О стиле и методах работы ОАО «Сберегательный банк России» на Камчатке газета «Вести» писала неоднократно. Мы подробно рассказывали о больших очередях в офисах кредитного учреждения, об ошибках, которые допускают специалисты при работе с денежными вкладами, о невозможности добиться внятных ответов о том, что в нашем регионе участились случаи махинаций и воровства денег сотрудниками этого банка и, как следствие, судебные разбирательства и иски.

Само руководство Севе-ро-Восточного банка «Сбербанка России» находится в Магадане, от этого и возникают сложности с подразделением, расположенным на полуострове. К тому же болезненное восприятие происходящего в дополнительных офисах банка на Камчатке мешает его руководству адекватно реагировать на статьи в нашей
газете.
Отчего же разгневался руководитель солидного учреждения? Как оказалось, всему виной публикации о махинациях с денежными средствами вкладчиков, о которых само руководство старалось умалчивать. При этом одна из сотрудниц, несмотря на полученный срок – 4 года условно, осталась работать на своем месте и была уволена лишь после того, как ее уличили в повторном хищении, добавив еще год за проделки. В августе 2012 года суд удовлетворил иск Сбербанка о взыскании с нее материального вреда. При этом суд посчитал смягчающим обстоятельством «молодость и частичное признание в содеянном».
Еще одно преступление было раскрыто 1 декабря 2012 года. Пропажу из сейфа Озерновского отделения Сбербанка России крупной денежной суммы служащие обнаружили, когда пришли на работу. Все двери были открыты «родными» ключами. А ключ от самого сейфа хранился в шкафчике рядом стоящего стола. В сейфе находилось более 10 миллионов рублей, но злоумышленник взял лишь 2,6 миллиона рублей. Похититель задержан. Им оказалась 26-летняя девушка. Возбуждено уголовное дело по ч. 4 ст.158 УК РФ «Кража в особо крупном размере». («Сбербанк России на Камчатке. Очередные хищения», «В» № 44, от 07.11.2012., «Сбербанк России. Так ли уж надежен»,

«В» № 51 от 26.12.2012).
Весь прошлый год наша газета неоднократно возвращалась к теме хищений из дополнительных офисов Сбербанка России с активным участием контролеров-кассиров, к которым под занавес уходящего года присоединился инкассатор из Вилючинска. Но лишь в конце декабря 2012 года головное руководство в Магадане, прочитав в Интернете статью о своих подопечных на Камчатке, пришло в негодование и решило опровергнуть информацию журналистов газеты «Вести», направив в адрес редакции гневное письмо, стилистика и орфография которого нуждаются в некоторой корректировке. Вот только странно, почему именно магаданское руководство в лице господина Золотарева обиделось и встало в позу? Почему не местное руководство? На какие же «неточности в статье» «обиделись» банкиры? Обратимся к письму

