


## ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

**ID:** №9186

**НОМИНАЦИЯ:** ЛУЧШАЯ КОМАНДА КОЛЛЕКШЕН (сбора задолженности)

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

## 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** инициированы 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 – высвободить 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 Avaya POM**. Интеграция системы с Avaya 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. Оссипансу (загруженность операторов) выросла на +6%
5. Показатель RPC (разговоры с клиентом) +31%
6. Оплата 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 наше 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:

<b>ФАМИЛИЯ</b>	Шатских
<b>ИМЯ ОТЧЕСТВО</b>	Анна Сергеевна
<b>ДОЛЖНОСТЬ</b>	Начальник отдела клиентского взыскания