



# ДИРЕКТ КРЕДИТ —

Эксперт Кредитный Специалист

# 01 Кто такой Эксперт кредитный специалист?

Эксперт – это наставник для новых Кредитных Специалистов. Он является примером для подражания не только в бизнес-показателях, но и во внешнем виде, в лояльности к компании, в корпоративной этике. Он всегда доступен и может ответить на любой вопрос.

## Условия:

- График работы 5/2 (вторник-суббота).
- Доплата на проезд 2 000 рублей.
- KPI за HR-показатели базовый 5 000 рублей (может быть выше или ниже).
- Присваивается 1 категория КС + стандартная мотивация (без учета производительности).
- У одного Менеджера по персоналу в подчинении два Эксперта КС.
- Оплата ежемесячно 160 часов (с перерасчетом отпуска / больничных / переработок и т.д.).
- Табеля подаются отдельно от ТТ, из HR-отдела.
- При необходимости командировается на другие точки для усиления.



### Проведение собеседования

#### Структура собеседования

- Подготовка и собеседование: необходимо распечатать список кандидатов, приглашенных на собеседование, подготовить анкету для заполнения.
- Установление контакта: доброжелательно поздороваться, представиться кандидату по имени и должности, обратиться по имени в той форме, которую озвучил кандидат и на «Вы», объяснить соискателю цель собеседования и этапы его проведения.

Получение подробной информации:  
20% времени - задавать вопросы;  
80% времени - слушать и анализировать ответы.

Информация о компании:  
История компании;  
Краткая презентация.

Информация о должности:  
Основные обязанности и условия;  
Основные требования.

**Заключительный этап:**

- Ответы на вопросы кандидата;
- Оценка кандидата.

После проведения собеседований ЭКС должен отправить обратную связь по кандидатам на почту [regsit\\_from@dc2b.ru](mailto:regsit_from@dc2b.ru). Обратная связь должна быть предоставлена не позднее 12:00 по МСК следующего дня.



## сотрудника

### Подача документов на проверку службы безопасности

Каждый отобранный (согласованный с Директором Магазина) кандидат должен быть направлен на проверку Службы Безопасности (СБ). ЭКС формирует письмо и отправляет его почтой: [sk\\_dsb@dc2b.ru](mailto:sk_dsb@dc2b.ru)

**Тема письма:** «Кандидат на проверку Д36 по г. \_\_\_\_\_ Ф.И.О., от 00.00.2019»

**Прикладываем:** Скан всех страниц паспорта, Анкета СБ



**Важно:** обязательное условие для трудоустройства кандидата – ГРАЖДАНСТВО РФ и наличие действующей регистрации в паспорте.



### Знакомство РГКП со стажером

В период прохождения обучения РГКП приезжает на ТТ для личного знакомства с новым сотрудником.



### Оформление новых сотрудников в штат

В день оформления нового сотрудника – Кредитного специалиста, ЭКС отправляет корректно подписанный сотрудником Первичный пакет документов на почту: [document@dc2b.ru](mailto:document@dc2b.ru), в копию [hr@dc2b.ru](mailto:hr@dc2b.ru).

**Тема письма:** «Кандидат на оформление\_город\_дата приема\_Ф.И.О\_ТТ\_»

**В теле письма на кандидата оформленного сотрудника нужно заполнить регламентированную таблицу:**

Фамилия Имя Отчество	Место работы	ТТ	Дата основания	Срок паспорта	Номер паспорта	Дата выдачи паспорта	Выдана в/за границей	Информация от работодателя
Иванов Иван Иванович	Москва	А 011	01.01.2000	1101	000001	01.01.2000	г	д/н

