

ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №8527

НОМИНАЦИЯ: ЛУЧШАЯ КОМАНДА КОЛЛЕКШЕН (сбора задолженности)

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Альфа-Банк
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Москва, Барнаул, Ульяновск, Оренбург
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	350
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	http://alfabank.ru/
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	AlfaCollection
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	https://www.youtube.com/watch?v=cu0iz9QF-W8

ЭССЕ НОМИНАНТА

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

«Талант выигрывает в играх, командная работа и интеллект выигрывают в чемпионатах»

Майкл Джордан

Это не просто цитата, которую когда-то сказал Майкл Джордан, это отражение идеологии команды **AlfaCollection**.

Главные ингредиенты наших побед, это – профессионализм, клиентоориентированность, современность, амбициозность, скорость в принятии решений, технологичность и смелость. Обо всем этом мы подробно расскажем в этом эссе и сопроводительных материалах. Поехали!

Главный актив нашей команды – **это люди!!!** Более 350 профессиональных экспертов, которые распределены между тремя контакт-центрами: Ульяновск, Оренбург и Барнаул. Это более 100 специалистов сопровождения процессов взыскания и сервиса – аналитики, технологи, проектные менеджеры, тренеры, методологи и многие другие! (слайд №2)

AlfaCollection – это полный цикл взыскания просроченной задолженности по всей России, от pre-collection (предпросроченная задолженность) до судебной стадии. Мы осуществляем урегулирование просроченной задолженности физических и юридических лиц на таких

направлениях, как: информирование о предстоящем платеже; исходящее взыскание на направлениях 1-90 и 90+ дней просроченной задолженности; а так же – ипотека, малый и средний бизнес, расчетно-кассовое обслуживание; помогаем решать вопросы клиентов на входящей линии и активно коммуницируем через цифровые каналы: смс, email, чат, push, соц. сети и мессенджеры.

Наши успехи — это **опыт**! Опыт, который вырабатывается годами! И этот тезис полностью подтверждается показателем среднего стажа наших сотрудников, который составляет головокружительные, по меркам контакт-центра, **5 лет**!

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

«Все можно сделать лучше, чем делалось до сих пор»

Генри Форд

Так когда-то сказал Генри Форд и такому принципу следуем мы, каждый день! Мы ежегодно превосходим самих себя, становимся лучше за счет сверхамбициозных планов и прямой нацеленности на результат!

Проведя масштабную стратегическую сессию, мы определили для себя следующие векторы развития на 2021 год – цифровизация процессов взыскания; увеличения положительного влияния на резервы Банка; разработка пула инициатив, направленных на существенный дополнительный сбор просроченной задолженности к выставленным плановым показателям.

Безусловно, влияние департамента взыскания на деятельность организации – это высвобождение резервов Банка. Так, мы улучшились **более чем на 10%** к прошлому году и по итогам прогнозируем **>700 млрд.руб.** высвобожденных резервов. (слайд №3)

Достижение 100% выставленных планов и KPI – это не тот уровень, на который мы себя настраиваем, для нас это само собой разумеющийся факт. Для нас победы = **сверхрезультат**! И это подтверждается тем, что средний процент выполнения норматива нашего главного бизнес-показателя по году = **101%**, что дает **ежемесячное** положительное влияние на резервы на **1 млрд.руб больше**, чем средние показатели прошлого года!

Этого для нас было мало, и мы для себя определили амбициознейшую цель – более 1 млрд. руб. чистого сбора сверх выставленных планов. Не скрою, некоторое время было ощущение, что мы через чур оптимистичны и переоцениваем свои возможности. Но сплоченность, смелость и профессионализм команды принесли свои плоды! За год мы воплотили в жизнь более 35 дополнительных проектов и инициатив, которые сейчас **приближают нас к отметке в 2млрд. сбора сверх плана!**

«Вот это да» - самая частая эмоция, которую получаем мы в ответ на демонстрацию итогов нашей работы руководству Банка!

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

"Любители сидят и ждут вдохновения, профессионалы просто встают и идут работать"

Стивен Кинг

Сотрудники взыскания как санитары леса (читать банка) и именно от слаженной работы каждой

ячейки в collection зависят общие показатели эффективности и операционной деятельности.

