



## ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №3045

**НОМИНАЦИЯ:** ПРОФЕССИОНАЛ КЛИЕНТСКОГО СЕРВИСА

|                                     |                                                                                      |
|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА         | Банк ВТБ                                                                             |
| ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА | Волгоград                                                                            |
| ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ                | <a href="https://www.vtb.ru/">https://www.vtb.ru/</a>                                |
| НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА              | Карнаухов Александр Александрович                                                    |
| ИМИДЖ НОМИНАНТА                     |  |
| Сопроводительный файл 1             | <a href="#">Посмотреть загруженный файл »</a>                                        |
| Сопроводительный файл 2             | <a href="#">Посмотреть загруженный файл »</a>                                        |
| Сопроводительный файл 3             | ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ                                                               |
| ССЫЛКА на Youtube                   | <a href="https://youtu.be/ZbplFtzyBxU">https://youtu.be/ZbplFtzyBxU</a>              |

## ЭССЕ НОМИНАНТА

### Описание организации (100 слов).

ВТБ – это Банк, где каждый сотрудник стремится воплотить финансовые потребности Клиента в реальность. **Наша миссия - помогать людям воплощать их планы, создавая лучшие финансовые решения.** Мы - команда профессионалов, работающих для наших Клиентов.

За прошедшие годы Банк в сжатые сроки адаптировал свою работу так, чтобы обеспечить максимальную поддержку своих Клиентов. Ключевую роль в этом сыграло точное понимание изменившихся клиентских интересов и готовность быстро реагировать на них.

Меня зовут Александр, я представляю Департамент финансового урегулирования. **Моя задача - помогать Клиентам справиться с финансовыми трудностями в сложных для них условиях, предложить им индивидуальный и оптимальный инструмент решения.**

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

Ранее клиенты, столкнувшиеся с финансовыми трудностями, испытывали страх обратиться в Банк,

уклонялись от контакта. Главная причина этого была связана с устоявшимся мнением, что сотрудники взыскания - это "злые коллекторы", которые только заботятся о возврате денег в Банк. Однако, команда ДФУ поставила перед собой задачу: изменить этот стереотип, чтобы Клиенты не боялись обращаться в Банк со своими проблемами.

В наши дни, когда законы и программное обеспечение постоянно меняются, мы должны быстро и системно адаптироваться к этим изменениям, чтобы продолжать развиваться. Это требует более качественного и инновационного подхода к работе с нашими Клиентами.

Мы поменяли стратегию работы. Отказались от устоявшихся стереотипов – «Должник» и «Взыскание». В основу нашей новой стратегии заложили **принцип «Не требуем, а помогаем нашим Клиентам с урегулированием их финансовых трудностей»**, меняя устоявшиеся стереотипы и формируя у Клиента положительные ассоциации. Клиент зачастую и так находится на грани финансовой пропасти, а если не вникать в ситуацию, а только требовать, то выбраться ему будет крайне сложно.

Мы вышли на новый уровень развития отношений с Клиентом, попавшими в тяжёлую ситуацию.

Мы оказываем помощь с уважением и профессионализмом, исключительно посредством цивилизованных методов. Я абсолютно уверен, что своей деятельностью я делаю важный вклад в общество. Наш Департамент ставит перед собой самую важную задачу - бережно относиться к каждому нашему Клиенту и глубоко погружаться в их трудные жизненные ситуации. У нас уже сейчас в руках широкий арсенал инструментов для урегулирования задолженности, который постоянно улучшается и расширяется. Основной приоритет для нас - сохранить доверие наших Клиентов.

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

**Мой принцип работы - «Дорожить Клиентом».** Моя личная миссия в работе заключается в реальной помощи людям, попавшим в тяжелое финансовое положение, предложении им действенных и понятных условий урегулирования в сложившейся ситуации.

Осознание необходимости клиентоориентированного подхода в таком сложном направлении, как урегулирование проблемной ситуации в кредитной сфере, пришло ко мне совершенно из другого направления.

Будучи ещё подростком, я наблюдал за работой своих родителей, которые занимались продажей цветов. Часто подмечал обоюдную реакцию покупателей и продавцов. Недостаток знаний и, скорее всего, желания в общении со сложными Клиентами с их неординарными запросами, зачастую приводили к возникновению конфликтов и потере Клиента и его окружения.

Я понимал, что можно потратить время, но не допустить конфликта и найти в итоге персональное компромиссное решение по нестандартным запросам. Такой подход позволит достичь сразу нескольких целей. Мы урегулировали ситуацию с дополнительными предпочтениями. Клиент доволен, обязательно вернётся и приведет новых клиентов!

