




## ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

**ID:** №7147

**НОМИНАЦИЯ:** КОМАНДНЫЙ ЛИДЕР ГОДА

<b>НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА</b>	Банк ВТБ
<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>	Нуроян Рубен Норикович
<b>ИМИДЖ НОМИНАНТА</b>	
<b>ССЫЛКА на Youtube</b>	<b>ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ</b>

## ЭССЕ НОМИНАНТА

### 1. Краткое знакомство, роль, цели и задачи

**Можно отнять мой дом, мои инструменты и игрушки.**

**Но у меня не отнять одного — я Рубен Нуроян.**

Я – лидер! ВТБ у меня в крови! С первых дней я впитал в себя его миссию, ценности и стратегические цели. Сейчас я возглавляю команду из 70 профессионалов, работающих с

просроченной задолженностью на разных направлениях: кредитные карты, кредиты наличными, ипотека, автокредиты, кредиты малому бизнесу. Срок просроченной задолженности варьируется от 1 дня до исполнительного производства. Своих сотрудников я называю МегаЛю, почему МегаЛю, да всё просто – они Мега Люди :) и я их очень ценю.

В соответствии со стратегическими приоритетами Банка я определил для себя, каким лидером я стану:

- Я – лидер, который помогает, который оказывает значимый вклад в достижение стратегических целей Банка
- Я – лидер-амбассадор, который несет ценности Банка в массы.

И я им стал!

Мои функциональные обязанности включают более 20 положений. Если кратко: эффективное управление процессом сбора, достижение поставленных целей, планирование деятельности отдела, развитие персонала и направления деятельности. Сегодня вы станете теми избранными, кому будет раскрыта инсайдерская информация достижения целей командой во главе с начальником отдела Рубеном Нуроян.

## 2. Положительное влияние на деятельность организации

**Амбициозный Банк - амбициозный лидер.**

**Венера Салахова, Начальник Управления**

Амбициозность - мой образ жизни и моя лидерская стратегия. Благодаря ей, я иду к стратегическим целям Банка и веду за собой команду.

- **Рост чистой прибыли**

- Сохранение балансов на сумму порядка 1,1 трлн. рублей, что является весомым вкладом в рост чистой прибыли Банка, который за 9 месяцев 2020 года составил 59,1 млрд. рублей.

- Сокращение расходов на взыскание 1 рубля на 2,5 %

- **Топ 1 по клиентской удовлетворенности**

- По итогам нашей работы Клиенты остаются довольными, о чем свидетельствует индекс лояльности 76,9 за III квартала 2020 г. Наш Банк входит в ТОП российских банков по этому показателю

- **Лидерство среди Банков по уровню вовлеченности персонала**

- Мы достигли рекордного уровня удовлетворенности сотрудников в нашей команде 95%. Я и моя команда служим примером и ориентиром для других лидеров, подразделений и Банка в целом.

## 3. Операционная эффективность

**Я знаю, что делать, чтобы добиться успеха.**

**И сердце подсказывает, я прав, а разум говорит «Действуй!»**

Знать цель. Я тот смельчак, который сейчас поделится инсайдерской информацией о выполнении основных KPI и корректирующих показателей\* за 9 месяцев 2020 года:

- Выполнение плана по сохраненному балансу - 111%
- Выполнение плана по утилизации (занятости) персонала-100 %
- Выполнение плана по уровню доступности (SL) – 100 %
- Выполнение плана по текучести персонала – 100 %
- Выполнение плана по индексу лояльности - 101 % \*
- Выполнение плана по чистой прибыли – 112 % \*

Для меня важны ответственность и результативность, которые создают фундамент моей эффективности. Я постоянно ищу возможности для улучшения, бросаю себе вызов, не боюсь преодолевать трудности, каждый день учусь и развиваю свои навыки.