- Важно:**
- Регламентированная анкета для проверки Службой Безопасности;
  - Заполнение о приеме на работу;
  - Письменное согласие работника на перевод его персональных данных третьей стороне;
  - Письменное согласие для Холм Кредит энд Финанс Банк;
  - Заполнение о предоставлении и завершении кредита;
  - Обязательство и согласие на финансовую ответственность;
  - Циркулярный скан всех страниц паспорта;
  - Циркулярный скан СНИЛС;
  - Циркулярный скан диплома об образовании;
  - Циркулярный скан всех страниц военного билета/призывного удостоверения;
  - Анкета КИВ в формате Word;
  - Идентификационный скан;
- Важно:** если обучение трудоустройство в магазин планируется необходимо указать бонус или город коноды ТТ
- 

### Обучение сотрудников

ЭКС составляет график работы на неделю; у каждого должно быть не менее 3 смен от 7 часов и более.

Обучение стажеров делится на два блока:

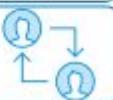
- Теория;
- Практика.

**Теоретическая часть содержит:**

- Знакомство с рабочим местом;
- Вводный инструктаж и охрана труда (знакомство с контактными лицами);
- Знакомство с ПО ДК (ЛК);
- Вводный инструктаж при открытии/закрытии смены;
- Проведение тренингов + видеосюрий.

**Практическая часть включает в себя:**

- Отработка навыков, полученных на тренинге;
- Выдача кредита под руководством ЭКС;
- Работа в зоне активных продаж;
- Проведение первичного тестирования.



### Оформление новых сотрудников по ГПХ

В день оформления нового сотрудника – Кредитного специалиста, ЭКС отправляет корректно подписанный сотрудником Первичный пакет документов на почту: [document1@dc2b.ru](mailto:document1@dc2b.ru), в копию [hr@dc2b.ru](mailto:hr@dc2b.ru).

**Тема письма:** «Кандидат на оформление\_город\_дата приема\_Ф.И.О\_ТТ\_ГПХ»

**В теле письма на кандидата оформленного сотрудника нужно заполнить регламентированную таблицу:**

- Важный пункт документа касается себя:**
- Регламентированная анкета для проверки Службой Безопасности;
  - Заполнение о приеме на работу;
  - Письменное согласие работника на перевод его персональных данных третьей стороне;
  - Письменное согласие для Холм Кредит энд Финанс Банк;
  - Заполнение о предоставлении и завершении кредита;
  - Обязательство и согласие на финансовую ответственность;
  - Циркулярный скан всех страниц паспорта;
  - Заполнение о приеме на работу;
  - Циркулярный скан СНИЛС;
  - Циркулярный скан диплома об образовании;
  - Циркулярный скан всех страниц военного билета/призывного удостоверения;
  - Анкета КИВ в формате Word;
  - Идентификационный скан;

**Важно:** Все необходимые для трудоустройства документы должны быть подписаны одной датой - датой трудоустройства. В случае наличия подписей/подписанных документов, сканов, работайте корректно по дате документа ТТ.



Далее

# Функционал ЭКС



Собеседовани  
е



Стаже  
р



ЭКС проводит  
обучение для



Знакомство  
РГКП и  
стажера



Командировк  
и



Руководитель  
–  
HR-менеджер



# Проведение собеседования

## Структура собеседования

❖ Подготовка к собеседованию: необходимо распечатать список кандидатов, приглашенных на собеседование, подготовить анкеты для заполнения.

❖ Установление контакта: доброжелательно поздороваться, представиться кандидату по имени и должности, обращаться по имени в той форме, которую озвучил кандидат и на «Вы», объяснить соискателю цель собеседования и этапы его проведения.

Получение подробной информации:  
20% времени - задавать вопросы;  
80% времени - слушать и анализировать ответы.

Информация о компании:  
История компании;  
Краткая презентация.

Информация о должности:  
Основные обязанности и условия;  
Основные требования.

❖ Заключительный этап:  
- Ответы на вопросы кандидата;  
- Оценка кандидата

После проведения собеседований ЭКС должен отправить обратную связь по кандидатам на почту [recruit\\_front@dc2b.ru](mailto:recruit_front@dc2b.ru). Обратная связь должна быть предоставлена не позднее 12:00 по МСК следующего дня.



