

ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №9186

НОМИНАЦИЯ: ЛУЧШАЯ КОМАНДА КОЛЛЕКШЕН (сбора задолженности)

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Альфа-Банк
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Москва, Самара, Ульяновск, Оренбург, Барнаул
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	800
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://alfabank.ru/
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Alfa Collection
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	https://youtu.be/pdYu5oajp1U

ЭССЕ НОМИНАНТА

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

Нужно бежать со всех ног, чтобы только оставаться на месте, а чтобы куда-то попасть, надо бежать минимум вдвое быстрее!

Неспроста я начинаю историю **AlfaCollection** с одной ёмкой фразы из самой цитируемой сказки всех поколений (все сразу узнали «Алиса в стране чудес?»).

Нельзя быть лучшими на рынке collection, идя в ногу со временем. Чтобы стать первыми, это время нужно обогнать. И если с ранним взысканием всё более-менее понятно, то позднее (после 90 дня) – своего рода «неподнятая целина» с кардинально разными акцентами и подходами к нему на рынке. А ведь на самом деле разнообразию рычагов и вариаций их использования можно только позавидовать. Как ветеран позднего взыскания, признаюсь, оно – отдельный вид искусства!

И так, 3 слона, которые держат **Collection Альфы**:

1. **лучшая команда на рынке**
2. **высокотехнологичность**
3. **амбиции**

Подробнее!

Люди – наша главная **ценность**, а долгосрочное развитие – наша философия. Потому что команда **AlfaCollection** имеет главное – ген АльфаДНК! Наши люди – это более 400 **экспертов** контакт-центров, 100 **профессионалов** судебной стадии и 300 **инспекторов** выездного взыскания по всей стране.

AlfaCollection – это полный цикл взыскания просроченной задолженности от Калининграда до Сахалина. Осуществляем её урегулирование на стадиях: контакт-центр, судебная стадия Legal, позднее выездное взыскание (и не одни, а в тесной коллаборации с ФССП и нотариусами). Но что проходит красной линией сквозь каждую из них – это современное, а главное **умное** взыскание! Оно – **НАША** гордость, прежде всего, потому, что **ТЕХНОЛОГИИ** иницированы и созданы (порой с абсолютного нуля) **НАШИМИ** же людьми.

Амбиции! А вот для них запланирован экскурс по главам ниже. Ведь на то они амбиции, вкратце не расскажешь. Именно они являются катализатором всего, когда хочешь быть первым! Лучшим на рынке!

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

Безусловно, влияние Департамента взыскания на деятельность организации – это **высвобождение резервов Банка**. Но обычно это рассматривают через призму работы раннего взыскания (до 90 дней), не учитывая масштабы влияния позднего. И тут надо понимать 2 вещи, что на поздних сроках задолженности у просроченного клиента максимальная ставка резерва – это почти 100% риск невозврата задолженности и то, что сумма к закрытию = платежу, который надо внести клиенту. Задумайтесь - имея качественную команду, современные процессы, инновации и амбиции на уровне Hard можно получать двойной результат – высвобождать максимальные резервы, при этом всю эту сумму получать в чистом Cash-сборе. И для **AlfaCollection** это понятная истина, а единственная цель – **сверхрезультат!!!**

И это подтверждается тем, что средний процент выполнения норматива нашего главного бизнес-показателя по году = 102%, что дает ежемесячно чистого сбора и прямое влияние на резервы в размере более 1,2 млрд руб., а по году – это более 15 млрд. Круто!

Тут напрашивается вопрос – 102% выполнения годового плана, в чем сверхрезультат? Тут надо вспомнить один из наших принципов – амбиция! План 22 года выше 21 на 3,5 млрд, а 20-го на 3 млрд, это и есть амбиция! И каждый год мы этот план перевыполняем и прирастаем год к году минимум на 30%. Тут напрашивается – как? Забегая вперед – потому что мы имеем самое технологичное и передовое взыскание на поздних сроках по рынку, о чем подробно расскажем в главах далее.

И вы даже представить себе не можете, какое удовольствие получаешь, докладывая о своих прорывах и достижениях руководству Банка, получая максимально высокую оценку своей работы!!!