господина Золотарева, главного руководителя Сбербанка России на Камчатке.
Во-первых, руководство головного офиса считает, что «факты воровства сотрудниками банка выявлены были собственной службой внутреннего аудита и переданы в право-охранительные органы для оперативно-следственных мероприятий». Странно, что бдительные сотрудники службы аудита позволяют красть в больших размерах, да еще и столь длительное время!
Во-вторых, считает председатель банка, «никто из мошенников в банке уже не работает». И тут же приводит пример: «Один уволен на следующий день после проведения служебного расследования, другой сотрудник - спустя 1,5 месяца после проведения служебного расследования. Инкассатор уволен 8 декабря 2012 года».
Что касается инкассатора, который похищал деньги из своего же банка с июля 2012 года. Он, будучи уличенным, продолжал работать на своей должности еще более полугода и лишь в начале декабря его уволили.
И в-третьих, гнев у председателя банка вызвали публикации выдержек из «Книги жалоб и предложений», которая, кстати, стоит на видном месте в каждом дополнительном офисе и доступна всем, и где изложены претензии вкладчиков в нелицеприятных выражениях.
Учитывая, что Северо-Восточный банк осуществляет свою деятельность в четырех субъектах РФ – в Магаданской области, Республике Саха (Якутия), Камчатском крае и Чукотском автономном округе, то становится понятным, что уследить за всем кредитным хозяйством сложно. Но зачем же так неумно реагировать?
Решаем напрямую переговорить с председателем СВБ господином Золотаревым. Очень уж интересно было от него узнать, во всех ли четырех субъектах РФ, где есть филиалы СВБ ОАО «Сбербанк России», так часто и много воруют сотрудники, или только камчатский филиал грешит этим? Но, к сожалению, господина Золотарева на месте не оказалось. И когда он попадет в свой кабинет, секретарь сказать не смогла или… не захотела.
Зато на телефонный звонок откликнулась руководитель пресс-центра банка Елена Кардаш. Узнав, что звонят из редакции газеты «Вести», Елена Николаевна тут же запаниковала. И свою речь начала с того, что во всех недоработках и недочетах камчатского отделения Сбербанка обвинила журналистов нашей газеты. Понятно, что лучшая защита – нападение. Но кого защищала госпожа Кардаш? Контролера-кассира, осужденную, пусть и условно, за кражу денег вкладчиков? Или инкассатора, который не довез до банка сумку с деньгами? Или молодую девушку, «совесть» которой не позволила украсть из сейфа все 10 миллионов рублей, а лишь четверть? Не смогла Елена Кардаш ответить и на вопрос: проводился ли анализ деятельности руководства филиала на Камчатке, где столько нарушений со стороны недобросовестных начальников отделений, контролеров-кассиров, инкассаторов. При таком подходе к подбору кадров, можно ли доверять Сбербанку России? Не сумев совладать со своими эмоциями и пытаясь хоть как-то защитить честь своих коллег, пусть и осужденных, Елена Николаевна вдруг обмолвилась, что все недочеты и упущения только лишь потому, что «идет активное переформатирование офисов».
Мы решили выяснить, как «переформатирование» офисов проходит в нашем регионе, и каким образом повлияло оно на сотрудников, приложивших свои руки к чужим деньгам. Но для начала давайте разберемся, что такое переформатирование, и что оно может дать клиентам банка? Как оказалось, суть переформатирования – это, прежде всего,

строительство новых офисов и реконструкция старых, а также перенос офисов в новые помещения с большей площадью на «красную линию», в наиболее посещаемые места или районы с высокой плотностью населения. В 2012 году в нашем крае в «переформат» вошло 12 объектов, в которых будут проведены ремонт и реконструкция. Помимо этого откроются дополнительные офисы, в том числе и две модульные конструкции, установка которых планируется в крупном микрорайоне «Северо-Восток» и в районе 6 км. Преимущество модульных конструкций в том, что они мобильны и при необходимости их можно переместить в любое удобное место. Внутри передвижных офисов для клиентов создаются комфортные условия, а также организован должный уровень конфиденциальности при работе с устройствами банка.
В декабре прошлого года мы побывали в двух отделениях Сбербанка: на улицах Ленинской и Советской. Кроме того, что там был сделан ремонт и завезена мебель, ничего больше не изменилось. «Книга жалоб и предложений» пестрела одними… жалобами.
Январь 2013 года. Дополнительный офис № 097 Сбербанка РФ в Камчатском крае, на площади Ленина, 1.
Евроремонт, тишина, ни одного клиента. Сам офис работает до 15 часов. На стенде «Книга жалоб и предложений». Последняя жалоба была написана 5 июля 2012 года: «Более 30 минут тратит оператор на одного клиента. При этом обслуживает еще и вне очереди. Постоянно куда-то звонит. Предлагаю: обучить персонал более грамотному и быстрому обслуживанию». Через полгода первую запись в новом году сделала Ольга Гноевая: «Ни одной операции не сделали по переводу денег со счета на счет для погашения кредита. И никто за это не ответил».
Поговорить с кассиром-оператором не удалось, у нее закончился рабочий день.
Следующий визит в офис № 108 на улице Советской. В новенькой «Книге жалоб и предложений», которую открыли 10 января 2013 года, 48 страниц. Нет ни одной благодарности, зато уже написаны две жалобы, процитируем одну: «Ужасные очереди и очень долгое обслуживание: 45-90 минут на человека. Пропадает всякое желание быть клиентом Сбербанка», написал Виталий Аравант.
Так за что обиделось магаданское руководство на газету «Вести». Воруют сотрудники? Да. Грубят и хамят? Да. Многочасовые очереди как были, так и остались. Что же дало клиентам «переформатирование» этих двух офисов? Фактически, ничего.
Более того, переформатирование дополнительного офиса на улице Океанской позволит закрыть офис на улице Индустриальной, что породит огромные очереди в микрорайоне СРВ. Жителям этого района придется добираться до центра города, чтобы провести операцию со сберегательной книжкой.
Банальное сокращение штатов влечет за собой огромную экономию заработной платы, что позволит руководству головного офиса Сбербанка получать приличную премию. А то, что клиенты банка окажутся в невыгодных условиях, сегодня мало кого волнует.
Чтобы выяснить, отчего воруют сотрудники банка, пытаемся дозвониться до управляющей Сбербанка России на Камчатке Ирины Васильевны Минкевич. Секретарь в приемной поясняет, что Ирина Васильевна вышла и когда будет – неизвестно.
Набираем из десятка номеров очередной номер телефона и попадаем на заместителя управляющего банком Наталью Анатольевну Брагину. Задаем вопрос. Выясняется, что Наталья Анатольевна отвечает за переформатирование, но никак не за сотрудников, запускавших руку в «карман» банка и клиентов. Узнав, что готовится очередной

