




ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №8862

НОМИНАЦИЯ: САМАЯ ЭФФЕКТИВНАЯ ПРОГРАММА УЛУЧШЕНИЙ, ИЗМЕНЕНИЙ

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Ренессанс Жизнь
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Москва
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	28
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://www.renlife.ru/
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	НДФЛ: Решить вопрос в 5 раз быстрее
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	https://youtu.be/QabC7B-J3K0

ЭССЕ НОМИНАНТА

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

У всех страховщиков жизни есть наболевшая проблема: долгосрочный договор страхования жизни дает право на получение налогового вычета, но если договор расторгается досрочно, согласно НК РФ, клиент должен отчитаться перед государством, получал ли он вычет по расторгнутому договору. И если он этого не сделает, то у него возникнет налоговая задолженность.

Страховая компания в связи с этим обязана сообщать в налоговую обо всех таких клиентах и уведомлять самих клиентов о возникшей задолженности.

Поскольку большинство клиентов, расторгающих договор, вычетом не пользуются, их стандартный путь следующий: взять в ИФНС справку о неполучении вычета, предоставить в страховую оригинал справки (это требование закона) и ждать, когда страховая передаст в ИФНС документ для снятия задолженности (аннулирующую справку).

Если не сделать этого вовремя, для клиента наступают последствия: пени, арест счетов, невозможность выехать за границу и т.п. Поэтому время, затраченное на этот процесс, имеет ключевое значение.

Пока количество клиентов, попадавших в такую ситуацию, было относительно небольшим – процесс выполнялся вручную и больших ресурсов компании не требовал. Но по мере роста клиентской базы наши затраты росли, а сроки решения вопроса приближались к неприемлемым для клиента.

Два раза в год наступает «высокий сезон» (в марте-апреле, после отправки уведомлений клиентам от компании, и в октябре-ноябре, после «писем счастья» от налоговой), когда некоторые подразделения компании вынуждены едва ли не бросить всю остальную работу и заниматься исключительно данным вопросом.

В 2021-2022 году компания реализовала большой проект по автоматизации этого процесса, результаты которого превзошли наши самые смелые ожидания.

2. Цели и задачи (не более 1800 знаков с пробелами)

В рамках проекта нам нужно было решить несколько задач:

Упростить путь клиента. От получения уведомления о задолженности до её полного снятия проходили в лучшем случае месяцы, а иногда больше года. В течение этого времени клиенту приходилось неоднократно обращаться то в налоговую, то в страховую, что вызывало у клиентов исключительно негатив. Как выглядел клиентский путь – см. *Сопроводительный файл 1, раздел «БЫЛО»*.

Не тратить так много денег на отправку писем. По закону компания обязана уведомить клиента о задолженности официальным письмом, мы отправляли его по Почте России. С учетом большого количества клиентов уходило много денег на бумагу и почтовые расходы.

Освободить ресурсы бухгалтерии. Ручная проверка справок в «высокий сезон» отнимала много времени у сотрудников бухгалтерии, что сказывалось негативно на их остальных задачах.

Освободить ресурсы бэк-офиса клиентского сервиса. Чтобы клиент мог подтвердить в своей налоговой, что страховая компания отправила документы для снятия задолженности в ИФНС, сотрудники бэк-офиса вручную загружали отправленные аннулирующие справки в ЛК клиентов. Без этого налоговая могла не отменять долг в течение многих месяцев.

Уменьшить нагрузку на контакт-центр. Так как клиентам было непонятно, откуда возникала задолженность, они обращались в КЦ, резко увеличивая нагрузку в «высокий сезон». Из-за большого количества ошибок в предоставляемых справках о неполучении вычета приходилось делать много исходящих звонков, чтобы запросить у клиентов корректные справки.

Сократить АНТ на входящей линии. Большое время диалога тратилось на объяснение причин задолженности и на создание заявок для загрузки аннулирующих справок в ЛК.

3. Заинтересованные участники (стейкхолдеры) (не более 1800 знаков с пробелами)

Бухгалтерия:

- направляет в ИФНС справку о задолженности клиента
- проверяет корректность справки о неполучении вычета
- направляет в ИФНС аннулирующую справку для снятия задолженности

Департамент клиентского сервиса:

- рассылает клиентам уведомления о задолженности
- принимает входящие звонки и письменные обращения клиентов о причинах возникновения задолженности и как её снять; о статусе рассмотрения присланных клиентами справок о

неполучении вычета

- делает исходящие звонки клиентам, предоставившим некорректные справки
- размещает в Личном кабинете клиента аннулирующие справки после передачи их в ИФНС

IT и Digital:

- настроили в 1С автоматизированные процессы: проверка справок о неполучении вычета, создание запросов клиентам по некорректным справкам, загрузка аннулирующих справок в ЛК клиента
- создали и поддерживают лендинг с информацией о налоговой задолженности
- настроили отправку СМС со ссылкой на лендинг из IVR

Центр обработки документации:

- регистрирует и передает в бухгалтерию поступившие справки о неполучении вычета

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

Информирование клиента о задолженности и как её снять

По закону мы должны уведомить клиента официальным письмом, но вместо традиционной отправки по Почте России мы размещаем его в ЛК (юристы согласовали такой подход). Так как письмо написано на юридическом языке, у большинства клиентов оно вызвало больше вопросов, чем ответов. Поэтому мы сместили акцент: отправляем клиенту СМС, в котором сообщаем, что выложили в ЛК письмо, а также даем ссылку на лендинг (<https://www.renlife.ru/nalog>), где информация написана простым языком.