Я знаю толк в технологиях процессов взыскания, коммуникациях и эффективности переговоров. Внедрив собственные методики работы с голосом и вербальным воздействием, мне удалось повысить эффективность взыскания своей команды. В период «Lockdown» в условиях снижения конвертации **RPC** (контакты с клиентом) в **PTP** (обещание оплатить) мне удалось привести команду к приросту по показателю **% КР** (доля выполненных обещаний оплатить) за 9 месяцев 2020 года на **5%** п.п по отделу в сравнении с 2019 годом. Мы стали лучше, чем мы были. Планка высоких стандартов, которая задана Банком, нами превышена на **5** пунктов в качестве телефонных переговоров. Мы имеем стабильно высокий средний результат на протяжении 3 кварталов - **94 балла**.

Мы команда смелых, креативных людей, мы альтруисты и гордимся этим. Мы не родились победителями, мы стали ими, благодаря железной воле, высоким стандартам и конечно же лидеру. Мы занимаем первое место в рейтинге по направлению среди других подразделений.

## 4. Инновации и креативность

За последний год я принял участие в масштабных и важных проектах:

- **Внедрение Чат-бот для клиентов с просроченной задолженностью в ВТБ-онлайн.** Мною была проделана большая работа в части определения ТОП-тематик вопросов, разработки тегов и ответов, решение вопросов по интеграции с другими банковскими сервисами. Организовано тестирование перед выводом в пром на сотрудниках подразделения и далее уже вывод в промышленную эксплуатацию. Сегодня наш чат-бот понимает 99 % вопросов и предоставляет на них ответы о факте и сумме наличия просроченной задолженности, реквизиты для погашения, консультирует о лимитах, помогает решить вопросы с арестами ФССП и прочее. Кроме того, может поднять настроение клиенту и рассказать анекдот. За 9 месяцев 2020 года чат-бот отработал 3,5 млн. чат-сессий.
- **90 % первых звонков по ипотеке и автокредитам совершает робот-коллектор.** Я активно принимал участие в «обучении» робота работать с данными продуктами, в том числе и тестировании инструмента. Организовал оперативный процесс предоставления обратной связи, лично генерил предложения в части совершенствования робота.
- **Робот-реструктуризатор кредитов.** Здесь мой вклад аналогичен тиражированию 90 % первых звонков. Повторяться не буду. Сегодня робот предлагает реструктуризацию кредита именно тем, кому она поможет восстановить платежную дисциплину, рассчитывает для них наиболее удобные условия нового кредита и звонит с предложением. Уже в ноябре 2020 года предложением могут воспользоваться до 22 тыс. заемщиков.

- **Измерения CSI по работе робота-коллектора.** Мы первые на рынке, кто организовал замер уровня удовлетворенности клиентов (CSI) по работе робота-коллектора. Благодаря проведенной работе, CSI робота на сегодняшний день на уровне оператора – 83 % удовлетворенных клиентов.
- **Запуск виртуального помощника Viber и WhatsApp.** Сейчас идет борьба за клиента. Клиент все больше хочет цифровизации. Мы стремимся общаться с нашими клиентами там, где им удобно, поэтому наращиваем наше присутствие во внешних цифровых каналах. Виртуальный помощник позволяет сэкономить время на звонке и ожидании ответа, потому что многие вопросы через него можно решить мгновенно. Наш Банк входит в Топ-3 по цифровым каналам. Непосредственно принимал участие в тестировании и предоставлении обратной связи с предложениями.
- **Факаповый TJIF** - инновационный проект взаимодействия руководства и сотрудников, разработанный и внедренный мной и моей командой. Каждый из нас легко делится своими успехами, а вот делиться «провалами» уже достаточно сложно. Но мы не боимся сложностей и трудностей, кроме того, можем открыто заявить о «провалах», неуспешном опыте. Делаем это регулярно 1 раз в квартал. Как результат: количество факапов по отделу значительно уменьшилось.
- **Мегаплан** - это проект по обмену опытом, где руководители меняют направление деятельности на определенное время и попадают в новую команду. Цели данного проекта: свежий взгляд на процесс, постоянное развитие, поиск новых подходов, тиражирование лучших практик и прокачка коммуникативных навыков.
- **Круглый стол.** В текущем году мы провели 3 круглых стола на темы: лидерство, построение взаимоотношений, работа в команде. Как модератор, я сделал все, чтобы все участники максимально вовлекались в процесс обмена мнениями и дискуссии, были открыты и позитивно настроены.
- **Проект Heart Coin - Инвестиции, которые никогда не обесценятся.** За 9 месяцев 2020 года мы провели 7 благотворительных и экологических акций: Безопасное долголетие, Братья наши меньшие, Ранец от ВТБ, Сад памяти, Наведем порядок на планете, Спаси планету, Помощь Барнаульскому зоопарку.

