




## ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

**ID:** №1949

**НОМИНАЦИЯ:** ЛУЧШАЯ КОМАНДА / СМЕНА / ГРУППА ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ ОФЛАЙН

<b>НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА</b>	Ак Барс Банк
<b>ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА</b>	Казань
<b>ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ</b>	<a href="https://www.akbars.ru">https://www.akbars.ru</a>
<b>НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА</b>	Офис Ак Барс Банка нового формата
<b>ИМИДЖ НОМИНАНТА</b>	
<b>Сопроводительный файл 1</b>	<a href="#">Посмотреть загруженный файл »</a>
<b>Сопроводительный файл 2</b>	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
<b>Сопроводительный файл 3</b>	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
<b>ССЫЛКА на Youtube</b>	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=3DbvniK_cnU">https://www.youtube.com/watch?v=3DbvniK_cnU</a>

## ЭССЕ НОМИНАНТА

### Описание организации (100 слов).

ПАО «АК БАРС» БАНК — крупный универсальный банк с государственным участием, занимающий лидирующие позиции на рынке банковских услуг Республики Татарстан и представленный в 27 регионах РФ. Ак Барс Банк работает на рынке с 1993 года и оказывает более 100 видов банковских услуг физическим и юридическим лицам. Входит в топ 20 российских банков по размеру активов и собственного капитала, а также по объемам ипотечного кредитования. Банк располагает всеми видами банковских лицензий РФ. Основной акционер банка — Правительство Республики Татарстан.

### Цель (не более 1800 знаков с пробелами)

Цель проекта – создание банковского офиса нового для России формата с новейшими технологиями обслуживания и лучшим на сегодняшний день уровнем клиентского опыта, который можно получить при посещении банковского отделения.

Другие цели проекта:

- Сокращение издержек при последующем внедрении в территориальной сети;
- Повышение кросс-продаж;
- Трансляция нового позиционирования банка.

Офис создан для того, чтобы впечатлять и радовать клиентов каждой деталью, вызывать желание возвращаться сюда снова и снова.

Офис "Лучше" – это имиджевый для банка проект, однако достигнутые KPI по NPS дают основания для развития проекта и масштабирования данного опыта на другие отделения банка.

Сайт офиса: <https://www.akbars.ru/better-office/>

## **Операционная эффективность (не более 3600 знаков с пробелами)**

Офис "Лучше" – один из немногих в России банковских офисов, в основе которого лежат новейшие биометрические технологии. Отличительной особенностью офиса стал новый формат взаимодействия с клиентами с интеграцией современных цифровых технологий. Офис "Лучше" – продолжение позиционирования банка "Живите лучше".

Для работы в офисе нового формата была приглашена команда сотрудников, показавших наилучшие результаты в операционной деятельности по различным бизнес-линиям банка. Сформированная команда – высокопрофессиональный коллектив, демонстрирующий высокие показатели вовлеченности и клиентоориентированности.

На входе в офис клиента встречает сотрудник банка, который уточняет причину визита и отвечает на возникшие вопросы. Если услуга может быть осуществлена онлайн, то клиента провожают в зону самообслуживания и при необходимости проконсультируют.

Клиент сам решает, брать ли ему талон или нет — вне зависимости от этого ему будет присвоен номер в электронной очереди. При этом нет необходимости подходить к конкретному окну, как в обычном офисе. Сотрудник сам определит местонахождение клиента и проводит его до места совершения операции благодаря трекинговой системе отслеживания клиентов. На устройстве сотрудника в каждый момент времени отображается положение всех клиентов, находящихся в офисе, и их время ожидания.

Значительное внимание в этой зоне уделено вопросам безопасности — установлены тепловизор и санитайзеры. Поверхности регулярно стерилизуются.

Обслуживание клиентов в новом офисе подразумевает деление на зоны в зависимости от скорости предоставления услуги. Есть зоны быстрых, средних и длительных операций.

