

## ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

**ID:** №8155

**НОМИНАЦИЯ:** ЛУЧШАЯ КОМАНДА КОЛЛЕКШЕН (сбора задолженности)

<b>НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА</b>	Банк ВТБ, Collection
<b>ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА</b>	Барнаул
<b>КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА</b>	123
<b>ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ</b>	<a href="https://www.vtb.ru/">https://www.vtb.ru/</a>
<b>НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА</b>	VTBand
<b>ИМИДЖ НОМИНАНТА</b>	
<b>ССЫЛКА на Youtube</b>	<a href="https://youtu.be/BGlukqrFBCw">https://youtu.be/BGlukqrFBCw</a>

## ЭССЕ НОМИНАНТА

### 1. Краткое описание команды (не более 1800 знаков с пробелами)

**VTBand** - драйвовая, дружная, эффективная команда бросающих вызов и вдохновленных на достижение сверхрезультата.

Я, Ольга Натарова, лидер этой крутой команды. Я убеждена, что совершенно неважно, насколько гениален ваш ум или стратегия – если вы играете в одиночку, вы всегда проиграете тем, кто играет в команде! Год назад я возглавила группу, которая занимается взысканием задолженности по ипотеке и автокредитам. Мы помогаем клиентам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, не потерять надежду и сохранить свое имущество.

За год мы вместе совершили прорыв: из группы аутсайдеров стали лидером и примером для подражания. Но, главное – стали единой классной командой!

**Мы** - это 18 профессионалов:

- 1 руководитель
- 1 эксперт
- 10 главных специалистов

- 6 ведущих специалистов

14 специалистов работают с ипотекой и автокредитами, 3 - с активами малого бизнеса на сроке от 1 до 60 дней.

Наша команда работает в Центре дистанционного взыскания в г. Барнаул. У нас есть визави, они работают в г. Чебоксары.

Если говорить про нашу команду:

94%-поколение Y

84%-имеют max балл по качеству телефонных переговоров

61%-работают в сфере Collection более 5 лет

33%-работают в нашей группе более 5 лет

Мы интернациональная команда, в которой прекрасно уживаются и эффективно работают 12 русских, 3 немца, 1 белорус, 1 ненец и 1 армянин. У всех оконченное высшее образование, а у некоторых-два. За год мы вместе прочитали 40 книг. Мы убежденные ЗОЖевцы и спортсмены: 5 из нас поднимут вместе больше полтонны, 5 из нас садятся на шпагат. Среди нас 1 чемпион Сибири по боулингу и 1 призер соревнований по баскетболу. Сила нашей команды в таланте и неиссякаемой энергии каждого из нас, в здоровом фанатизме и преданности своему делу. Мы знаем, что вместе-мы сила, вместе мы можем многое!

**VTBand-Веселые Трудолюбивые Бодрые!**

## **2. Положительное влияние на деятельность организации (не более 1800 знаков с пробелами)**

Каждый день мы помогаем людям воплощать их планы, создавая лучшие финансовые решения. Для одних - это машина мечты, для других - улучшение жилищных условий или передышка в платежах период lockdown.

**VTBand уверенно идет к выполнению общих стратегических целей:**

### **1. Клиентоцентричность: интересы и качество обслуживания в центре внимания. ТОП-1 по клиентской удовлетворенности**

- ВТБ сегодня занимает 2-е место по индексу лояльности на рынке. В этом году мы еще на 1 шаг приблизились к выполнению цели
- Уровень удовлетворенности клиентов по итогам взаимодействия с моей командой составляет- 92 %
- Нас поблагодарили 22 тыс. клиентов за качественную консультацию
- За 10 месяцев 2021 года мы помогли более 45 тыс. клиентам войти в график
- В рамках одного звонка мы оказываем консультацию по мерам помощи и производим подключение «кредитных каникул» онлайн. За 10 месяцев 2021 года превентивным предложением воспользовались 50 тыс. клиентов по ипотеке и автокредиту
- Мы звоним клиенту в удобное для него время и решаем вопрос при первом взаимодействии, благодаря внедренной модели звонка «prime-time»

### **2. Рост чистой прибыли**

- За 10 месяцев 2021 года банк увеличил чистую прибыль в 4,5 раза

- Мы сократили расходы на этапе дистанционного сбора на 32 %
- За 10 месяцев моя команда сохранила балансов на сумму свыше 73 млрд. руб. и выполнила план на 103%

### 3. Цифровизация и передовые технологии

- ВТБ первым на рынке ввел возможность оформить ипотеку и автокредит онлайн. Доля цифровых продаж выросла на 40 %
- Мы одни из первых внедрили искусственный интеллект в процесс Collection. Сегодня робот осуществляет 90 % первых звонков и 50 % повторных звонков, обрабатывает 25 % входящих звонков
- Перешли на электронный документооборот - 100% переход команды на «безбумага».