## 5. Клиентоориентированность

Общеизвестно, что главный носитель ценностей компании – руководитель, чем наполнен – тем и делишься. Я строго придерживаюсь в работе и общении с клиентами и сотрудниками тех принципов, которые транслирую им. Я прошел клиентский путь в нашем Банке сам и неоднократно, с момента получения кредита и до момента закрытия договора. Я знаю все этапы просроченной задолженности и внутрибанковскую маршрутизацию. В 2020 году я по-новому взглянул на клиентоориентированность и развил ее в двух модулях – **Pure Heart и Client vision**.

**Pure Heart** - чистое сердце в работе с клиентами. Каждый сотрудник команды клиентоцентричен. Те финансовые решения, которые предлагает наш Банк - результат работы огромной команды. Каждый, кто задействован в этой работе, вносит вклад в клиентский сервис. Наш Банк активно развивается. И один из катализаторов активного развития является эффективная внутренняя коммуникация. Для оценки уровня внутренней клиентоориентированности я внедрил ежемесячный **Чек-ап для сотрудника**. Чек-ап состоит из ряда вопросов, которые помогают выявить насколько гибки и лояльны сотрудники к изменениям в подразделении; насколько сотрудник разделяет ценности и миссию Банка; с какими сложностями сотрудники сталкиваются в работе и прочее. Так по результатам чек-апов 2020 года я получил несколько бизнес-инсайтов, которые помогли нам при внедрении новых проектов. Для меня важно, чтобы сотрудники работали в комфортной среде. Это

помогает им быть продуктивными, целеустремленными и мотивированными. И клиенты чувствуют, что с ними общаются добрые, вовлечённые и настроенные на помощь специалисты.

**Client vision** - «картина мира клиента». Охват нашей работы - огромный бизнес-сегмент. Разные клиенты, разные жизненные истории и сложные ситуации. 4 725 000 минут за 9 месяцев отдано переговорам с клиентами. Клиенты наше всё! Для них все наши супердостижения, суперпродукты и лучшие финансовые решения. Я иницирую актуализацию стандарта ведения телефонных переговоров, организовываю проведение воркшопов и мастер-классов по постановке голоса, обучение на внутренних и внешних тренингах по улучшению качества телефонных переговоров. Я делаю это для того, чтобы говорить на языке клиента: он понимает нас, а мы понимаем всю глубину его ситуации. Вселенная ВТБ вращается вокруг одного - клиента. И клиенты отвечают нам взаимностью - остаются с нами и рекомендуют нас своему окружению. Доказательство-13,5 млн. Клиентов с нами!