Начав свою карьеру в кредитной сфере, я пропустил всё это через призму полученных знаний и опыта. Это стало фундаментом формирования нового подхода к Клиенту. Но этого было недостаточно. Нужны были уникальные знания, в том числе в области психологии, варианты нестандартных подходов. Источником этого стали: корпоративная библиотека Банка, внешние тренинги, а также книги и публикации, плюс опыт коллег. Обучение и развитие себя казалось мне лёгким делом. Я не раз читал Криса Восса, его книгу «Договориться не проблема. Как добиваться

своего без конфликтов и ненужных уступок». Она начинается со слов «Мне было страшно». А всё новое начинать страшно, но и интересно. Одна из финальных фраз этой книги - «Преодолейте страх и научитесь получать от жизни то, что вы хотите!». Спасибо Игорю Зорину за его опыт, изложенный в книге «Как трудного клиента сделать счастливым. Правила, приемы и техники». Это ступени становления специалиста. Одна из знаковых его цитат: «...любой менеджер должен быть немного волшебником...».

Моя повседневная работа заключается в том, чтобы подхватить падающего в долговую пропасть Клиента, протянуть ему руку, убедив в искренности намерений Банка разобраться в его личной жизненной ситуации, и максимально эффективно помочь. Дать понять, что это не общий подход, а индивидуальное решение конкретно его случая.

**Моими основными ценностями являются упорство, нацеленность на результат и честность.** Нужно быть упорным и трудолюбивым, чтобы достичь необходимого результата и не терять веру в себя, используя максимально эффективно все необходимые инструменты для решения финансовых трудностей Клиента. В рамках реализации выбранной стратегии я решил отойти от следования исключительно нормативным документам Банка, которые регламентируют порядок урегулирования задолженности. В каждую ситуацию я погружаюсь отдельно и исследую все нюансы досконально. От начала получения кредита, причин возникновения задолженности, жизненных обстоятельств Заёмщика в широком понимании, его текущих возможностей, перспектив разрешения ситуации в краткосрочном и среднесрочном периодах.

При изучении поступивших дел, я провожу сегментацию, разделяя их на стандартные и те, которые требуют более внимательного рассмотрения и отдельной проработки. Для работы над такими делами я привлекаю опытных коллег из моего отдела, сотрудников смежных подразделений, включая юристов, сотрудников службы безопасности и представителей страховых компаний.

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

Успех любого проекта зависит от работы и вовлеченности каждого конкретного сотрудника. Именно это является основой успеха команды. На протяжении всей жизни я двигаюсь вперед не только на работе, но и в повседневной деятельности. В 2022 году стал победителем внутрибанковского турнира ВТБ по киберфутболу, затем уже на спартакиаде Банка России, два года подряд занимал 1-е место.

Мои победы были опубликованы во всех внутренних новостных каналах Банка, что стало для меня дополнительным мотиватором. Желание развиваться и покорять новые вершины только росло. По итогам 2022 года я был признан самым активным участником корпоративной жизни департамента.

В настоящее время на финансовом рынке существует жёсткая конкуренция, где каждая компания предлагает широкий спектр услуг. Особенно важным направлением становится социальный маркетинг, который подразумевает переход от отношений "Компания - Клиент" к отношениям "Человек - Человек".

Для успешной реализации стратегии необходимо устанавливать доверительные отношения с Клиентами. Это достигается путем открытой коммуникации, участия в социальных мероприятиях, благотворительных акциях, которые помогают создать эмоциональную связь между компанией и клиентами. Я стал участником благотворительной акции «Добрые крышечки». Это российский эколого-благотворительный проект, имеющий двойную цель: сделать наш мир чище и помочь детям, которым нужна поддержка. Пластиковые крышечки от бутылок и пакетов собираются в

различных пунктах приема и отправляются на завод по переработке пластика. Завод взвешивает сырье и переводит денежные средства в фонд помощи детям-сиротам. Это очень значимый вклад.

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

Любой переговорный процесс я принимаю как личный вызов, возможность превзойти самого себя. От чувства достойно выполненной работы и решенной проблемы, я получаю удовольствие. Чем труднее задача, тем слаще вкус победы.

В рамках внутрибанковского конкурса «Лучшая практика ВТБ. Дорожим Клиентом», мне удалось занять 1-е место из 297 лучших практик. Управление «Центр качества клиентского опыта» включила мой кейс в библиотеку лучших практик банка. Поделюсь с вами.

Ко мне обратился Клиент, с действующей просроченной задолженностью по кредиту. Причиной образовавшейся задолженности стала проблема со здоровьем Заёмщика, которому была присвоена 2-я группа инвалидности. Итогом заболевания стала потеря работы, ввиду чего Заёмщик не мог исполнять обязательства перед Банком. Кредит был застрахован. Надеюсь на урегулирование возникшей ситуации возмещением со стороны страховой компании, Клиент с пакетом документов обратился для получения выплаты. Страховой компанией было принято решение об отказе в выплате. Клиент обратился ко мне за консультацией, проанализировав предоставленный пакет документов в страховом деле и основания отказа, мною были выявлены признаки, свидетельствующие о неверном принятии решения страховой компанией. В ходе проведённых переговоров Клиенту было предложено оспорить решение страховой компании. На протяжении этого времени осуществлялось консультационное взаимодействие. В результате страховая компания пересмотрела решение и возместила сумму более 3 млн. рублей, Клиент не только погасил задолженность по кредитному договору в полном объёме, но и открыл вклад в нашем Банке.