Первый пошел

Наш основной KPI – это Cure Rate (тот самый % клиентов, которых мы смогли вернуть в график). За 2021 г. мы приросли на **+ 1,5%** к аналогичному периоду прошлого года и уже сейчас вышли на допандемийный уровень, а к концу году прогнозно идём на новые рекорды. Всё для вас, уважаемые резервы! (слайд №3)

НЕ поздно пить Боржоми

Кэш сборы по просрочке 90+ за 2021 г. уже составили более **2 млрд. руб.**, что **выше прошлого года на 36%**, а ведь впереди еще 2 месяца уходящего года! Средний процент выполнения плана по году – **101%**. Благодаря инструментам лояльности для поздней просрочки мы делаем всё возможное, чтобы клиент, попавший в любую ситуацию с финансовыми трудностями, продолжал хотеть быть клиентом Банка. (слайд №3)

Алло, Галочка!? Ты сейчас...

Нет, все живы и здоровы. А еще интеллектуально подкованы и эмоционально прокачаны. Да, именно этот вектор (методологии и бизнес-тренинга) работы с операторами позволил **сократить** среднее время диалога на **28%**. Внимание! -без потери в качестве взыскания. (слайд №4)

Милости просим

А сейчас приглашаю на экскурс по основным операционным показателям.

Уровень контактности и загруженности **выросли на 5%**, благодаря внедрению первыми на рынке коллешн в России системы автоматического обзвона Avaya POM.

Так же имеем существенный прирост в оплатах от разговора с клиентами – **прирост** составляет **13%** к аналогичному периоду прошлого года! (слайд №4)

Это все, за счёт интеллектуального подхода к ротации исходящих АОНов, телефонной «карусели» и изменению в скриптинге в первые секунды диалога.

Как итог

Оптимизация процессов телефонии, совершенствовании аргументации и высокая эффективность позволили проработать портфель клиентов, уровня прошлого года, с сокращенной потребностью в персонале на 17%. Мы за интенсивные методы, при этом повышаем эффективность взыскания экологично: качеством, а не количеством. Высвобождение персонала с основных направлений позволяет нам качественнее проводить пилоты по нашим инициативам, получая более репрезентативную статистику и, как итог, более оперативно внедрять новые инициативы в процессы.

Мы постоянно ищем возможности для улучшения, бросаем себе вызов и не боимся преград!

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

«Инновация отличает лидера от догоняющего»

Стив Джобс

После того, как мир и рынок изменились в связи с пандемией в 2020г, наступил 2021, где эти реалии стали новыми нормами жизни и ведения бизнеса. Адаптация к новому формату позволило

рассудительно заниматься совершенствованием процессов и внедрять новые, умные и технологичные направления развития. Рассмотрим векторы 2021г.: (слайд №5)

Вектор №1 - «Единый дом»

Мы реализовали и продолжаем совершенствовать проект единой CRM системы, которая объединяет абсолютно все этапы взыскания под одной «крышей». Это дает нам очевидные, перед конкурентами, преимущества: бесшовный процесс взыскания от стадии Soft до стадии Legal; возможность гибко и оперативно корректировать стратегию; проводить пилоты и знать всю историю коммуникации, со всеми сопроводительными документами на всем горизонте взыскания.

Вектор №2 - Роботы, среди нас

Масштабная роботизация процессов – будущее, в которое стоит верить и которого не стоит бояться. Мы, в своей работе, следуем именно этому принципу и в 2021 г. мы перевели 80% объемов портфеля pre-collection (предпросрочка) и 15% объемов зоны 1-30 на отработку роботами, не потеряв в результате. На 2022 план к увеличению покрытия роботами - +35% уровня 1-30; +15% уровня 31-60 и 40% входящей линии.

Вектор №3 - «Звоним интеллектуально»

Мы внедрили скоринг мобильных телефонов. Интересно? - рассказываю:

Мы собрали статистику по ВСЕМ доступным номерам телефона за последние 3 года и построили поведенческую модель. Вот несколько из множества критериев:

- 1) С каких номеров мы чаще получаем оплаты;
- 2) Какие номера более лояльны к нам, активно идут на контакт и помогают нам;
- 3) По каким из номеров мы получаем негативную реакцию и жалобы или какие номера не полезны и их стоит исключить из работы;

На основании полученных данных мы каждому номеру присваиваем скор-балл. Соответственно, для каждого клиента у нас есть понимание – куда лучше звонить и по какому принципу, какие номера сразу исключать. Это дает нам неоспоримые преимущества:

- 1) Быстрее получать нужные и качественные контакты и денежные средства
- 2) Снижать затраты на обзвон
- 3) Не тратить лишний ресурс
- 4) Не генерировать дополнительных жалоб

Вектор №4 -«Вы говорите с нами - мы анализируем...Постоянно!»