**VTBand - Вместе Трудимся в лучшем Банке страны!**

### 3. Операционная эффективность (не более 3600 знаков с пробелами)

Если бы пришла пора вручать награду по итогам года, то нашу команду смело можно было бы наградить за победу в номинации «Прорыв года». Мы бросили вызов самим себе - стать лидерами по операционным, качественным и финансовым показателям. И добились лидерства среди групп двух площадок по итогам 9 месяцев 2021 года, сохранив высокие показатели качества.

#### Операционные показатели:

- **Доля установления контакта с клиентами (%RPC)** – 44%, на 10 п.п. выше, чем визави
- **Доля взятых обещаний (%RTP)** – 48%. Мы опережаем коллег из Чебоксар на 4 п.п.
- **Доля исполненных полностью обещаний (%FPTP)** – 69%. Опережаем на 1 п.п. Удалось удержать показатель высоким с учетом того, что 90% первых и 50 % повторных звонков по ипотеке и автокредитам совершает робот-коллектор.
- **Результативное время звонка (РВЗ)** – 3:12 мин. сократили за текущий год на 12 сек.

По RPC и РВЗ моя команда соответствует целевому таргету, показатели RTP и FPTP выше целевого таргета по направлению.

#### Качественные показатели:

- **Уровень удовлетворенности клиентов по итогам опроса (CSI)** – 92%, на 2 п.п. выше, чем у визави.
- **Звонков с клиентской благодарностью** - более 22 тыс, у визави-19 тыс.
- **Качество телефонных переговоров (КТП)** – 95 баллов, что выше показателей коллег на 2 балла.
- **Качество знаний сотрудников** – 92 балла, на основе ежемесячного тестирования, что выше, чем у коллег из Чебоксар на 2 балла.

Тестирование моей команда соответствует целевому таргету, остальные показатели выше целевого таргета по направлению.

#### Финансовые показатели:

- **Выполнение бизнес-плана по сбору задолженности** – 103%. Мы опередили визави на 4 п.п.

- **Эффективность в час** – выше, чем у коллег на 5 п.п.
- **Сумма сохраненных балансов за 9 месяцев составил 67 млрд. руб.**

Главная цель, которую мы поставили перед собой год назад – это улучшить свои показатели, стать более эффективными для Банка и приносить большую прибыль. Мы превзошли свои достижения за аналогичный период прошлого года, наш прирост на слайдах 6 и 7, сравнение с визави на слайдах 4 и 5.

Успех дает команде ощущение причастности к миссии Банка, достижение амбициозных целей – вклад каждого сотрудника в прибыль Банка. Лучшая мотивация для команды – чувство радости от достигнутого результата и важности своего вклада в развитие Банка.

**VTBand - Всегда работаем Безупречно!**

#### **4. Инновации и креативность (не более 3600 знаков с пробелами)**

В октябре 2020г. мы поставили себе цель – стать лучшими среди групп по всем операционным, финансовым и качественным показателям.

На тот момент группа была в аутсайдерах центра по доле сотрудников с качеством телефонных переговоров, требующего улучшения. 25% состава имело качество ниже целевого значения. Мы поставили себе цель – выйти в лидеры по данному показателю. Для этого мы разработали и масштабировали внутри центра **Buddying (от англ. Buddy - друг)** – проект непрерывного наставничества. Buddying помог сотрудникам закрепить знания кредитных продуктов, процедур и развить компетенции. В результате мы улучшили качество телефонных переговоров на 4 балла. С задачей справились все сотрудники.

Мы выявили проблему коммуникативного барьера на линии. Некоторые Клиенты воспринимали наши голоса не всегда серьезно или позитивно: «Девушка, у вас такой детский голос!», «Вы ребенок?», «У вас слишком грубый голос», «Говорите громче». С такой проблемой столкнулись 4 сотрудника из 17. Решить проблему помогла **System VOL (от англ. voice on the line – голос на линии) – система управления и развития голоса для операторов взыскания**. В проекте сотрудники научились управлять своим голосом и придавать значимость коммуникациям путем изменения тональности, высотности и громкости. Результат – прирост по доле полных оплат 3 п.п.