**Этот случай стал очередным примером эволюции стратегии работы, обращённой прежде всего к интересам и потребностям Клиента, предвосхищая его ожидания.**

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

Люди привыкают делать одно и то же и зачастую относятся к выполнению своих задач как к механическому труду, в то время как почти любая работа может стать интереснее, если не мыслить стереотипами, а выходить за рамки привычного. Спросите любого человека, кто имеет просроченную задолженность, как с ним взаимодействуют? Очевидно Вы услышите больше негативных отзывов.

Я стараюсь подходить к решению проблем Клиентов нестандартно и креативно. Например, предложить кофе для создания доброжелательной обстановки или, если Клиент с ребёнком, то включить ему любимый мультфильм или усадить за соседний стол и дать ему альбом для рисования с набором цветных карандашей. Клиент воспримет это как заботу, как проявление уважения к нему. Он пришёл к нам с проблемой, ожидая чего угодно, но не того, что разрешение ситуации начнётся именно так, что к нему подойдут индивидуально.

Креативность я использую как дополнительный, но важный, инструмент повышения эффективности своей работы и для достижения результата. Инициативы помогают мне достигнуть

успеха. К примеру, в каждом коллективе, мало кто хочет браться за дополнительную работу, а я наоборот, смело беру на себя ответственность за её выполнение. Что мне это даёт? Развитие лидерских навыков, уверенность в себе, продвижение в карьере и понимание того, что я сделал то, что другие не могли.

Работая с программным обеспечением, я замечаю нюансы, которые можно оптимизировать или доработать. Я часто пользуюсь кнопкой «Обратная связь», которая даёт возможность обратиться к разработчикам. На основании таких обращений и совершенствуется система.

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

Как и ожидалось, стратегия доверительных отношений, привела к отличным результатам.

В 2023 году я получил благодарность за достойный вклад в развитие Банка ВТБ, ответственное отношение к делу и высокую личную эффективность от заместителя председателя правления Банка.

Клиенты в качестве благодарности оставляют многочисленные положительные отзывы на различных платформах. Они отмечают индивидуальный подход, поддержку, заинтересованность в решении вопросов.

За прошедший год, 96% клиентов, столкнувшихся с финансовыми трудностями, справились с просроченной задолженностью и продолжили пользоваться сервисами нашего Банка, а доля выходящих на просрочку в сравнении с прошлым годом снизилась на 20%.

Если бы ко мне пришел молодой специалист, не имеющий опыта работы со сложными клиентами, я бы посоветовал ему следующий список шагов:

- Первая коммуникация с Клиентом всегда начинается со зрительного контакта. По взгляду можно понять настрой Клиента, его эмоциональный уровень и отношение к Вам. Зрительный контакт способствует созданию доверия на первом этапе. Вы должны быть уверены в себе всегда и иметь возможность ответить на любой вопрос. Клиент должен видеть в Вас опытного специалиста. Если допустить ошибку на этом этапе, то положительного результата добиться у вас не получится.
- Для каждого Клиента, его проблема, превыше всех остальных. Не надо искать «виноватых», нужно разобраться в причине его проблемной ситуации. Необходимо дать Клиенту высказаться, а затем выразить понимание и сочувствие к его проблеме. Ваша неизменная вежливость введет в ступор даже самого конфликтного Клиента.
- Взять проблему на личный контроль. Когда клиент понимает, что его проблемой займетесь лично вы, это подает ему надежду на скорейшее решение. В ходе разговора рекомендую обязательно обозначить срок решения проблемы.
- Если Клиент требует невозможного, опирайтесь на факты, законы. Предложите альтернативный вариант решения, которое удовлетворит его ожидания. Таким образом, Вы покажете Клиенту, что вы не только сочувствуете его проблеме, но идете на встречу и готовы предпринять все шаги.
- Сконцентрируйте внимание Клиента на совместное решение проблемы фразами – «Мы с Вами», «Вместе».
- Подведите итоги встречи с Клиентом. Задайте пару уточняющих вопросов, чтобы убедиться, насколько Клиенту все понятно и какие дальнейшие шаги он планирует делать.
- Наверняка Вашу коммуникацию услышат ваши коллеги, попросите их со стороны прокомментировать Ваш диалог. Это поможет вам найти ошибки в переговорах и сделать

Выводы.

Очевидным доказательством отличия нас от других Банков послужил следующий кейс. Мужчина один воспитывает несовершеннолетнего сына-инвалида, которому постоянно требуется наблюдение и лечение. Доход не позволял в полном объеме погашать задолженность. При этом, даже несмотря на значительные расходы по лечению, клиент находил возможность частичной, но что важно регулярной оплаты. Я проработал все возможные варианты помощи клиенту. В результате Департаментом было принято исключительное индивидуальное решение о прощении долга. **Наша миссия - помогать. С нами легко, даже когда в жизни очень сложно.**

---

## **ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА:**

|                     |                         |
|---------------------|-------------------------|
| <b>ФАМИЛИЯ</b>      | Карнаухов               |
| <b>ИМЯ ОТЧЕСТВО</b> | Александр Александрович |
| <b>ДОЛЖНОСТЬ</b>    | Главный специалист      |