В зоне самообслуживания клиенты могут самостоятельно совершать операции через личный кабинет Ак Барс Онлайн для физических лиц. Распространенный перечень услуг, которые легко совершить в этой зоне: оплата налогов, штрафов ГИБДД, услуг ЖКХ, мобильной связи, переводы между своими счетами и другие операции.

В мобильном приложении банка для физических лиц Ак Барс Онлайн уже используется

биометрическая технология Face2Pay, которая помогает значительно облегчить клиентский путь.

Зона быстрого обслуживания – территория без очередей, где можно совершить почти мгновенные операции. Например, выпустить цифровую карту. Это один из новейших современных продуктов банка, полноценный аналог стандартных карт, но без физического носителя.

В зоне средних операций установлен терминал распознавания клиентов по биометрическим данным Face2, где клиенты смогут пройти идентификацию без паспорта. Стандартная операция в этой зоне займет от 10 до 15 минут.

В зоне длительных операций созданы наиболее благоприятные условия для выполнения более длительных банковских операций. Здесь можно открыть или закрыть вклад или счет, оформить кредитную карту, потребительский или ипотечный кредит, а также открыть банковскую ячейку.

В зоне ожидания расположены удобные кресла и столы. Предусмотрены различные виды развлечений, в числе которых виртуальная примерочная, где можно примерить фирменный мерч Ак Барс Банка и приобрести понравившиеся товары. Офис нового формата также оснащен детской игровой зоной с приставкой Play Station 5.

В офисе "Лучше" расположилась резиденция клуба для предпринимателей Ак Барс Лабс. В лектории офиса проходят встречи, лекции, мастер-классы и другие мероприятия клуба, призванного "раскачать" предпринимательское сообщество Татарстана, поменяв привычный формат бизнес-встреч в республике. В клубе уже состоит более 300 участников.

## **Вовлеченность сотрудников (не более 1800 знаков с пробелами)**

Для повышения вовлеченности команда и в качестве системы контроля качества клиентского обслуживания и программы мотивации был инициирован проект балльной мотивации сотрудников, стартовавший с августа 2021 года.

Программа балльной мотивации стартовала в трех пилотных офисах Ак Барс Банка, в том числе в дополнительном офисе «Лучше». Оценка эффективности сотрудников проводится на основании балльного меню.

Балльное меню – это перечень продуктов банка, предоставляемых как юридическим, так и физическим лицам, а также набор качественных и количественных показателей эффективности работы офиса продаж. Каждый продукт и качественный показатель имеет определенное количество баллов, предоставляемых при оформлении продукта и при достижении показателей эффективности.

Баллы – это оценка банковских продуктов с учетом их доходности и приоритетности продаж. Система балльной мотивации применяется для 3 групп сотрудников. В первую группу входят, к примеру, руководители офисов продаж, руководители ипотечных центров. Во 2 группу – такие должности, как офис-менеджер, специалист по обслуживанию корпоративных клиентов. В 3 группе – персональные менеджеры, клиентские менеджеры по ипотеке, менеджеры по обслуживанию корпоративных клиентов.

Для сотрудников третьей группы проекта балльной мотивации установлены индивидуальные и коллективные планы на офисы продаж.

За время проекта система балльной мотивации зарекомендовала себя в качестве эффективного инструмента повышения качества взаимодействия с клиентами в онлайн-каналах, в том числе в новом офисе "Лучше". Как результат, офис демонстрирует одни из наиболее высоких показателей

вовлеченности сотрудников в сравнении с другими офисами банка.

## **Клиентоориентированность, способность слушать и слышать клиента (не более 1800 знаков с пробелами)**

Главные ценности команды офиса "Лучше" совпадают с ценностями банка в целом – это клиентоориентированность и клиентоцентричность. Эти ценности заложены как в текущую стратегию банка, так и в стратегию на предстоящий пятилетний период.

Новое позиционирование и постепенное внедрение в деятельность банка принципов устойчивого развития нашли своё прямое отражение и в работе команды офиса "Лучше". Это открытость, дружелюбие, готовность помочь клиенту и предложить наилучшее для него решение.