Проанализировав работу сотрудников, мы выявили потребность в повышении качества знаний в части законодательства и процедур работы с залогами. Были определены зоны развития, по которым сотрудники допускали около 30% ошибок. Мы внедрили самостоятельное обучение сотрудников **Your PROMO** – проект непрерывного развития в ответ на изменения законодательства и современных трендов в бизнесе. Сотрудник самостоятельно или совместно с руководителем выбирает вектор развития на месяц. Результат – прирост качества знаний на 4 балла.

По итогам работы группы в 2020г. в зону внимания попал показатель CSI – **88%**. Для улучшения коммуникативного процесса мы собрали пособие для сотрудников, включающее приемы, выражения и техники для построения диалогов на основе эмпатической коммуникации – **БУФ (Банк успешных фраз)**, созданных командой **VTBand**. Каждый работник может заглянуть в БУФ в процессе диалога и сразу применить подходящую фразу. В итоге получили CSI – 92%.

**Звонок в «Prime-time»**. Мы стали инициаторами и активными участниками проекта звонок в «Prime-time». Это проект модификации дистанционных каналов оповещения. Мы изучили опыт работы на направлении и определили удобное время звонка для Клиентов. Теперь звонки осуществляются по данному принципу, что позволило решать проблемы Клиентов при первом

взаимодействии и сократить количество попыток дозвона практически в 1,5 раза.

## **Подтверждение эффективности инноваций - улучшение коммуникативных составляющих разговора.**

### **Нам удалось:**

- увеличить долю звонков с клиентской благодарностью на 10% и долю конвертации полных оплат на 2 п.п.
- улучшить качество телефонных переговоров 4 балла
- стать лидерами по данным речевой аналитики:

- каждый **5-й диалог** заканчивается подведением итога с применением лучших практик

- в каждом **диалоге** применяются клиентоориентированные фразы

- достичь 100% допретензионного урегулирования ситуаций в работе группы и полного отсутствия жалоб Клиентов на работу и стиль общения сотрудников
- сократить применение слов-паразитов в диалогах на 50%

**VTBand - Вместе Творим Будущее!**

## **5. Клиентоориентированность (не более 3600 знаков с пробелами)**

**Дорожим Клиентом** – одна из ключевых ценностей Банка ВТБ. Наша повседневная установка и ориентир в поведении, объединяющая всех сотрудников моей команды. *Главная задача* – сохранить долгосрочные партнерские отношения с каждым Клиентом, чтобы он стал приверженцем ВТБ. *Нам важно*, чтобы мы смогли помочь каждому Клиенту в форс-мажорной ситуации, а еще лучше - предотвратили ее появление.

### **Мы ценим время Клиента, решая вопрос оперативно здесь и сейчас**

Банк ВТБ в период пандемии стремится максимально перевести процессы обслуживания в цифровую среду, чтобы снизить посещаемость офисов и сократить время предоставления услуг. Через мобильное приложение «ВТБ Онлайн» по ипотечным кредитам наш Клиент может:

- оформить заявление онлайн для распоряжения материнским капиталом на погашение ипотеки
- провести регистрацию ипотеки и прав собственности на недвижимость в Росреестре
- уточнить условия страхования по ипотеке, задать вопросы, пролонгировать договор страхования без визита в офис и страховую компанию.

Наша команда участвовала в тестировании данных опций и предоставлении обратной связи разработчикам, благодаря чему, процессы стали оптимальными, комфортными и простыми для Клиента.

### **Мы честно и открыто коммуницируем с Клиентом**

- Мы оперативно и качественно консультируем Клиентов, оказавшихся в форс-мажорной ситуации, по мерам поддержки – кредитным каникулам, прощению долга, списанию всех штрафных санкций. Для Клиентов важно осознавать, что они могут положиться на Банк в любой ситуации. Благодаря эмпатии и индивидуальному подходу к каждому Клиенту, мы получаем искренние слова благодарности. Наша команда участвовала в отработке кейсов по чрезвычайным ситуациям в Крыму и Краснодарском крае, по трагедиям в Казане, Ногинске и

Перьми.

- Наша команда была инициатором и участником пилота «Prime-time», благодаря которому мы определили удобное для Клиента время взаимодействия и теперь совершаем звонки в комфортное для него время. Внедрённая инициатива повысила лояльность Клиента и эффективность взаимодействия.
- Мы охотно делимся знаниями о продуктах Банка со своими друзьями, родственниками и знакомыми. Истинная приверженность Банку помогает нам вдохновлять их на использование современных, высококлассных услуг и сервисов. Это позволяет нам активно привлекать в Банк новых Клиентов и наращивать клиентскую базу.
- Участие команды в проектах HeartCoin отражает нашу активную социальную позицию и поддерживает имидж социально-ответственного Банка. Мы оказываем помощь тем, кто нуждается в нас. Проекты HeartCoin – это отличная возможность для нашей команды обрести новых друзей, а Банку – новых Клиентов, которые доверяя нам и нашему мнению, становятся активными пользователями продуктов и услуг ВТБ.

