный пакет» предусмотрен только для Клиентов Ford Credit!

# Идеальный Кредитный эксперт

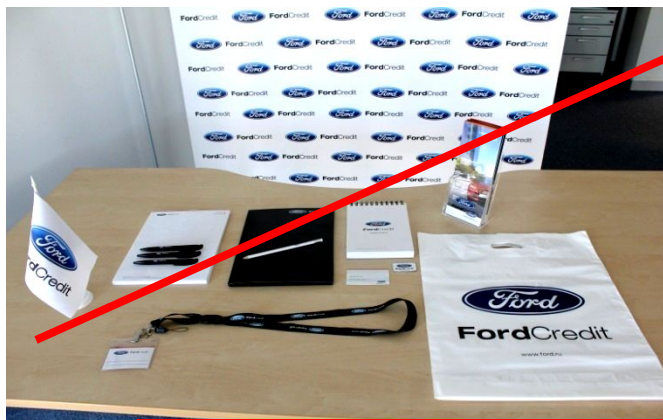
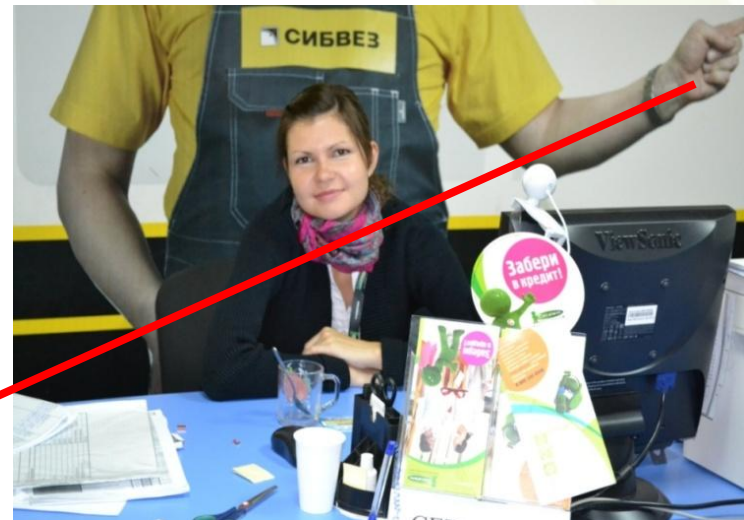
- ❖ Порядок на рабочем столе
- ❖ Соответствует корпоративным стандартам Ford Credit:
  - Рабочая зона
  - Внешний вид Кредитного эксперта
- ❖ Кредитный эксперт знает:
  - продукты/преимущества
  - стандарты Ford Credit
- ❖ Позитивный настрой





# Типичные ошибки

- ❖ Диспенсер и воблер находятся на одном месте
- ❖ Листовки перевернуты вверх ногами
- ❖ Беспорядок на рабочем столе
- ❖ Чашка на рабочем месте
- ❖ Использование материалов с логотипом Сетелем

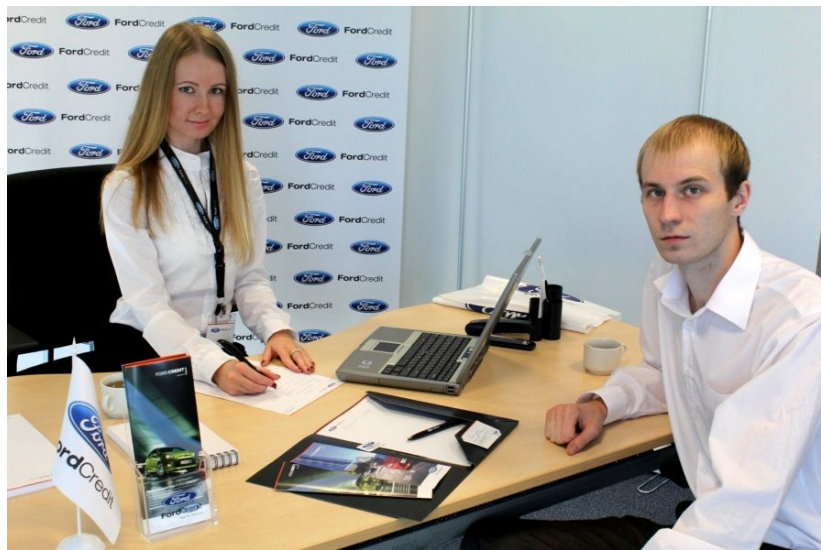


Не актуальное оформление зоны Ford Credit

**НЕ СООТВЕТСТВУЕТ СТАНДАРТАМ Ford Credit!**



# В чем отличия у КЭ?



- ❖ Бейдж **Сетелем**
- ❖ Платок/галстук зеленого цвета

- ❖ Бейдж **Ford Credit**
- ❖ Нет платка/галстука

# Карьерный рост в Сетелем

- ❖ Грамотное консультирование по Кредитным продуктам
- ❖ Оформление Кредитных заявок
- ❖ Последующая обслу