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

Команда collection это своего рода санитары леса (= банка). И именно от слаженной работы абсолютно каждого подразделения департамента зависят общие показатели операционной деятельности и эффективности в целом.

Деньги – самое дорогое удовольствие

Главный KPI на просрочке 90+ – это **Recovery Rate** (или % погашенных кредитов от портфеля). Так, в **2022 году мы собрали на +36% больше** в сравнении с аналогичным периодом 21 года, а в 2021 **выросли** относительно себя же в 2020-м – на 25%. А средний процент выполнения плана по году – **102%**.

По итогу году ожидаем новые рекорды за всю историю взыскания Альфы!

Вэлком!

Добро пожаловать на экскурс по основным операционным показателям колл-центра.

Уровень контактности и загруженности выросли на 5% ТОЛЬКО **благодаря внедрению первыми на рынке коллекшн в России системы автоматического обзвона Avaaya POM**. Интеграция системы с Avaaya POM — это единая телефония и система для всего процесса. За 1 час каждое рабочее место взыскания может стать частью огромного контакт центра, способного переварить 2-х кратный объем нагрузки.

Так же имеем существенный прирост в оплатах от разговора с клиентами – прирост составляет 13% к аналогичному периоду прошлого года!

Это все, за счёт интеллектуального подхода к ротации исходящих АОНов и телефонной «карусели». Только один этот инструмент положительно повлиял на резервы более, чем на **300 млрд. руб.**

Сквозной collection

2 года назад стартовала программа **Единый коллекшен** и вот мы на финишной прямой, во всеоружии и готовы пожинать её плоды!

Как это было.

Выбрали систему взыскания с российским опытом и итальянским характером.

Очень хотели её в Альфу.

Через год - интеграция с EQ и уже 50% сотрудников в новой системе!

А в итоге: **единственная на рынке уникальная система взыскания**, которая объединила все стадии, процессы, продукты, клиентов. Ожидаем, что программа в год будет приносить 700 млн. руб. дополнительного взыскания (окупимся за год и будем развивать дальше).

Любой проект — это в первую очередь **ЛЮДИ**. Над этими проектами трудилось около 100 сотрудников ИТ. А делали они этот проект для этих 800 сотрудников взыскания, которые с гордостью могут сказать, что у нас **ЛУЧШИЙ СОФТ для взыскания на российском рынке!**

Что имеем

Сравнивая 2022 и 2021 год мы получили:

4. Оссирансу (загруженность операторов) выросла на +6%
5. Показатель RPC (разговоры с клиентом) +31%
6. Оплаты от RPC (от разговоров с клиентом) выросли на 24%

Вау! Круто!

Оптимизация процессов телефонии, совершенствовании аргументации и высокая эффективность позволили проработать портфель клиентов с сокращенной потребностью в персонале на 15%. 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)

Взыскание задолженности через суд — это классика для тяжёлого портфеля. Такой же классикой является и «вагон времени», которое занимает весь процесс. Но для нашей команды нет ничего невозможного! Мы нашли инструменты оперативного получения и предъявления в ФССП исполнительного документа – **ЦИФРОВАЯ ИСПОЛНИТЕЛЬНАЯ НАДПИСЬ НОТАРИУСА**.

В первом полугодии 2022 года мы запустили пилот, результаты которого ошеломили: исполнительная надпись самый **быстрый, эффективный и экологичный** инструмент получения исполнительного листа. Уже во втором полугодии мы осуществили интеграцию с системами нотариальной палаты для получения цифровых исполнительных надписей. Как мы это сделали расскажу дальше.

Быть первыми

На судопроизводстве весь процесс «под ключ» занимает до 6 месяцев. За это время должники зачастую успевают «почистить» свои карманы и вывести имущество и деньги из-под «недреманного ока» приставов.

Логичный вопрос – что же нам даёт эта инициатива? Первое и самое важное – это сокращает сроки. Как известно, время – деньги. И здесь это наглядно демонстрируем.