Банк реализует для сотрудников инициативу "5 обещаний", которые банк даёт своим клиентам, транслируя их через сотрудников. Первое обещание – быть доброжелательными и искренними, второе – обеспечивать доступность и комфорт, третье – быть внимательными и ответственными, четвёртое – слушать, слышать и делать, пятое – превосходить ожидания. Инициатива нашла самое активное применение в офисе "Лучше".

Каждое обещание наполнено конкретным смыслом и подробно объясняется – что сотрудник должен делать постоянно, а что никогда. Например, превосходящая ожидания, сотрудник задает клиенту вопросы, чтобы выяснить его потребности, старается понять настоящую цель обращения и подсказать ему оптимальное решение, при этом сотрудник никогда не навязывает продукты и услуги и ничего не предлагает, не выявив потребности. Система распространена на весь фронт-офис банка и с воодушевлением воспринята всеми сотрудниками, работающими с клиентами.

## **Инновации и креативность (не более 1800 знаков с пробелами)**

В офисе нового формата представлено несколько технологий, которые позволяют упростить клиентский путь. Одна из них — собственная система Ак Барс Банка по распознаванию клиентов по биометрическим данным — Face2. Алгоритмы Face2 позволяют с высокой точностью идентифицировать человека перед камерой. Если клиент идентифицирован, ему будет оказана услуга.

При входе в офис установлен терминал электронной очереди. Если клиент уже сдал биометрию, то система его распознает и предложит персонализированные услуги. При выборе услуги клиенту предлагается на выбор напиток (чай или кофе), который он может выпить во время ожидания специалиста и оплатить лицом при получении.

В зоне ожидания расположены удобные кресла и столы. Предусмотрены различные виды развлечений, в числе которых виртуальная примерочная, где можно примерить фирменный мерч Ак Барс Банка и приобрести понравившиеся товары. Офис нового формата также оснащен детской игровой зоной с приставкой Play Station 5.

Внутри офиса расположены экраны, которые отображают таргетированную рекламу. Материалы подбираются в соответствии с полом, возрастом и эмоциональным состоянием клиента.

Банкоматы оснащены технологией NFC, встроенной в современные смартфоны. Чтобы совершить операцию, достаточно приложить телефон к области идентификации, как при оплате смартфоном

в магазинах. То есть клиенту уже не обязательно иметь при себе пластиковую банковскую карту, чтобы совершить платеж или снять деньги. Банкомат принимает карты других банков.

Доступ клиента в депозитарий осуществляется по рисунку вен ладони. Рисунок кровеносных сосудов строго индивидуален и существенно не меняется на протяжении всей жизни. Такой тип биометрической аутентификации наиболее надежен и исключает несанкционированный доступ к сейфовым ячейкам со стороны других лиц.

## **ИТОГИ: какие были результаты? (не более 3600 знаков с пробелами)**

Офис «Лучше» из месяца к месяцу показывал положительную динамику по выполнению коллективного плана продаж и по итогам октября перевыполнил коллективный план на 60% (% вып. 160%).

По итогам октября 2021 КМ офис «Лучше» выполнили индивидуальные планы продаж на 200+ %.

Среди офисов Казани офис «Лучше» показывает лучшие результаты по выдаче ипотечных кредитов.

Во время пилотного замера офис «Лучше» продемонстрировал высокий уровень оказываемого сервиса (средняя оценка колебалась от 4,99 до максимальных 5,0), когда в других отделениях этот показатель был на уровнях 4,82-4,99.

Проникновение оценок в клиентопоток в офисе «Лучше» также на порядок выше.(в среднем 25% против 2% в остальных отделениях).

---

## **ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА:**

<b>ФАМИЛИЯ</b>	Галиев
<b>ИМЯ ОТЧЕСТВО</b>	Дамир Расилович
<b>ДОЛЖНОСТЬ</b>	Директор по инновациям