С 2021 года контроль качества Collection полностью перешел в ПО NiceNexidia. Это голосовая аналитика, которая серьезно усиливает показатели взыскания! Анализируя причины неоплаты – предлагаем альтернативные инструменты. Клиент вводит в заблуждение? – корректируем стратегию взыскания. Голосовая аналитика позволяет контролировать переговоры по выделенному сегменту клиентов, продукту, стратегии работы с клиентом, сумме задолженности и другим критериям, которые имеются в базах данных Банка.

Вектор №5 - «Зашел, увидел, получил»

Мы активно начали развивать новый канал коммуникации с клиентом – мобильное приложение A-mobile. Мы откроем для клиента новый цифровой мир обслуживания и сервисов во взыскании, который только начинает зарождаться на банковском рынке!

Что это для клиента? – это его личное и удобное пространство. Каждый получает:

- 1) Дополнительный, безопасный и доверительный канал общения с Банком;
- 2) Online-витрина всех доступных от Банка предложений по решению сложной экономической ситуации и оформление в несколько «кликов»;
- 3) Моментальная консультация и безбумажное обслуживание

Что это для Банка? – рост эффективности взыскания за счет вывода неконтактных клиентов на диалог; увеличение объема выдачи инструментов возврата клиента в график платежей; повышение лояльности клиентов и популяризация цифрового канала. Максимум для каждого!

5. Клиентоориентированность (не более 3600 знаков с пробелами)

«Самая главная формула успеха - знать, как общаться с людьми»

Теодор Рузвельт

Для умных и свободных. И я сейчас не про рекламный слоган. Это философия, которую мы проносим сквозь года нашим клиентам на всех циклах их жизни в Альфе.

Создание клиентского сервиса — важная работа, во взыскании – еще и крайне сложная. Мы слышим клиента и реагируем на его потребности. Предлагаем персональные инструменты, которые помогут ему выйти из нелёгкого положения, и, как результат, повысят лояльность к банку.

Всё гениальное - просто

Востребованный инструмент для облегчения долговой нагрузки - оформление рефинансирования проблемной задолженности. И мы оформляем его **ДИСТАНЦИОННО**: по 1 звонку или 1 смс в чате! Объединение всех кредитов в один позволяет не только уменьшить сумму платежа, но и подобрать удобные условия: даже с отсрочкой. Банк дает клиенту время решить свои финансовые трудности. И тот уже после «санации» может вернуться в график платежей (как говорится, отдохнувший и «загорелый»). А это 92% клиентов, изначально согласных на рефинансирование.

Этот инструмент принес более **7 млрд. руб.** в 2021 г! Мы не остановились на достигнутом и с июля понизили процентную ставку по рефинансированию на 2,1%, тем самым **увеличив спрос** на целых 10%. (слайд №6)

Время нескромных предложений

Превратить «проблемного» клиента в постоянного — умение впечатлить сервисом. Мы умеем! Умеем не только взыскивать, но и предлагать.

Итак, амнистия. Мы предлагаем систему гибкого урегулирования задолженности. Для каждого сегмента разработаны индивидуальные предложения в зависимости от срока ПЗ и мотиватора самого клиента.

В 2021 мы провели диверсификацию дисконтирования – помимо прощения части долга - на остаток создаём новый график, вместо железного fix-платежа ранее. В итоге каждый клиент может сам выбрать доп. опцию – погасить весь долг единовременно или с рассрочкой до 24 месяцев. Такой подход сохранил стабильный ежемесячный кэш-поток.

В 2021 году 70% клиентов с задолженностью воспользовались новыми условиями погашения. Мы **выдали более 2,5 тыс. инструментов**, а это более **500 млн. руб. к сборам 90+**. (слайд №6)

«Скидываем лишнее»

Работая над повышением клиентского впечатления в 2021-м, мы продолжили продвигать еще один инструмент лояльности: отмену штрафов и неустоек.

Да-да, клиенты на сроке до 90 дня могут вносить только просроченную задолженность и вернуться в свой график платежей. Помимо лояльности к клиенту в период пандемии, такой подход принес положительный результат: в этом году на 28% больше вышли с задолженности и вернулись в график, чем в прошлом. А суммарно в 2021-м мы отменили штрафов на сумму 2,6 млн. руб.

