



ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №3804

НОМИНАЦИЯ: Более 1000 сотрудников

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	МТС Финтех
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Москва
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://www.mtsbank.ru/
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Программа Противодействия Мошенничеству
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
Сопроводительный файл 1	Посмотреть загруженный файл »
Сопроводительный файл 2	Посмотреть загруженный файл »
Сопроводительный файл 3	Посмотреть загруженный файл »
Ссылка на видео-ролик	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

ЭССЕ НОМИНАНТА

Описание организации (100 слов).

МТС Банк (ПАО «МТС-Банк») — цифровой коммерческий банк с более чем 30-летней историей, оказывает широкий спектр услуг частным лицам и компаниям. Входит в число 30 крупнейших банков России по величине активов.

Численность персонала: 5000+ сотрудников. У Банка 100+ офисов в 60+ городах России.

В своей стратегии МТС Банк делает ставку на быстрый рост розничного бизнеса и услуг для малого и среднего предпринимательства, а также на сочетание удобства и функциональности цифровых каналов с физической доступностью своих офисов по всей России.

Цель проекта (не более 1800 знаков с пробелами)

Название проекта: **Программа Противодействия Мошенничеству**. Уникальный образовательный

опыт сотрудников Банка по защите средств клиентов от мошенников

В 2024 году IT-мошенники похитили у россиян 168 млрд руб. Об этом ТАСС сообщили в пресс-центре МВД РФ. Киберпреступлениями наносится существенный вред экономики и имущественным правам граждан.

Мы, как Банк, знаем случаи, когда наши сотрудники выявляют клиентов под воздействием мошенников и помогают им сохранить свои денежные средства. Поэтому **мы решили усилить компетенцию сотрудников по предотвращению мошеннических действий с участием клиентов Банка на профессиональном уровне**, чтобы еще больше обезопасить наших клиентов.

Цель проекта: создать уникальный образовательный опыт сотрудников Контактного центра и офисов МТС Банка, который помогает выявлять клиентов под воздействием мошенников и защитить их средства.

Задачи:

- Повысить заинтересованность сотрудников в выявлении мошеннических действий путем социнженерии;
- Увеличить процент предотвращения таких схем в момент обращения клиента;
- Научить сотрудников выявлять клиентов под воздействием 3-х лиц.

Целевая аудитория:

- Операторы Контакт-центра – 150 человек
- Операторы Антифрод-линии – 100 человек
- Сотрудники розничной сети – 800 человек

Метрики:

- NPS участников обучения
- COR участников обучения
- Охват участников обучения
- Количество случаев предотвращения выдачи кредитов под воздействием мошенников в момент обращения клиента;

Суть проекта (не более 3600 знаков с пробелами)

Одна из пяти ценностей МТС Банка – **«Доверие клиента»**. Доверие – один из основных факторов для успеха компании, поэтому каждому сотруднику важно понимать внутренние банковские процессы, направленные на защиту клиентов от воздействия мошенников, и научиться применять знания на практике.

Так как мошенничество с помощью социальной инженерии основано на методах психологического воздействия, мы решили **реализовать курс повышения квалификации для сотрудников контактного центра и дополнительных офисов, основанный на психологических приемах**, помогающих по совокупности визуальных и вербальных признаков заподозрить возможное воздействие мошенников на поведение клиента. Это значительно снижает риски передачи клиентом денежных средств злоумышленникам.

Разработчики программы обучения:

- Корпоративный Университет МТС Банка
- Департамент предотвращения транзакционного мошенничества МТС Банка

- Клинические психологи Группы компаний МЕДСИ (привлекались в рамках Модуля 1).

Программа состоит из трех модулей:

- Онлайн вебинары от профессионального психолога «Психология мошенничества»
- Кейс-чемпионаты для практической отработки
- Онлайн-курс с рекомендациями по работе с клиентами.

Программа была реализована во 2 квартале 2024 года.

Модуль 1. Онлайн вебинары от профессионального психолога «Психология мошенничества»

На вебинарах с профессиональным психологом мы говорили о том, почему пострадать от мошеннических действий может любой человек, вне зависимости от пола и возраста, психологического состояния пострадавшего. Также мы обсудим основные принципы выявления потенциальных пострадавших, используя методы аудиальной и визуальной диагностики и принципы работы с человеком, испытывающим стресс, а также разобрали кейсы из опыта сотрудников Банка.