Показатели клиентской удовлетворённости моей команды стремительно растут. Мы достигли уровня 83% удовлетворенных клиентов, прирост показателя CSI за 9 месяцев 2020 года составил 11%. Моя команда лидер по клиентской благодарности. Доля разговоров с клиентской благодарностью от общего количества равна 7%, при среднем по подразделению 5,7 %. Во время пандемии мы увеличили долю клиентской благодарности по отделу на 3,3% пункта по сравнению с аналогичным периодом прошлого года. Мы вместе стали лучше, чем были! Сопереживание и сострадание, понимание людей и эмпатия, бесконечная доброта и реальная помощь, наравне с прорывными технологиями коммуникаций и IT - присуще профессионалам. Мы помогаем людям воплощать их планы, создавая лучшие финансовые решения. Мы команда профессионалов, работающих для наших клиентов и всей страны.

## 6. Вовлеченность

**-А у нас в квартире газ. А у вас?**

**-А с нами в команде Рубен Нуроян.**

**-Не складно.**

**-Зато правда.**

**Подслушано на кофе-брейке**

Я пропитан миссией Банка, а ценности Банка - мои путеводители. Я непрерывно развиваюсь и развиваю свою команду. Мне не нужна внешняя мотивация, я сам - мотивация. Мой внутренний огонь горит, и я разжигаю его в своих сотрудниках и сотрудниках других подразделений Банка ВТБ. Своим примером доказываю, что при постоянном развитии можно от специалиста вырасти до руководителя.

Как Амбассадор, активно участвую и вовлекаю в социально-значимый проект «**Heart Coin**» своих коллег внутри подразделения и из смежных подразделений: Регионального операционного офиса, Департамента клиентского обслуживания, Департамента операционной поддержки бизнеса, Департамента информационных технологий:

- «Сад памяти». Коллективная посадка деревьев в память каждому участнику и ветерану Великой Отечественной войны
- «Ранец от ВТБ». Акция проходила совместно с администрацией города Барнаул. Была оказана помощь детям, которые столкнулись с трудной жизненной ситуацией и приобрели 90 школьных наборов к новому учебному году
- «Наведем порядок на планете». Экологическое мероприятие совместно с фондом

«Всероссийское общество охраны природы» по очистке прибрежной территории реки Обь от продовольственного мусора

- «Братья наши меньшие». Оказали помощь двум приютам для животных в сборе медикаментов и передачи корма
- «Спаси планету». Акция по сбору и утилизации батареек сотрудниками Банка
- «Безопасное долголетие». Закупка и доставка продовольствия пожилым людям старше 65 лет
- «Помощь Барнаульскому Зоопарку». Закупили медикаменты, медицинские инструменты и продовольствие для животных, организовали и провели уборку территории и вольеров.

Лично принял участие в акции Банка «ВТБ – инвестиции», стал победителем и получил приз. А также привлек новых клиентов, которые приобрели кредитные продукты нашего Банка.

В 2016 году я сформировал волейбольную команду Банка ВТБ в г. Барнауле, являюсь её капитаном и играющим тренером. На протяжении последних четырех лет мы занимаем первое место в Спартакиаде среди организаций г.Барнаула. В 2019 году победно дебютировали в любительской волейбольной лиге г.Барнаула и перешли в первую лигу. За эти годы мы обрели армию болельщиков, в лице сотрудники Банка и не только.

Мое лидерство – это постоянная активность.

Так у меня родилась идея создать мотивационно-информационный телеграмм-канал ЦДВ :)Smile, для реализации которой я привлёк других сотрудников подразделения. Теперь 100% сотрудников отдела и порядка 90% сотрудников подразделения принимают активное участие в опросе.

Мы с командой также активно участвуем в проектах геймификации («Коллектиада», «Форт Боярд», «Хогвартс» и др).

Не пропустили ни одного командообразующего мероприятия, в результате победили в 5 проектах из 7.

Одержали победу в бизнес-игре «PROдвижение ценностей Банка».

Особое внимание уделяю процессу наставничества. С гордостью наблюдаю, как сотрудники развиваются и занимают менеджерские позиции. За 9 месяцев 2020 года два главных специалиста стали руководителями групп и два руководителя группы стали начальниками отделов.