С момента получения заявления от банка нотариус выносит исполнительный документ в течение **5 дней**, а ранее (до внедрения данной инициативы) это занимало более **200 (!!!)**. Уже в день вынесения он напрямую по цифровому каналу передается нотариусом на исполнение приставу. Таким образом **АЛЬФА-БАНК стал первым**, кто взыскивает с клиента задолженность, пока тот не успел избавиться от имущества и денежных средств на счетах (говорю же, время – деньги).

Технология решает

Мы разработали автоматизированные процессы подготовки заявлений о совершении исполнительной надписи. Технология позволила нам объединить несколько процессов и работать со всеми данными по договору в одном окне. За считанные минуты, используя умные алгоритмы работы и функциональность системы, мы можем подготовить договор к вынесению исполнительной надписи. **А дальше...дальше технология работает за нас сама!** Система в автоматическом режиме обращается к нотариусу с заявлением, она же регистрирует в ПО и документ, и само постановление о возбуждении ИП.

«Мы любим «АЛЬФА-БАНК» - говорят нотариусы

Мы не просто подаем заявления нотариусу, мы активно коммуницируем с ним, помогаем оперативно разобраться в банковских документах и тем самым увеличиваем его проходную способность. **Наша команда собрала самых современных нотариусов в стране**, создала общий чат для быстрого обмена информацией и загрузила работой. Например, нотариусы Самарской и Пензенской области активно принимали участие в тестировании интеграции систем банка и нотариата, а теперь в постоянном режиме принимают наши заявления в работу. А несколько нотариусов даже стали клиентами Альфы. Не это ли успех?

Бумага и чернила уходят в прошлое

Поскольку новый сервис — это абсолютно цифровая технология, такой процесс получения исполнительного документа не тратит ресурсы бумаги, канцелярии, нет и почтовых расходов.

Уверены, природа скажет нам за это «Спасибо»!

Исполнительная надпись в цифрах:

7. 6 месяцев понадобилось для автоматизации и интеграции с сервисами Нотариальной палат!
8. **Более 300 млн руб. чистый эффект по 2022г.**
9. До 1000 заявлений в день позволяет подавать сервис!
10. На 1,3% эффективность исполнительной надписи выше судебного взыскания!
11. **Более 120 млн рублей экономия на ресурсах в 2022 году!**
12. **4,5 тонны бумаги сэкономили в 2022 году!**

5. Клиентоориентированность (не более 3600 знаков с пробелами)

Клиенты – наше всё. И основная цель взыскания – **помочь клиенту справиться с проблемами**, но при этом сохранить лояльность к банку. И мы чётко понимаем, что клиентов важно не столько найти. Важно не потерять! Даже когда человек перешёл из статуса клиента в статус должника и оказался в стадии взыскания. Мы не считаем, что нужно сжигать мосты. Мы за долгосрочные отношения, и те клиенты, кто в какой-то момент сошёл с дистанции, для нас не исключение.

Мы предлагаем персонально инструменты лояльности, от которых хороший плюс получают обе стороны:

Клиенту это помогает ему выйти из нелёгкого финансового положения, решить проблемы, копившиеся месяцами, банку – повышает лояльность со стороны клиентов. Репутация – наше всё!

И сейчас расскажу, как мы спасаем клиентов и заботимся о своей репутации одновременно.

И так, в своём арсенале имеем:

Рассрочки

Что это значит для клиента, с которым расторгнут договор и уже годами требуют вернуть полную стоимость кредита? А значит это, что он снова может почувствовать себя «молодым и здоровым» (пока, конечно, только клиентом), ведь мы предоставляем вновь возможность платить по графику, вне зависимости от срока неоплаты, суммы и судебной стадии. А, ещё и предоставляя вариацию «дорожек»: красная для желающих погасить кредит за короткий срок и зелёную, для тех, кто не любит рисковать, и выбирает платеж меньше, срок – больше, так сказать, имея право на ошибку (всё как в «Умницы и умники»).

Более 3000 клиентов за этот год воспользовались инструментом, полностью избавив себя от долговых обязательств. А вау-факт: 20% клиентов, которым мы оформили рассрочки, вернулись к нам снова в роли заёмщиков, начав всё с чистого листа!