Модуль 2. Кейс-чемпионаты для практической отработки

Кейс-чемпионаты – это новый образовательный опыт для нашей ЦА, поэтому мы запустили промо-компанию, детально продумав материальную и нематериальную мотивацию для сотрудников. Мы пригласили к участию команды офисов Банка, чтобы собрать лучшие практики от сотрудников со всей России. В рамках программы мы провели 2 кейс-чемпионата.

Задачи кейс-чемпионата:

- **Закрепить на практике навыки по противодействию мошенничеству,**
- **Повысить лояльность клиентов к Банку и процент случаев предотвращения мошеннических действий с участием клиентов Банка.**
- **Заявить о команде своего офиса,** лучше узнать своих коллег и принять участие в командном мероприятии с освящением на уровне компании.

Модуль 3. Онлайн- курс с рекомендациями, как работать с клиентами

На основе Модуля 1 мы разработали онлайн-курс, который позволяет в удобном интерактивном формате освежить знания текущим сотрудникам и закрепить навыки новым сотрудникам.

На основе Модуля 2: видео-выступления участников, презентации команд, памятки с правильными ответами от жюри, мы создали **новую программу дистанционного обучения**, которую назначаем новым сотрудникам.

Вовлеченность сотрудников (не более 1800 знаков с пробелами)

Противодействие мошенничеству - важный фокус в стратегии Банка. Поэтому мы активно подогревали интерес к теме обучения в течение года.

Мы использовали слоган: **«МТС БАНК - НА СТРАЖЕ БЕЗОПАСНОСТИ ВАШИХ ФИНАНСОВ!»**, а также привлекли Дизайн-студию Банка, чтобы разработать специальную айдентику для программы обучения.

В январе 2024 года запустили специальную мотивационную программу с Центром сопровождения и поддержки продаж. Программа действует для сотрудников дополнительных офисов, которые

предотвратят мошеннические действия по отношению к клиенту со стороны 3-х лиц и выявят случаи, когда клиент под действием мошенников пришел получать кредитный продукт к нам в Банк и не оформил его или не успел снять средства благодаря бдительности сотрудника офиса.

За 2024 год мы реализовали 4 волны программы, в декабре стартовала 5-я волна, которая продлится до конца февраля.

Условия:

- Выявить и предотвратить мошенничество при обращении клиента в офис Банка.
- В момент заведения онлайн-заявки на кредитный продукт или в момент выдачи до тех пор пока клиент не лишился своих денежных средств.

Участники:

- Руководитель офиса, в котором выявлено и предотвращено наибольшее количество случаев мошенничества за весь период проведения.
- Сотрудники офиса, выявившие мошеннические действия и предотвратившие их.

Участники, выявившие более одного случая мошеннических действий были награждены дополнительными призами. Победители получили фирменные мерчи. В программе участвовала вся сеть, 104 офиса.

За год мы наградили 21 победителя, которым удалось предотвратить 20 мошеннических случаев.

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

Вебинары от психолога были направлены на умение слышать и слушать клиента и формирование навыков эмпатии.

Программа вебинара «Психология мошенничества»

- **Психология мошенничества:** Почему пострадать от мошеннических действий может любой человек, вне зависимости от пола и возраста, психологического состояния.
- **На что обратить внимание при выявлении пострадавшего?** Основные принципы выявления потенциальных пострадавших, используя методы визуальной диагностики (невербальные и вербальные признаки) и аудиальной диагностики.
- **Как работать с потенциальным пострадавшим?** Принципы работы с человеком, испытывающим стресс (как говорить с пострадавшим, какие вопросы и как задавать).
- **Кейсы из опыта сотрудников Банка.**

Так же на регулярной основе мы проводим обучение «Стандарты обслуживания сотрудников, работающих с ФЛ» и «Мастерская «tNPS»» для сотрудников Банка.

- На обучении мы разбираем, что такое стандарты обслуживания, их структуру, а так же как выйти на уровень предоставления клиентоориентированного сервиса для каждого клиента.
- На обучение «Мастерская «tNPS» мы разбираем, почему NPS - это самый важный показатель в работе с клиентом, что такое эмпатия и почему она так важна в работе, а также что помогает управлять данным показателем и достигать высокого уровня лояльности у клиентов. **Пример кейса**, который отрабатываем с сотрудниками: К вам пришел клиент для открытия карты, на этапе установления контакта клиент сразу высказал претензию о том, что на сайте не совпадает информация по тарифам с тем, что говорят на горячей линии. От клиента чувствуется недовольство, каждое слово перепроверяет на сайте. Как бы вы смягчили

данную ситуацию и завладели вниманием и доверием клиента?

