


ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №8155

НОМИНАЦИЯ: ЛУЧШАЯ КОМАНДА КОЛЛЕКШЕН (сбора задолженности)

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

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 – предотвратить 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:

ФАМИЛИЯ	Натарова
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Ольга
ДОЛЖНОСТЬ	Руководитель группы