**Кредитный  
Эксперт**



**Старший  
Кредитный Эксперт**



**Специалист по  
сопровождению продаж**  
**Руководитель Группы КЭ**  
**Бизнес-тренер**  
**Менеджер по работе с  
партнерами**

## **Дополнительно:**

- ❖ Проведение стажировки для новых КЭ





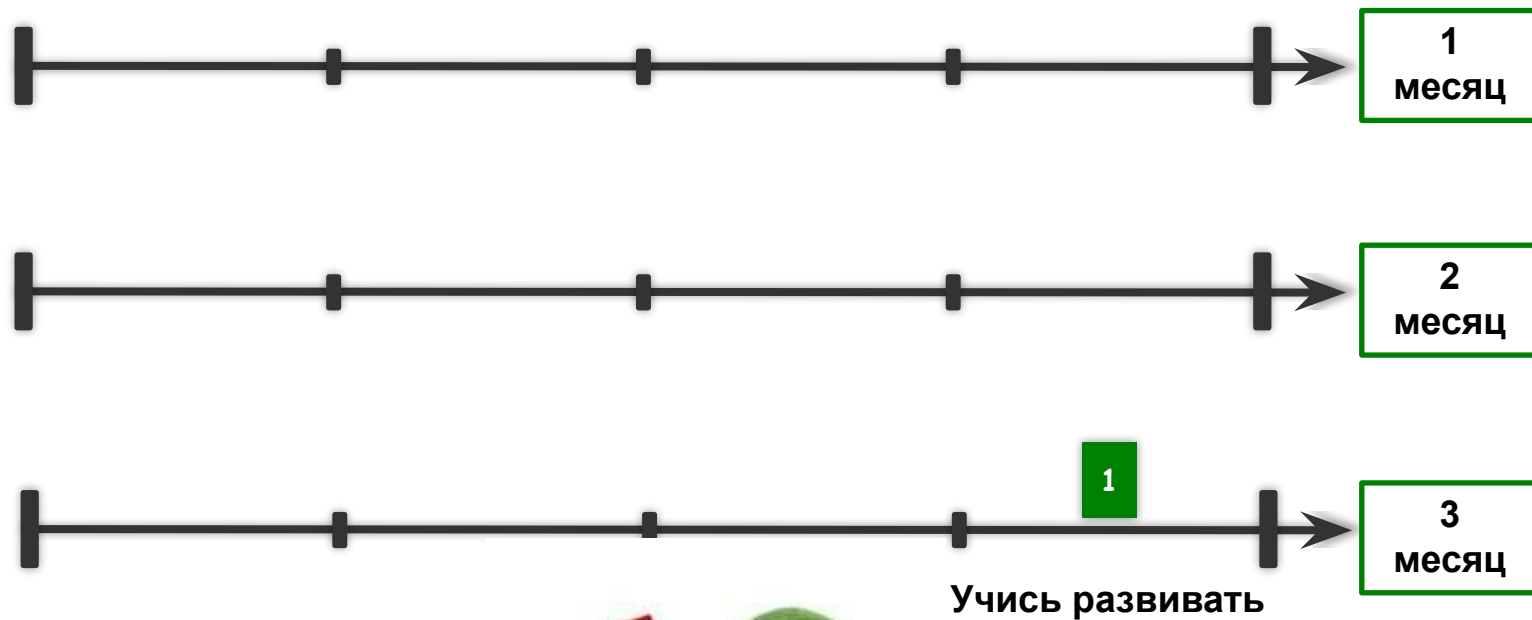
# Обучение СКЭ

Дополнительно к обучению КЭ:



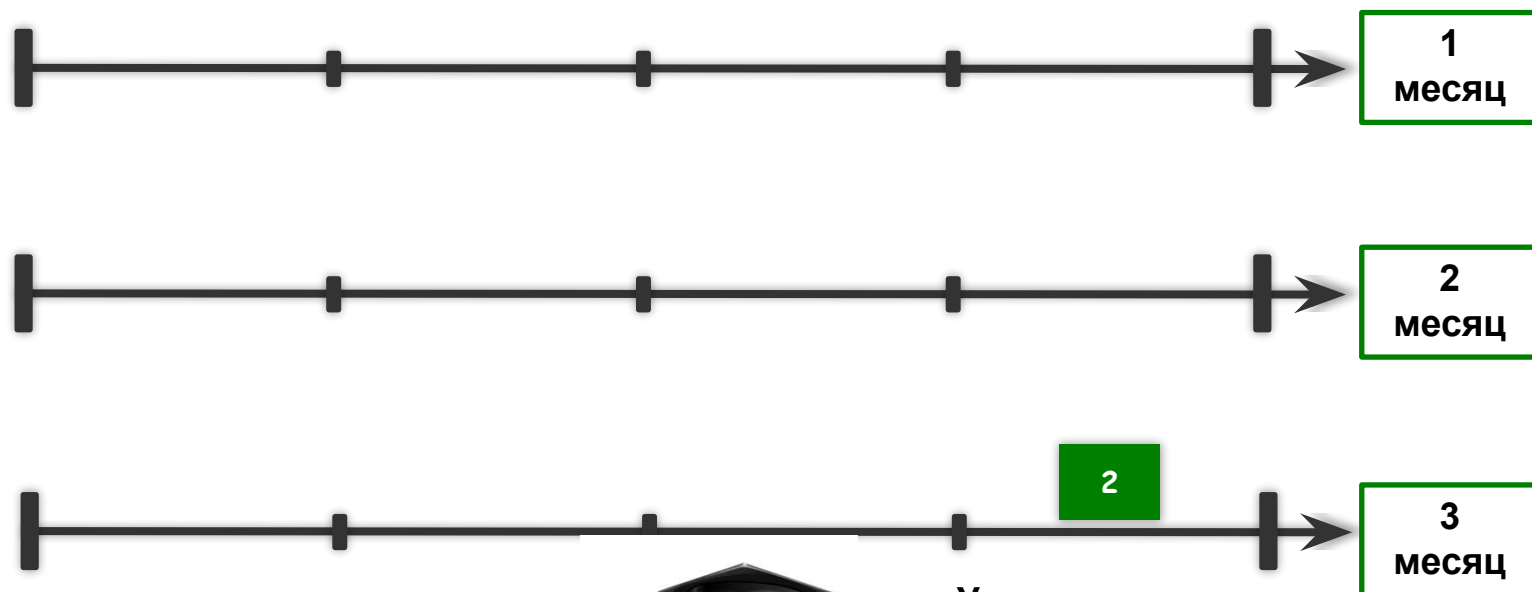
# Обучение ВКЭ

Дополнительно к обучению КЭ, СКЭ:



# Обучение РГКЭ

Дополнительно к обучению КЭ, СКЭ, ВКЭ:



Управленческие  
навыки для РГКЭ и  
МРБ



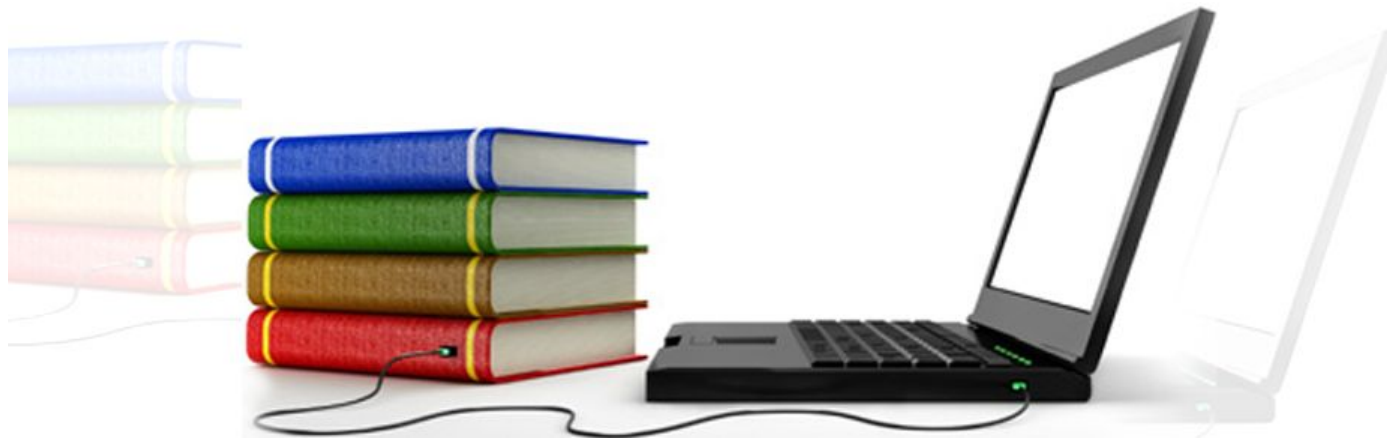
# Система дистанционного обучения

---

## Система дистанционного обучения (далее СДО) –

Учебный портал, с помощью которого сотрудники Банка могут:

- ❖ изучать электронные курсы
- ❖ проходить тестирование
- ❖ участвовать в вебинарах
- ❖ использовать справочную систему по продуктам и процедурам Банка
- ❖ участвовать в опросах



# Система дистанционного обучения

Для входа в систему необходимо:

Если Вы уже зарегистрированы на портале WebTutor - нажмите кнопку ВХОД и введите Ваши логин и пароль.