Дисконты

Тут про синтез: банка и клиента. Мы получаем одновременно кэш, клиенты – скидку. Мы предлагаем систему гибкого урегулирования задолженности. Для каждого сегмента разработаны индивидуальные предложения в зависимости от срока ПЗ и мотиватора самого клиента. Такое **грамотное и аргументированное** прощение части долга по итогу году дало нам **более 3 млрд. руб. к сбору 90+**! А это более 30 000 счастливых обладателей скидки по всей стране.

Дисконты в рассрочку

Тут градус поднимается: флэш-рояль для клиента, ситуацию которого можно назвать не иначе как тотальная неплатежеспособность (или - «почти банкрот»).

Мы не только слушаем, но и слышим клиента, готовы идти навстречу и выручить, понимая крайнюю необходимость для него помощи Банка. Поэтому теперь мы предлагаем клиентам не только простить часть их кредита, но и оставшуюся часть оплатить в течение 1-2 лет! Такое комбо дисконта + рассрочки.

Так, каждый клиент может сам выбрать самый комфортный для себя вариант – погасить весь долг единовременно или с рассрочкой до 2 лет.

К самому интересному, к цифрам: более 13 000 клиентов, которые согласились и выполнили условия, дали стабильного cash-потока за год в совокупности более **200 млн. руб к сбору 90+**.

Мы не только выходим с инициативами! Мы умеем грамотно воплощать их в жизнь!

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

Мы же уже говорили, что лучший банк – это лучшие люди? А значит и условия для людей должны быть самыми лучшими. И в этом году мы сделали огромный шаг в этом направлении! Воплотили в жизнь мега-крутую идею, лишь слегка закравшуюся когда-то в наши головы. Мы первые открыли **НОВЫЙ** контакт-центр ГИБРИДНОГО формата. А теперь по полочкам, что это и с чем едят.

Будьте как дома

Начну с формата! Вы можете представить себе офис, в котором чувствуете себя как дома? Вот и мы не представляли, пока не создали его сами! И хоть очумелыми ручки были не нашими (тут спасибо команде подрядчиков), а вот всё от самой идеи **AlfaNewHome** до посадки кактусов – на стороне нашей команды! И так, в феврале этого года нам открыл дверь новый офис, который с этого дня никто этим словом больше не называл. Потому что это **ДОМ**. Дом, где ты можешь выбрать:

- начать утро с зарядки или с чашечки какао
- провести день в кроссовках или в пушистых домашних тапочках
- коммуницировать сегодня с клиентами сидя или лёжа на пуфике в гарнитуре
- провести перерыв в парке под окнами или по-геймерски с пультом от приставки

Ну а селфи-зона заслуживает отдельного внимания для наших самых молодых и модных.

ТОП-чарт

Тут очень интересно. Штурмили, создавали, перекраивали и придумали **многофакторную, но прозрачную систему**, которая решает: остаешься ты сегодня на удалёнке или выходишь в КЦ. Суть: мотивация сотрудников в виде бонуса самым эффективным! В модели учтены: эффективность взыскания, балл за качество, скорость обработки звонков, отзывы клиентов, успехи в наставничестве и твои результаты по инструментам лояльности. Операторы шуточно называют модель «Хочешь жить – умей вертеться», а мы пожинаем плоды её внедрения в виде их мотивации работать в офисе. Объясню почему: прежде, чем выбрать новый офис мы провели опрос всех операторов, соотнесли все «за» и «против» и нашли оптимальную геолокацию с лучшей в городе инфраструктурой! И если раньше мотивацией было работать из дома, то сейчас сотрудники конкурируют за возможность работать в стенах контакт-центра. Выход персонала в продуманный до мелочей КЦ больше не кнут, а самый вкусный пряник!

Некогда болеть

Тут точно вау-эффект! Когда раньше болеющие специалисты оформляли больничные, теперь при первых признаках простуды они просто остаются работать из дома, так сказать, срабатывая превентивно. Таким образом, мы не только **снизили % абсентеизма с 7% до 2%**, но и улучшили иммунитет команды, даже не подпуская болезни к ней.