# Отправка документов на проверку службы безопасности

Каждый отобранный (согласованный с Директором Магазина) кандидат должен быть направлен на проверку Службы Безопасности (СБ). ЭКС формирует письмо и отправляет его почтой: [ok\\_dsb@dc2b.ru](mailto:ok_dsb@dc2b.ru)

Тема письма: «Кандидат на проверку ДЗБ по г. \_\_\_\_\_ Ф.И.О., от 00.00.2019»

Прикладываем: Скан всех страниц паспорта, Анкета СБ



**Важно:** обязательное условие для трудоустройства кандидата – ГРАЖДАНСТВО РФ и наличие действующей регистрации в паспорте.

# Оформление новых сотрудников в

ЦТТ

В день оформления нового сотрудника – Кредитного специалиста, ЭКС отправляет корректно подписанный сотрудником Первичный пакет документов на почту: [document@dc2b.ru](mailto:document@dc2b.ru), в копию [hr@dc2b.ru](mailto:hr@dc2b.ru).

**Тема письма:** «Кандидат на оформление\_город\_дата приема\_Ф.И.О\_ТТ\_»

**В теле письма на каждого оформленного сотрудника нужно заполнять регламентированную таблицу:**

Фамилия Имя Отчество	Город работы	ТТ	Дата рождения	Серия паспорта	Номер паспорта	Дата выдачи паспорта	Категория сотрудника	Оформлен от: ДК/МВ/Банк
Иванов Иван Иванович	Москва	А 011	01.01.2000	1101	000001	01.01.2000	3	ДК

Вложение:

- Регистрационная анкета для проверки Службой Безопасности;
- Заявление о приеме на работу;
- Письменное согласие работника на передачу его персональных данных третьей стороне;
- Письменное полномочие для Хоум Кредит энд Финанс Банк;
- Заявление о присоединении к заработному проекту;
- Обязательство о получении банковской заработной карты;
- Цветной скан всех страниц паспорта;
- Цветной скан СНИЛСа;
- Цветной скан документа об образовании;
- Цветной скан всех страниц военного билета/приписного удостоверения;
- Реестр ХКБ (в формате Word);
- Уведомление о гос. службе.



Примечание: если сотрудник трудоустраивается в магазин Эльдорадо ОБЯЗАТЕЛЬНО необходимо указать букву «А» перед номером ТТ.

# Оформление новых сотрудников по ГПХ

В день оформления нового сотрудника – Кредитного специалиста, ЭКС отправляет корректно подписанный сотрудником Первичный пакет документов на почту: [document@dc2b.ru](mailto:document@dc2b.ru), в копию [hr@dc2b.ru](mailto:hr@dc2b.ru).

**Тема письма:** «Кандидат на оформление\_город\_дата приема \_Ф.И.О\_ТТ\_(ГПХ)»

**В теле письма** на каждого оформленного сотрудника нужно заполнять регламентированную таблицу:

**Первичный пакет документов включает в себя:**

- Регистрационная анкета для проверки Службой Безопасности;
- Заявление о приеме на работу;
- Письменное согласие работника на передачу его персональных данных третьей стороне;
- Письменное полномочие для Хоум Кредит энд Финанс Банк;
- Заявление о присоединении к заработному проекту;
- Обязательство о получении банковской заработной карты;
- Цветной скан всех страниц паспорта;
- Заявление о реквизитах работника;
- Цветной скан СНИЛСа;
- Цветной скан документа об образовании;
- Цветной скан всех страниц военного билета/приписного удостоверения;
- Реестр ХКБ (в формате Word);
- Уведомление о гос. службе.

**ВАЖНО:** Все необходимые для трудоустройства документы должны быть подписаны одной датой - **дата трудоустройства**. В теле письма над таблицей необходимо прописать период работы сотрудника по договору ГПХ .