материал о работе банка, с гневом начинает рассказывать, как сотрудники Следственного
комитета края, которым собственная служба безо-пасности банка передает не только документы на мошенников, но и видеозаписи, закрывает дела за отсутствием состава преступления. И тогда собственными силами приходится службе безопасности вести расследование. Вот почему и «задерживаются» на своих местах мошенники, и увольнение проходит не в тот момент, когда их уличают, а гораздо позже.
На брифинге осенью прошлого года приехавший на Камчатку председатель СВБ ОАО «Сбербанк России» господин Золотарев с упоением рассказывал о том, что ждет камчатцев после переформатирования всех офисов. Его рассказ больше напоминал речь Остапа Бендера перед шахматистами в мало известных Васюках: и очереди пропадут, и на каждого клиента оператор будет затрачивать от 5 до 7 мину, и… Выполнено все с точностью до наоборот: очереди огромны, мест в зале ожидания не хватает, ошибки, грубость, неуважение к клиентам со стороны кассиров-операторов…. Как-то на второй план отошла и главная цель, о которой говорила Ирина Минкевич, управляющая Камчатским отделением
№ 8556 ОАО «Сбербанк России» на одной из встреч с журналистами – «стать банком, в котором клиентам будет удобно получать качественные услуги». «Мыльным пузырем» останется и проект «Очередей нет», разработанный в недрах Сбербанка.
Сегодня основные клиенты банка, а это порядка 40 тысяч, – пенсионеры, которые еще со времен СССР пользуются услугами кредитного учреждения только лишь потому, что в стране Советов иных банков для граждан просто не было. А филиалы Сбербанка достались нынешним управляющим по наследству. Но, похоже, этим наследством новые банкиры не сумели грамотно распорядиться. Поэтому Сбербанк по-прежнему остается серењким советским финансовым учреждением, несмотря на трескучую рекламу.

Нелли БЕРЕЗИНА.

СПРАВКА
ОАО «Сбербанк России» – крупнейший банк в России, на долю которого приходится около 27 % активов российской банковской системы и насчитывающий около 240 тысяч сотрудников. Учредителем и основным акционером ОАО «Сбербанк России» является Центральный банк Российской Федерации, владеющий свыше 57,6 % голосующих акций. Другими акционерами банка являются более 245 тысяч физических и юридических лиц. Банк имеет одну из самых разветвленных филиальных сетей в России: 17 территориальных банков, около 19 тысяч отделений и внутренних структурных подразделений, а также дочерние банки в Казахстане, Украине и Белоруссии, филиал в Индии, представительства в Германии и Китае.
После приобретения Volksbank International в 2012 году Сбербанк имеет представительства в 9 странах Центральной и Восточной Европы.