



ТИНЬКОФФ

Мотивация сотрудников Сектора противодействия мошенничеству

Команда развития мотивации

Описание метрик

Средний балл – Средний балл по оцененным коммуникациям.

Поствызов – Среднее время простоя сотрудника между завершением коммуникации и принятия в работу следующей.

Итоговое значение округляется по математическим правилам, например, Поствызов = 15,6 сек. округляем до 16 сек.

Цели по

Качеств

о

Коэффициент	Средний балл
1	115 и более
0,9	108-114,99
0,7	102-107,99
0,5	89-101,99
0,3	75-88,99
0,1	57-74,99
0	менее 57

Примечание:

- Цель по Среднему баллу указана с учетом баллов за Поствызов
- На Средний балл также влияют вычеты за КО.

Нарушение	Вычет в баллах
КО с оценкой 0	0
КО с оценкой 0(-15)	-15
КО с оценкой 0(-15) + Финансовые корректировки	-15 и вычет на сумму фин. корректировок на усмотрение менеджера
Манера	полное лишение премии

Статистика

Баллы за поствызов	Поствызов, сек.
15	0-15
10	16-25
5	26-30
0	31-35
- 5	36-40
- 10	более 40

Пример расчета Итогового KPI:

Средний балл сотрудника по оцененным коммуникациям за период = 87,5
 Поствызов = 11 сек., что соответствует 15 баллам.
 Есть одно КО с оценкой 0(-15)
 Средний балл, с учетом Поствызова и КО = $87,5 + 15 - 15 = 87,5$
 Итоговый KPI = 0,5

Итоговая премия = Итоговый KPI * Ставка премии * Выработка

– Дисциплинарные нарушения – Вычет за пропущенный фрод + Вознаграждение за КК

Вознаграждение за предложение

КС

Целевое действие	Вознаграждение, gross
Оформленная заявка на Кредитную карту	500,00 ₽
Утилизация Кредитной карты на протяжении 14 дней после ее получения клиентом	500,00 ₽

Примечание:

- Система вознаграждений применяется для всех сотрудников, которые подключены к функционалу продаж.
- В рамках одного клиента можно получить оба вознаграждения, если клиент выполнит все целевые действия.
- Сумма вознаграждения составит 1 000,00 ₽.

Дисциплинарные вычеты

Опоздание	Вычет
1-ый раз за месяц	400,00 ₽
2-ой раз за месяц	1 500,00 ₽
3-ий раз за месяц	4 500,00 ₽
4-ый раз за месяц и более	Полное лишение премии
Невыход	Полное лишение премии
ВАЖНО! Суммы указаны в NET	

Примечание:

- Одно опоздание длительностью до 10 минут за календарный месяц не учитывается.
- Все остальные опоздания учитываются независимо от времени опоздания.
- Во всех случаях следует отработка сотрудником времени, на которое он опоздал, в ту же смену (либо в другую смену по согласованию с руководителем).

Вычет за пропущенный фрод

Потери клиента	Вычет из базовой ставки
0,00 ₹ - 50 000,00 ₹	- 20%
50 000,00 ₹ - 100 000,00 ₹	- 50%
более 100 000,00 ₹	- 100%

Примечание:

- Вычет зависит от потерь клиента.
- Вместе с этим применяется увеличенная ставка премии, которую необходимо уточнять у Руководителя.
- Если количество кейсов в течение месяца 2 и более – применяется лишение 100% от ставки.

УСЛОВИЯ ПОВЫШЕНИЯ В ДОЛЖНОСТИ

Должность	Условия
Главный эксперт	<ul style="list-style-type: none">· Набирать коэффициент 0,9 более трёх месяцев подряд с учетом нарушений;· Обрабатывать не менее 6 коммуникаций в час в среднем за 3 последних месяца;
Ведущий эксперт	<ul style="list-style-type: none">· Набирать коэффициент 0,9 более трёх месяцев подряд с учетом нарушений;· Обрабатывать не менее 6 коммуникаций в час в среднем за 3 последних месяца;
Главный специалист	<ul style="list-style-type: none">· Набирать коэффициент 0,7 более трёх месяцев подряд с учетом нарушений;· Обрабатывать не менее 6 коммуникаций в час в среднем за 3 последних месяца;
Ведущий специалист	<ul style="list-style-type: none">· Набирать коэффициент 0,5 более трёх месяцев подряд с учетом нарушений;· Обрабатывать не менее 6 коммуникаций в час в среднем за 3 последних месяца;
Эксперт	<ul style="list-style-type: none">· Набирать коэффициент 0,5 более двух месяцев подряд с учетом нарушений;· Обрабатывать не менее 5.5 коммуникаций в час в среднем за 2 последних месяца;
Специалист	Успешно пройти собеседование, обучение и тестирование.



ТИНЬКОФФ

Он такой один