# Обучение сотрудников

ЭКС составляет график работы на неделю: у каждого должно быть не менее 3 смен от 7 часов и более.

Обучение стажеров делится на два блока:

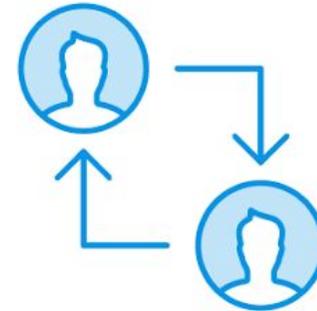
- Теория;
- Практика.

Теоретическая часть содержит:

- Знакомство с рабочим местом;
- Вводный инструктаж и охрана труда (знакомство с контактными лицами);
- Знакомство с ПО ДК (ЛК);
- Вводный инструктаж при открытии/закрытии смены;
- Проведение тренингов + видеоуроки.

Практическая часть включает в себя:

- Отработка навыков, полученных на тренинге;
- Выдача кредита под руководством ЭКС;
- Работа в зоне активных продаж;
- Прохождение первичного тестирования.



# Знакомство РГКП со стажером



В период прохождения обучения РГКП приезжает на ТТ для личного знакомства с новым сотрудником.



# Табелирование

Табель по учёту рабочего времени на ЭКС заполняет HR-менеджер

- Авансовый табель учёта рабочего времени заполняется за период с 1 по 15 число каждого месяца и отправляется не позднее 15 числа текущего месяца;
- Итоговый табель учёта рабочего времени заполняется за период с 1 по 31 число каждого месяца и отправляется не позднее последнего рабочего дня отчётного месяца;
- В таблице проставляется кол-во отработанных часов (без учета перерыва на обед);
- Если сотрудник отработал больше 6 часов в смене, то из кол-ва часов вычитается 1 час обеда. Если сотрудник отработал менее 6 часов, то из кол-ва часов вычитается 30 мин. обеда;
- Авансовый табель и Итоговый табель присылаются на электронную почту [fot@dc2b.ru](mailto:fot@dc2b.ru) до 16.00 по МСК. Вместе с электронным табелем присылается и ежедневный рукописный табель.

# Мотивация

У ЭКС **стандартная** мотивация (без учёта производительности)  
+ KPI за HR показатели

## Применяемые коэффициенты к мотивации:

- Коэффициент за уровень дефолта;
- Коэффициент за скорость оформления;
- Коэффициент за обратную связь.

## Дополнительная мотивация:

- За сопровождение (оформление интернет-кредита, проект «Анти-очередь»);
- Продажа услуг «Домашний юрист»;
- Продажа услуг «ВСК»;
- Продажа услуг «Кредитная помощь»;
- Продажа цифровых продуктов;
- Продажа карт «Совесть» , «Халва».