Данная инициатива была масштабирована и на юр. лица, что дало нам эффект **+24 млн. руб.**, а в настоящее время мы пилотируем прощение штрафов и неустоек ещё и на сегменте ипотечного кредитования.

Работа с клиентами, оказавшимися в сложной финансовой ситуации, не всегда простая, и, как следствие, получаем обратную связь в виде жалоб на действия сотрудников. Совместно с контролем качества мы реагируем на такие жалобы, разбирая каждый кейс, вырабатываем алгоритм работы. А супервизор проводит работу не только с сотрудником, но и со всей сменой. Мы за превентивные меры!

Результат хорошо просматривается в снижении поступлений претензий: в III квартале **снизилось на 43%** относительно I квартала. (слайд №6)

И знаете, а ведь Билл Гейтс был прав, сказав однажды: «Ваши самые сложные клиенты – ваш самый большой источник обучения». Действительно, именно они благодатная зона роста над собой.

Мы за долгосрочные отношения, поэтому для своих клиентов всегда продолжаем искать что-то новое!

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

«Главным фактором, определяющим «скорость» компании, становится её корпоративная культура»

Билл Гейтс

Альфа - Банк. Наверняка у многих в голове сразу всплыл слоган: «Лучший банк – это лучшие люди».

Команда AlfaCollection держит ровно тот же курс! (слайд №7)

В этом году был запущен портал карьерного развития, который получил название «Восходящая звезда «Collection Planet». Это карьерная матрица для всех подразделений Департамента! Теперь абсолютно каждый сотрудник может совершенно чётко и прозрачно понимать - на какие позиции он может претендовать и что ему для этого нужно сделать, ведь заветная «таблица развития» будет перед глазами по одному клику. Самым приятным стало то, что помимо вертикали, теперь каждый видит просторы горизонтального роста и уже завтра может стать бизнес-тренером, аналитиком или проектным – менеджером.

А теперь парочка ошеломительных фактов: 15% сотрудников (порядка 50 человек) **работают более 10 (!) лет**, каждый третий – со стажем в 3 года, а средний возраст наших бойцов – всего 30 лет! И вишенка: 70% руководителей – выходцы с линии!

Отдельное место системе мотивации. Она – рейтинговая! А это значит, что премию каждого участника определит место в Турнирной таблице. Так, сотрудники:

1. полностью защищены от движения портфеля
2. понимают, как заработать и на какие бонусы рассчитывать
3. находятся в тонусе и соревнуются вплоть до 30 числа каждого месяца, ежедневно отслеживая свои результаты и достижения своих коллег

Мы слышим свою команду и на основании этого внесли ряд значимых корректировок, что принесло свои плоды - последний опрос удовлетворённости системой мотивации дал цифру в **90%** (результаты оценок прошлого года находились в «коридоре» 80-85%)

Параллельно рейтингам проведены конкурсы с доп. бонусами, целью которых было влияние на операционные показатели. «Делай деньги», «Крупный чек» и «Мастер коллекшн» суммарно дали **прирост** в сборе в **87 млн. руб.**, а плюсом выявили самых рьяных операторов, тех кто не прочь идти до победного.

В 2021 удаленный формат работы никуда не ушел от нас. а это значит, что конкурсы стали ещё более изощрёнными. Мы уже же провели 17 онлайн конкурсов, половина из которых на площадке инстаграм для максимальной вовлеченности, это Марафон #SportAlfaUpgrade, Акция «Бессмертный полк ДВПЗ», InstaКонкурс «#AlfaSummer2021». Но настоящий фурор произвела Викторина «Вокруг света с Альфой» - направлена не только на отвлечение от рабочего процесса, но и на расширение кругозора и прокачку IQ.

Про обучение. Теперь весь цикл от собеседования до первого «алло» в линии мы проводим удалённо. Но что важно, эффективность и результаты таких сотрудников ничуть не ниже, чем у офисных. Тренинги для «старожил» взыскания мы также перенесли в digital формат – совместили приятное с полезным.