Мой проект по сбору идей и предложений функционирует несколько лет. Голос сотрудника всегда услышан. Интересные идеи мы выносим на обсуждение с руководством и реализуем. Уровень вовлеченности и удовлетворённости команды 95%. Текущая текучесть персонала за 9 месяцев текущего года составил 8,3% - сверхрезультаты!

Мое лидерство – делать больше, чем нужно.

## 7. Лучшие практики в индустрии

Только человек, который развивается сам, знает свою цель и движется вперед, может быть лидером и вести за собой. Чтобы зарядить энергией, нужно самому ее генерировать. Чтобы лидировать, каждая минута, каждая секунда рабочего времени должна использоваться продуктивно. Что я и делаю.

За 9 месяцев 2020 года я уже проделал колоссальную работу над собой:

- Принял участие в конференции с Президентом Немецкого федерального банка и членом правления Европейского центрального банка Йенсом Вайдманом «Расширение возможностей лидеров в эпоху цифровых технологий»
- Стал членом «Клуба бизнес-лидеров ВТБ»
- Прошел программу профессиональной переподготовки (Mini-MBA) «Управление финансами»

- Моя команда Кунг-Фу Collection получила Высокое Одобрение Жюри в международном конкурсе «Хрустальная гарнитура»
- Участвовал в «Конференции XI Недели Контактных Центров – Customer Contacts Week»
- Прошел тренинг «Операционное управление Контакт-Центром»
- Участвовал в исследовании детского банковского приложения ВТБ

По итогам работы года копилка моих наград пополнилась:

- **Благодарность** за достойный вклад в развитие Банка ВТБ, ответственное отношение к делу и высокую личную эффективность от Первого Заместителя Президента-Председателя Правления Банка. И я только начал! Дальше. Больше
- **Руководитель года**-награда лучшим менеджерам Collection
- **Команда года**
- 2 моих сотрудника удостоены звания **Сотрудник года**

Впереди у меня новые цели:

- Победа в конкурсе «Хрустальная гарнитура» в номинации «Командный лидер года»
- Победа в международном конкурсе «European Contract Centre & Customer Service AWARDS 2021»
- Продвижение вверх по карьерной лестнице вплоть до Члена Правления Банка ВТБ!

Это не мечты, это конкретные цели к которым я иду, опережая время. Я Рубен Нуроян – лидер Банка ВТБ, а значит всё получится!

## 8. Итоги

### Истинное наслаждение видеть Тебя за работой

#### Мой Руководитель.

Лидерство – это постоянное движение вперед к амбициозным целям. Цель – моя движущая сила. Мои цели – прямое отражение целей Банка.

Амбициозность при постановке целей позволяет бескомпромиссно достигать высоких результатов:

- рост индекса лояльности клиентов приближает Банк к ТОП 1 по клиентской удовлетворенности;
- выполнение планов по сбору и сокращение расходов - к росту Чистой прибыли Банка;
- лидер не может существовать без команды – мои Мега Люди своим примером помогли достичь рекордного уровня удовлетворенности сотрудников в нашей команде. Мне удастся сохранять в команде лучших, объединять людей для достижения общих целей.

Особо приятно отметить, что многие инициативы удалось реализовать с вовлечением смежных подразделений Банка, сплотив сотрудников в решении общих задач.

Открытость, поддержка инноваций, креативных идей позволила мне с командой только в текущем году реализовать целый ряд инновационных проектов, направленных на внедрение цифровых технологий, повышение эффективности и клиентоориентированности процессов.

Я не перестаю развиваться и развивать свою команду, изучая опыт признанных лидеров на рынке и применяя его в своей работе.

Я не жду и не догоняю, я иду впереди всех.

Я – командный лидер.

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

<b>ФАМИЛИЯ</b>	Нуроян
<b>ИМЯ ОТЧЕСТВО</b>	Рубен Норикович
<b>ДОЛЖНОСТЬ</b>	Начальник отдела