На лендинге размещен также образец заполненной справки о неполучении вычета с указанием распространенных ошибок. Прежде чем идти в налоговую, клиент смотрит образец (*Сопроводительный файл №2*) – это позволяет сразу получить корректную справку и минимизировать повторные обращения.

В IVR на входящей линии есть голосовой информатор, а также клиенту предлагается получить СМС со ссылкой на лендинг без необходимости соединения с оператором.

Проверка справок о неполучении вычета

Закон требует получать справки от клиентов в оригинале, т.е. на бумаге – это неудобно, но к сожалению, мы ничего с этим сделать не можем. Зато мы можем оптимизировать их регистрацию и проверку.

Поступающие справки мы передаем подрядчику «Аккорд-Пост», который переводит информацию из каждого поля справки в таблицу и передает нам готовую базу данных, которую можно обрабатывать не вручную, а автоматически. Полученная таблица загружается в специально подготовленную базу 1С, где алгоритм проверяет корректность информации в каждом поле. Если данные корректны, создается заявка в бухгалтерию для отправки аннулирующей справки в ИФНС, а если обнаружены ошибки – создается заявка в контакт-центр для запроса корректной справки.

Информирование клиента о статусе рассмотрения его справки

По заявкам для запроса корректной справки колл-центр не звонит клиенту, а отправляет СМС – это дешевле, не отнимает ресурсы КЦ от входящей линии и увеличивает процент доставки (многие не отвечают на звонки с неизвестных номеров и в неудобное для себя время, а СМС можно прочитать позднее).

После передачи аннулирующих справок в ИФНС они загружаются в ЛК клиента, чтобы он мог предъявить подтверждающий документ в свою налоговую для ускорения снятия долга. Раньше каждая справка отдельно грузилась в ЛК руками и только по запросу клиента, т.к. загрузить вручную справки всех клиентов было невозможно. Это провоцировало дополнительные обращения в компанию. В рамках нашего проекта была настроена интеграция 1С и ЛК, благодаря которой 100% переданных аннулирующих справок размещаются в Личном кабинете нажатием одной кнопки.

При первичном обращении клиента сразу предупреждают, что когда он направит нам справку о неполучении вычета, не нужно будет звонить для уточнения статуса, а достаточно будет проверять информацию в своем ЛК.

5. Результаты (не более 3600 знаков с пробелами)

В 2022 году мы впервые прошли вместе с нашими клиентами весь цикл по справкам ИФНС по нашему новому процессу.

Главным итогом нашего проекта для клиента однозначно стало то, что **средний клиентский путь сократился с 8 до 1,5 месяцев, то есть более чем в 5 раз.**

Достигнута серьезная операционная эффективность:

- Затраты бухгалтерии на обработку (проверка, передача ИФНС и создание заявок в КЦ) сейчас это занимает 29 ч/ч, а было 184 ч/ч, то есть сократилась **в 6 раз.**
- Затраты бэк-офиса клиентского сервиса на загрузку аннулирующих справок в ЛК снизились с 32 ч/ч в месяц до 1 ч/ч, то есть **в 32 раза.**

И все это при том, что база клиентов, у которых возникла задолженность по НДФЛ по итогам прошлого года, выросла в 1,5 раза по сравнению с 2021 годом.

Благодаря замене бумажных писем на СМС, затраты на информирование клиентов о задолженности сократились **в 6 раз**, несмотря на рост базы.

Для оценки нагрузки на КЦ мы взяли не абсолютные значения (т.к. из-за увеличения базы количество звонков в абсолютном измерении выросло), а относительные:

- Contact Rate (доля клиентов, обратившихся в КЦ от всех имеющих задолженность) в «высокий сезон» 2022 г. снизился **на 5 %** по сравнению с 2021 г.
- Доля клиентов, выбравших СМС в IVR и не соединившихся с оператором, за аналогичный период выросла **на 52%.**

6. Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)

Проблема с налоговой задолженностью после расторжения договора страхования существует, к сожалению, независимо от страховых компаний, повлиять на нее мы не можем. Но мы можем уменьшить страдания клиента хотя бы в той части его пути, которая связана с нашей компанией, что мы и сделали.

Помимо этого, значительный рост количества клиентов, сталкивающихся год от года с данной ситуацией, просто вынудил нас искать решение по автоматизации процесса. Обращивать вручную такое огромное количество документов становилось все труднее.

Результаты проекта удивили нас самих. Мы ожидали сокращения сроков обработки справок (и как следствие сокращения клиентского пути), но что оно будет таким большим, мы не могли предположить. И то, как легко буквально в пару кликов мы загружаем огромные массивы аннулирующих справок в ЛК клиента по сравнению с прежними титаническими усилиями по ручной загрузке, приводит нас в полный восторг.

А самое главное - огромное преимущество найденного нами решения состоит в том, что все алгоритмы автоматических проверок были созданы в открытых системах (1С) силами наших внутренних IT-специалистов. Это означает, что для реализации этого проекта нам не пришлось понести больших финансовых затрат.

Максимально эффективное и при этом дешевое решение - то, к чему мы все стремимся. И если оно найдено - это несомненный успех.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Чистяков
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Глеб
ДОЛЖНОСТЬ	Супервайзер