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

Обучение как в целом укрепило культуру развития среди сотрудников МТС Банка, так и увеличило процент случаев предотвращения мошеннических действий, что говорит об эффективности данного подхода.

Модуль 1

- В вебинарах приняли участие **447** сотрудников розничной сети и операторов МТС Банка по всей России;
- NPS составил **96%**,
- COR составил 97%,
- Применимость к работе – **9,7 баллов из 10**,
- Удовлетворенность спикером – **9,75 баллов из 10**;

Модуль 2

- Мы получили **50 заявок** от сотрудников на участие в кейс-чемпионатах
- 43 сотрудника презентовали свои кейсы. COR составил 86%.
- 7 команд из 10 заняли призовые места.

Юлия, специалист Центра фрод-мониторинга, поделилась эмоциями об участии в кейс-чемпионате: *«Участие в чемпионате повысило наш командный дух и подсветило моменты, которые необходимо взять на вооружение. Победа в кейс-чемпионате показала, что мы на правильном пути развития и совершенствования навыков предотвращения рисков наших клиентов».*

Модуль 3

- Мы охватили онлайн-курсом **200 сотрудников**.
- NPS составил **96%**,
- COR составил 92%,
- Применимость к работе – **9,1 баллов из 10**,
- Удовлетворенность спикером – **9,5 баллов из 10**;

Обучение уже даёт свои результаты: за последние месяцы сотрудники фронт линии спасли несколько десятков клиентов от передачи денежных средств мошенникам.

В 3 квартале 2024 года в Банке зафиксировано попыток хищений денежных средств на 7% больше, чем во 2 квартале 2024 года, при этом **потери клиентов снизились на 47%**.

Так же мы обучили всех сотрудников дополнительных офисов, по ним мы видим эффект в снижении выдач кредитов под воздействием мошенников. **Доля кредитов, оформленных под воздействием злоумышленников, снизилась на 57%** в третьем квартале 2024 года по сравнению со вторым кварталом 2024 года.

Анастасия, Начальник отдела противодействия кредитному мошенничеству: "Когда мы с командой обратились к Корпоративный Университет с запросом на организацию обучения, мы думали сначала только о проведении вебинаров с психологом, но коллеги предложили нам механику кейс-чемпионата. И этот инструмент закрывал нашу потребность по сбору лучших практик сотрудников на местах, поэтому я с радостью вовлеклась в процесс, разработала задание, бланк оценки команд и была членом жюри на защитах. Это был интересный опыт, который уже дает результат!"

Инновации и креативность (не более 1800 знаков с пробелами)

Мы создали уникальный опыт внутреннего клиента - интегрировали кейс-чемпионаты в корпоративное обучение клиентских менеджеров и операторов Контактных центров.

Этапы участия в кейс-чемпионате:

- Вводная встреча, на которой сотрудники узнавали кейс, требования к решению и задавали свои вопросы.
- Подготовка решения - офлайн-работа с командой для подготовки решения и презентации.
- Презентация решения - 10-минутная презентация решения командой перед членами экспертного жюри.
- Встреча с руководителями Банка для награждения победителей.

Что ждало участников по результатам кейс-чемпионата:

- По итогам презентации решения экспертное жюри выбирает команду победителей и команды призеров, которые **получают памятные подарки**.
- Каждый участник получает **именной сертификат** победителя/призера/участника в зависимости от результатов оценки презентации решения.
- Каждый участник получает цифровой **бейдж** «На страже безопасности клиентов».
- Участники команды победителей получают возможность укрепить личный бренд и дать **интервью в блоге Банка на vc.ru**.

В результате мы получили высокий интерес к участию со стороны сотрудников, вовлеченность руководителей и директоров офисов. А самыми ценным оказались истории сотрудников, их опыт по противодействию мошенникам и защите средств клиентов.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА:

ФАМИЛИЯ	Скуратов
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Андрей Николаевич
ДОЛЖНОСТЬ	Руководитель Корпоративного Университета