### **Мы превосходим ожидания Клиента, понимая его потребности и пожелания**

В период lockdown для Клиентов актуальны продукты и сервисы Банка, которые можно оформить онлайн. Мы понимаем желание Клиентов решить свои финансовые вопросы быстро и без дополнительных визитов в офис и проактивно консультируем по актуальным услугам, которые могут предвосхитить потребности и ожидания:

- выпуск и использование цифровой карты
- курьерская доставка карт пенсионерам по удобному адресу и перевод на нее зачислений пенсии
- консультация по продлению договора страхования ипотеки.

Качественная консультация и кросс-продажа в Collection позволила нам не только повысить доступность услуг, но и ощутимо снизила нагрузку на отделения сети.

**Сервис высокого уровня - цель многих организаций, но именно готовность сделать для Клиента больше, чем он от нас ожидает, делает нас лучшими!**

**VTBand - Всегда Трудимся на Благо Клиента!**

## **6. Вовлеченность сотрудников (не более 3600 знаков с пробелами)**

Каждая клетка наших тел окрашена в сине-голубые корпоративные цвета. Мы гордимся тем, что мы сотрудники ВТБ. Мы разделяем миссию и ценности Банка. Делать больше, чем формально обязаны для Клиента, для Банка, для коллег - наш девиз! Сопереживаем и помогаем тем, кому нужна помощь, стремимся сделать процессы еще лучше и эффективные. И в этом участвует вся команда!

Я мотивирую свою команду собственным примером и испытываю настоящую гордость за каждого сотрудника. Вместе нам удалось многое:

**1. «HeartCoin»** - программа включает комплекс благотворительных и экологических проектов. Мы убеждены, это инвестиции, которые никогда не обесценятся. 4 из 12 проектов Heartcoin в этом году лидировала наша команда. 100% сотрудников VTBand участвовали во всех мероприятиях социальной направленности.

**2. Амбассадоры Collection.** Инициативные вовлеченные сотрудники, активно участвующие в жизни Collection и Банка. Показывающие своим примером, как важно иметь правильную систему

ценностей и быть социально-активными. 39% сотрудников команды являются участниками Амбассадорского движения.

**3. Геймификация «Орел и решка в Collection ВТБ».** Уникальный проект Collection ВТБ. Два месяца увлекательных командных соревнований. Мы перевоплощались в гидов и путешественников. Посетили 15 европейских столиц, в каждой из которых нас ждали удивительные приключения и испытания. 100% вовлеченность всех членов команды в игру. Мы улучшили операционные показатели, прирост по доле проставленных обещаний оплаты составил + 15%. Заняли почетное **второе место**.

**4. Традиции VTBand.** Гордимся традициями, которые появились у нас и, которые с удовольствием, взяли себе в практику наши коллеги.

- **Всем добра** - желаем добра перед началом каждого рабочего дня. «Всем добра!» - слоган, который произносит каждый сотрудник в 8:59 – за минуту до начала рабочего дня.
- **Спортивная дружба** – каждый выходной мы ходим с командой в спортзал. Мы совместно осуществляем утренние и вечерние пробежки, а в выходные – велозабеги.
- **Чоткий ЗОЖ.** Наша команда является фанатом и пропагандистом в Центре дистанционного взывания здорового образа жизни. И речь идет не только о спорте, но и отказе от вредных привычек! Делимся рецептами правильного питания, участвуем в оздоровительных процедурах, посещаем полезные мастер-классы. В этом году 2 наших сотрудника сдали нормы ГТО. В следующем году планируем увеличить эту цифру минимум в 2 раза. Мы показываем своим примером, как здорово быть здоровым и рады каждому новому единомышленнику, который присоединяется к нашей ЗОЖ культуре.

**5. Бизнес-процессы.** Команда показала 100% вовлечение в процессы Collection и Банка, в которых требовалось наше участие. Мы инициировали модернизацию Порядков работы с:

- военной ипотекой
- ипотечным грантом
- договорами секьюритизации
- арестованными счетами
- поручителями

Это существенно повысило качество переговоров с клиентами Банка. По ипотечному гранту мы нивелировали риски ошибочного расчета задолженности. В рамках консультаций клиентов по арестованным счетам нам удалось снизить время на консультацию, а появившаяся по нашей инициативе возможность частичной оплаты для такого сегмента клиентов, позволила им комфортно решать свои вопросы без дополнительных звонков из Банка.