Парадокс, но именно «полуудалённый» 2021й поставил рекорд по результатам опроса по нематериальной мотивации – **91%!**

Крутой традицией стало проведение ежеквартальных конференций «Collection Power» абсолютно всех руководителей Департамента в онлайн-формате. Все с нетерпением ждут оглашения спикеров, ведь гостями и являются топ-менеджеры Альфы и его партнёры. Единый корпоративный стиль всех участников (конечно же, красный), самые интересные интервью, рубрика вопрос-ответ и...награждение лучших из лучших. А венец всему – годовая встреча, но уже в очном формате, где бизнес и геймификация слились воедино. Говорить о стремлении отличиться в работе, чтобы попасть на него, думаю, не стоит и писать.

Мы хотим, чтобы любой наш сотрудник чувствовал свою ценность в компании! Думаю, у нас это неплохо получается – **стабильность персонала 98,3% по году**, как итог.

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

«Победа — это еще не все, все — это постоянное желание побеждать»

Винс Ломбарди

AlfaCollection – мы задаем тренды!

Мы развиваемся, анализируем лучшие практики рынка и отлично знаем конкурентов! И гордимся тем, что мы – лучшие! И это не просто самовнушение, это подтверждение и признание данного факта со стороны авторитетных мировых консалтинговых агентств, которые приводят следующие заключения (слайд №8):

1) **Эффективность взыскания Альфа** по ключевым для банка кредитным продуктам **превышает**

среднерыночные уровни. Так AlfaCollection имеет более высокие показатели по кредитам наличными (+1,4% к референтной группе); по кредитным картам (+2,3% к референтной группе); идентичные с рынком показатели по взысканию ипотеки

2) Банк демонстрирует наибольшее превышение эффективности взыскания над рынком на этапе раннего взыскания, что позитивно сказывается на резервировании, поскольку большая доля не допускается в зону задолженности 30+, что в свою очередь оптимизирует уровень резерва и объем просроченной задолженности с повышенным уровнем кредитного риска.

Так же мы гордимся тем, что наша команда получила высокую оценку жюри в номинации **«Лучшая команда коллекшн»** на международном конкурсе **«Хрустальная Гарнитура»** в 17-м сезоне.

И все это потому, что AlfaCollection – это часть большой семьи Альфа-Банка, который получает огромное количество наград и признания российских и международных финансовых агентств. Несколько последних:

- 1) Альфа-Банк получил золото в рейтинге лучших российских работодателей по версии Forbes
- 2) Альфа-Банк четвёртый год подряд возглавил рейтинг премиального банковского обслуживания Frank Premium Banking Award 2021
- 3) Альфа-Банк получил премию Euromoney Awards for Excellence в номинации Best Bank in Russia. (одна из самых престижных наград в мировой финансовой отрасли).

8. Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)

Для каждой организации, которая плотно коммуницирует с клиентами, есть одна большая цель - стать лучше и ближе к клиенту; быть с ним на связи всегда, даже в самых неожиданных местах; развивать современные каналы и сервисы; предлагать лучшие инструменты для лучшей жизни! Направление взыскания просроченной задолженности не исключение, ведь клиент попал в сложную финансовую ситуацию и наша задача – помочь! Найти максимально быстрый, современный, комфортный и выгодный вариант решения сложившейся ситуации. Соответствовать данным требованиям могут только лучшие из лучших, те на кого равняются другие и это – **AlfaCollection!**

Мы лучшие, потому что:

- 1) Мы имеем большую, многопрофильную **команду** профессионалов на всех процессах взыскания. Команду, которой не страшны трудности и преграды, не страшны ошибки. **Людей**, которые максимально лояльны к бизнесу, так как работают в лучших и комфортных условиях! **Лучший Банк = лучшие люди!**
- 2) Мы ежегодно показываем **сверхрезультаты**, перевыполняем все выставленные перед нами планы и **гордимся** этим!
- 3) Мы не стоим на месте и постоянно ищем, тестируем и внедряем прагматичные инновации! Что позволяет иметь в своем арсенале самые передовые технологии!
- 4) Мы **помогаем клиентам!** Ищем все доступные варианты решения из любой сложившейся ситуации
- 5) Мы **задаем тренды** рынку!
- 6) Мы используем любые кризисы и вызовы в свою пользу!

7) **МЫ - КОМАНДА!** Имеем общие цели, интересы и увлечения! Знаем, что по одиночке мы никто, а вместе мы – ВСЕ!

#ALFACOLLECTION – не за что краснеть!

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Епифанов
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Василий Евгеньевич
ДОЛЖНОСТЬ	Начальник Управления