# KPI за HR показатели

Показатель	Доля	Сумма	Расчет	План	Коэффициент	Max	Min	Данные для расчета
Удержанный стажер	40%	2 000	Отношение кол-ва стажеров, оставшихся работать в компании, к кол-ву пришедших стажеров от отдела по набору.	95%	100% - 1,1. От 99,9% до 95% - 1. Далее – уменьшение коэффициента на 0,05, границы диапазонов с шагом 5% от плана. <b>Минимальный коэффициент 0,55 за показатель менее или равно 50%.</b>	2 200	1 100	Данные по кол-ву пришедших стажеров данного эксперта, данные по кол-ву оставшихся работать в компании стажеров данного эксперта.
Первичное тестирование	10%	500	Средний балл сдачи первичного тестирования, по стажерам, сдавшим тест. При условии сдачи теста на ТТ стажировки	80%	Более 85% - 1,1. От 85% до 80% - 1. Менее 80% - 0,9.	550	450	Выгрузка по первичному тестированию с данными по кол-ву набранных баллов. Данные по стажерам с привязкой к ТТ прохождения стажировки и ТТ сдачи теста. Список стажеров (ФИО в системе продаж) с привязкой к экспертам.
Проникновение банковских страховок	20%	1 000	Отношение кол-ва КД, выданных со страховкой (страхование жизни/ работы), к кол-ву выданных КД, стажеров по данному эксперту.	60%	Более 70% - 1,05. От 70% до 60% - 1. Менее 60% - 0,95.	1 050	950	Список стажеров (ФИО в системе продаж) с привязкой к экспертам. Данные по продажам.
Бизнес опрос стажеров	30%	1 500	Опрос стажеров (кол-во вопросов). Отношение кол-ва правильно данных ответов к общему кол-ву вопросов, стажеров по данному эксперту.	90%	100% - 1,1. От 99,9% до 90% - 1. От 89,9 до 80% - 0,9. От 79,9 до 70% - 0,8. От 69,9 до 60% - 0,7. Менее 60% до 50% - 0,6.	1 650	900	Данные по кол-ву вопросов и кол-ву правильных ответов стажеров данного эксперта.
БАЗА	100%	5 000						

# Командировки

## HR-менеджер направляет ЭКС в

### командировки

Документы на командировку ЭКС оформляют самостоятельно:

- Служебное уведомление на командировку;
- Заявление на перечисление денежных средств.

Документы на командировку необходимо отправить на [trip@dc2d.ru](mailto:trip@dc2d.ru), в копию HR-менеджера.

По завершении командировки ЭКС отправляет все отчетные документы на [trip@dc2d.ru](mailto:trip@dc2d.ru), в копию HR-менеджера:

- Служебное уведомление;
- Билеты на проезд (туда/обратно);
- Счет-фактура (за проживание).

Оригиналы необходимо отправить в ЦО.

**ВАЖНО!** Если УРП или РГКП хотят направить ЭКС на усиление в другой регион или на другую ТТ, то данный вопрос согласовывается строго с HR-департаментом.

# Данные ЭКС

HR	ФИО	Город	ТТ (где планируется база)	Кол-во ТТ в городе	УРП
Коледуб Мария	Шатунова Александра Юрьевна	Новосибирск	462	14	Картунова Анна Константиновна
	Кордюкова Юлия Алексеевна	Красноярск	319	8	Костина Мария Юрьевна
Стежко Наталья	Карельская Маргарита Николаевна	Барнаул	249	5	Баранова Алена Сергеевна
Кулакова Кристина	Куликова Ирина Васильевна	Ярославль	152	8	Цыбьяков Александр Юрьевич
Локтионова Елена	Зубарева Елена Николаевна	Ульяновск	A429	7	Сусорев Дмитрий Николаевич
Воронова Евгения	Тевризова Наталия Николаевна	Воронеж	787	13	Звягин Николай Игоревич
Митяева Любовь	Бушкова Алена Александровна	Петрозаводск	478	4	Муравьева Елена Александровна
	Алиева Лейла Абульфат кызы	Санкт-Петербург	105	20	Порфирьев Виктор Георгиевич
Ставер Екатерина	Даллакян Гор Арташевич	Нижний Новгород	A334	15	Мартынова Светлана Сергеевна
	Коваленя Виалетта Кястовна	Санкт-Петербург	230	25	Некрасов Николай Валерьевич
Кужебердинова Дина	Купцова Ольга Александровна	Самара	284	12	Ерошкин Дмитрий Николаевич
	Степанова Светлана Геннадьевна	Пятигорск	671	3	Довженко Роман Владимирович
Трухина Алена	Иванов Александр Викторович	Москва	215	22	Героева Марина Валерьевна
Кутуева Елизавета	Матюшина Марина Андреевна	Москва	745	22	Мухин Дмитрий Евгеньевич
Половинкина Анастасия	Горячева Алена Андреевна	Пермь	557	9	Савина Ольга Николаевна



Спасибо