**6. Референтное рекрутство.** Наша команда помогла найти работу сотруднику с инвалидностью. Пока в копилке 1 сотрудник, но мы продолжим начатое дело!

Мы открыто обсуждаем важные вопросы, делимся идеями и принимаем обратную связь. Уровень вовлеченности и удовлетворённости команды согласно проведенному опросу - 92%.

**VTBand - Всегда активные ребята!**

## **7. Лучшие практики в индустрии (не более 1800 знаков с пробелами)**

В каждой работе важен результат. Мы оттачиваем свое мастерство, чтобы добиваться наивысшей оценки, ставим амбициозные цели и успешно их достигаем.

**За 2021г. год в нашей копилке награды:**

- **Лучший руководитель** по итогам I полугодия 2021 среди двух площадок
- **Лучший сотрудник** по сбору задолженности по итогам I полугодия 2021 на площадке
- **Самый клиентоориентированный оператор** по итогам I полугодия 2021 на площадке
- **Победители бизнес-игры** «Ключ к сердцу Клиента»
- **Победители конкурса** «Лучшая костюмированная группа» Halloween
- **Победители конкурса** «Моя рабочая семья» в День семьи, любви и верности
- **Второе место** командного зачета в геймификации «Орел и решка»

Каждый день мы учимся новому, посещаем тренинги, вебинары, дистанционные курсы. За 9 месяцев 2021 года мы провели масштабную работу над собой:

«Кадровый менеджмент», программа профессиональной переподготовки руководителя (Mini-MBA)

Дистанционные курсы руководителя:

- Глаголом жечь
- Основы менеджмента

Круглые столы Офлайн:

- Эмоциональный интеллект
- Сложные подчиненные
- Делегирование

«Лига Чемпионов» и зачисление в Кадровый резерв Банка сотрудника VTBand

Дистанционные курсы VTBand:

- Допретензионная работа
- Правила проведения эффективных переговоров
- Основы деловой переписки
- Теория поколений в работе с возражениями клиента
- Управление конфликтами
- Эмоциональный интеллект

Тренинги VTBand:

- Безупречный сервис
- Голос Клиента 2.0
- Основы наставничества
- Время меняться

Вебинары VTBand:

- Целеполагание. Время на успех
- Исполнительное производство
- Банкротство

Мы выбираем расти и развиваться, учиться и достигать новых высот.

**VTBand – Вместе сТремимся к поБедам!**

## 8. Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)

Быть частью первоклассной команды на работе – это феноменальное чувство. Мы смогли достичь высоких результатов благодаря нескольким факторам:

- 1. Достойный пример:** я ежедневно заряжаю людей и вселяю в них уверенность: неважно, это получение мной ученой степени или призыв к перевыполнению плана.
- 2. Совместная работа во всем:** от аудита действующих процессов до похода в тренажерный зал.
- 3. Множество общих точек соприкосновения:** от участия в благотворительных проектах до стремления улучшить рабочие показатели.
- 4. Традиции команды:** они гарантируют успех и продуктивность команды.

Если говорить о том, почему мы лучшие и достойны победы, то ответ очевиден:

**Мы – инноваторы.** Мы развиваемся, внедряем новые технологии в свою работу

- Звонок в «Prime-time»-решение проблемы клиента при первом взаимодействии
- Buddying - непрерывное развитие компетенций сотрудников
- System VOL -улучшение восприятия клиентами
- Your PROMO - повышение качества экспертизы
- БУФ (Банк успешных фраз) - повышение качества обслуживания

**Мы – Амбассадоры Collection.** Мы транслируем миссию Банка в различных сферах и искренне делаем гораздо больше, чем должны:

- Привлекаем новых клиентов
- Активно участвуем в благотворительных и экологических проектах
- Прививаем культуру здорового образа жизни

**Мы – лидеры:**

- По клиентской благодарности
- По качеству обслуживания CSI
- По вовлеченности персонала
- По операционным и финансовым показателям

**Мы – КОМАНДА. Мы беремся за дело вместе и вместе побеждаем.**

В настоящий момент у нас одно общее желание – **победить в конкурсе Хрустальная гарнитура!** Как сказал один великий футбольный тренер: «Только выиграв финал, можно стать частью

вечности». Вписать имя VTBand в историю - желание всех членов моей суперкоманды! И мы этого достойны!

VTBand - **Вместе** по**Б**еждаем!

**ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:**

<b>ФАМИЛИЯ</b>	Натарова
<b>ИМЯ ОТЧЕСТВО</b>	Ольга
<b>ДОЛЖНОСТЬ</b>	Руководитель группы