Букшеринг. Сильнее стресса

Самый настоящий чиллаут-уголок. Приставка с TV, кубик рубика, антистресс-раскраски, шашки и домино. Ну а в его сердце наша библиотека, где (внимание!) абсолютно каждый экземпляр принесён нашим специалистом. И это не только про бизнес-литературу. Медитация, хюгге, вокруг света – всё то, что помогает специалистам расслабиться, забывать о работе на 15 минут перерыва, при этом возвращаться к ней в состоянии гармонии и полной готовности покорить этот мир! И если вначале это были единицы книг, то сейчас это формат настоящего booksharing в масштабах нашего отдела. Удобно, современно, доступно!

Семь раз отмерь – один отрежь

Ну и приятный бонус - рентабельность! Переехав с бездушных 1200 кв.м. в уютнейшие 300 кв.м, мы сократили затраты на аренду аж в 3 раза. Самое главное, не сократив штат, а даже наоборот. Мы за качество квадратных метров, а не их количество!

Но, как говорится, лучше один раз увидеть, чем сто раз услышать, поэтому постараемся передать всю атмосферу нашего AlfaNewHome в нашем видеоролике!

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

Хочу вам в красках рассказать про наш **hard-collection**. Ведь такие практики поистине **ЛУЧШИЕ В ИНДУСТРИИ**.

Мухи отдельно, котлеты отдельно

Считаем, что каждый должен заниматься своим делом и быть суперпрофи в этом. Для этого мы разделили сотрудников на 2 линии: досудебное и судебное взыскание. Первые - говорят с клиентами, вторые – коммуницируют с ними через приставов (с одной лишь особенностью: несмотря на жёсткость терминологии, мы не отменяем свою лояльность, а пролонгируем её)

Итого: +600 млн руб. в мес., что **на 25% больше**, в сравнении со старой моделью работы.

Наша работа — решить ваши проблемы

СМЭВ = система межведомственного электронного взаимодействия. И это больше ни заморские слова, а то, что с корнями въелось в процесс. Формула проста:

Договора об эвакуации авто по РФ + сеть специалистов + оперативное получение инф о имуществе через ФССП = более 150 млн в мес. (а это почти 2 млрд в год).

Но в чём соль: дойти до ареста имущества не значит изъять его!

С **90% клиентов** мы договариваемся БЕЗ АРЕСТА: предлагаем инструменты лояльности.

Яндекс – найдётся всё

...даже то, что вы не хотели. Автоматизация двигатель прогресса. Теперь машина составляет маршрут для сотрудника. Это дало:

13. Экономия ресурсов - временных и ГСМ

14. Увеличение числа выездов (более 1000 в день)
15. Повышение эффективности (опережение в +1 млрд в сравнении с 21 г)
И, пара тройка инсайдерских фактов из закулисья.

Наш **hard-collection** - **лучший в стране**, т.к. это:

16. более 6 000 000 000 руб в год
17. 40 000 выездов в мес
18. 11 000 км на авто в мес
19. 10 000 постановлений на удержание з/п
20. 3 500 очных встреч в мес
21. 1 000 посещений ФССП в день
22. 600 арестов в мес
23. 350 специалистов
24. 70 регионов присутствия!

8. Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)

Нельзя быть лучшими на рынке Collection, идя в ногу со временем. Чтобы стать первыми, это время нужно обогнать. Повторюсь, но именно с этих слов начался наш экскурс вместе с командой Collection Alfa.

Возможно, это только, когда основа основ - все 3 кита – лучшие на рынке! Мы смогли это сделать.

Ведь мы имеем лучшую на рынке команду!

Высочайшие технологии!

Крутые амбиции!

Мы не идём в ногу со временем, а бежим со всех ног минимум вдвое быстрее, потому что:

1. Мы задаём тренды рынку!
2. Мы всегда в поиске инноваций и самых современных технологий!
3. Мы знаем, что клиенты наши всё и не хотим потерять даже одного!
4. Мы любим и знаем как показывать СВЕРХрезультаты!
5. Мы – КОМАНДА! И точно знаем, что в этом наша сила!

#ALFACOLLECTION - не за что краснеть!

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Шатских
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Анна Сергеевна
ДОЛЖНОСТЬ	Начальник отдела клиентского взыскания