Нажать «Вход»

ВХОД

Учебный портал 'Сетелем Банк' 000


Ввести логин и пароль –  
высылает Руководитель  
группы на почту КЭ

Отметку **НЕ** ставить

Безопасность Windows

Для входа на сервер sdo.jv.ru по адресу / нужны имя пользователя и пароль.

Предупреждение: Сервер требует передачи имени пользователя и пароля через небезопасное соединение (будет выполнена обычная проверка подлинности).

 Пользователь

Пароль

Запомнить учетные данные

OK Отмена

Нажать «Ок» для продолжения





# Система дистанционного обучения

## Основные функции системы:

Справочник по продуктам, процедурам, условиям Банка

Список назначенных и завершенных курсов/тестов/опросов

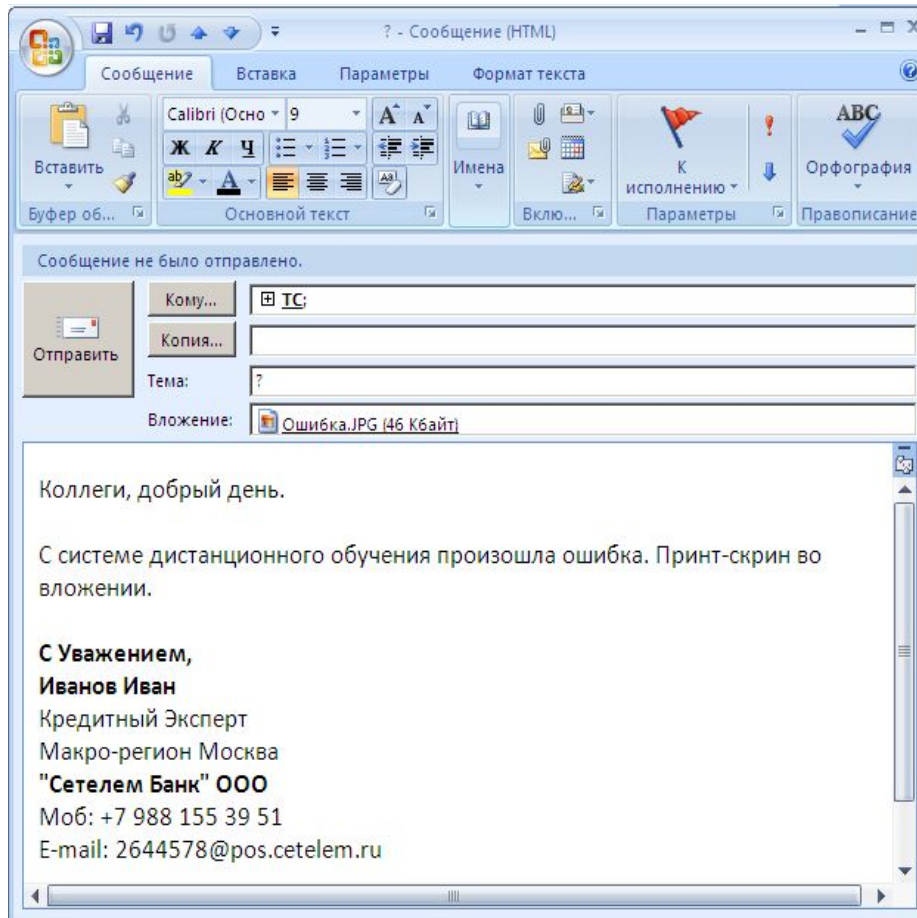
Поиск по справочнику

The screenshot shows the main interface of the system. At the top, there is a green navigation bar with links for 'Справочная система', 'Учебные материалы', and 'Личный кабинет'. To the right of this bar is a search input field labeled 'Поиск' with a magnifying glass icon. Below the navigation bar is a search results area. It includes a search bar with the text 'досрочное погашение', a 'Найти' button, and two checkboxes: 'Искать в найденном' and 'Дополнительно'. Below the search bar, there is a section titled 'Разделы портала (23)' with sub-sections for 'Электронные курсы (2)' and 'Файлы в документах (4)'. The main content area displays two sections under the heading 'Справочная система'. The first section lists 'Послепродажное обслуживание' and 'GAP-страхование'. The second section lists 'Послепродажное обслуживание', 'Процесс послепродажного обслуживания', and 'Процедуры послепродажного обслуживания'. At the bottom of the page, there is a green box containing the text 'Система электронного документооборота (DocsVision)' and 'Оценка персонала 5+'.



# Система дистанционного обучения

При возникновении ошибок Вы можете обратиться в  
Управление Обучения и развития:



Кому: [TC@cetelem.ru](mailto:TC@cetelem.ru)

Тема: ?

Вложение: принтскрин с ошибкой

