Помощь вместо требований

Как изменилась работа выездного специалиста по урегулированию задолженности

Текст
ЕВГЕНИЙ НОВИКОВ,
РУКОВОДИТЕЛЬ ДЕПАРТАМЕНТА ФИНАНСОВОГО УРЕГУЛИРОВАНИЯ — ВИЦЕ-ПРЕЗИДЕНТ ВТБ

Выездные специалисты по урегулированию задолженности долгое время ассоциировались с недобросовестными коллекторами, которые использовали сомнительные приемы при взаимодействии с заемщиками: психологическое давление, запугивание и угрозы. С 2013 года государство регулярно вводило различные ограничения, жестко регламентировав их деятельность. Негатив в СМИ утих, косвенно указывая на исчезновение недобросовестных компаний, всерьез навредивших репутации рынка финансового урегулирования.

В ВТБ выездная работа с просроченной задолженностью в большей степени ведется силами собственных сотрудников — в нашем штате более 1,5 тыс. специалистов, обслуживающих в месяц почти 300 тыс. клиентов.

Чтобы избавиться от неприятных ассоциаций у клиентов, мы внедрили новые технологии и обновили подход: полностью изменили идеологию работы и нейминг — перестали «взыскивать», начали разбираться в каждой отдельной ситуации и предлагать клиентам индивидуальные варианты решения финансовых трудностей. Это стало возможным благодаря внедрению скоринговой ИИ-модели — она анализирует более 1 тыс. параметров финансового поведения клиента и при возникновении просрочки проактивно подбирает оптимальный инструмент урегулирования.

Искусственный интеллект взял на себя всю рутинную работу, а наши «полевые» сотрудники расширили свой функционал. В частности, выездные специалисты стали предлагать помощь с трудоустройством заемщикам, которые испытывали финансовые трудности именно из-за потери работы. Более 30% клиентов, которым предлагался этот инструмент, соглашались на помощь банка, и каждый второй из них начинал платить после трудоустройства. Кроме того, у выездного сотрудника появилась опция предлагать индивидуальные условия урегулирования тем заемщикам, которым не подходили стандартные программы.

Многие из сотрудников работают в небольших городах, клиенты их знают лично и обращаются за помощью в финансовых вопросах, рекомендуют банк своим друзьям и родственникам. Так у нас появилась еще одна функция — консультирование клиентов по продуктам ВТБ. С помощью такого канала в прошлом году сотрудники привлекли более 40 тыс. клиентов на пенсионное обслуживание в ВТБ.

Одна из причин появления задолженности — низкий уровень финансовой грамотности. Среди наших клиентов есть люди, которые берут кредиты под влиянием мошенников и потом не могут справиться с кредитными обязательствами. Для минимизации таких случаев сотрудники выездного урегулирования стали проводить консультации по актуальным видам мошенничества, противодействию им и мерам безопасности в сфере финансов.

Опыт выездных сотрудников и обратная связь от клиентов помогли нам в создании принципиально новых сервисов. Например, мы первыми на рынке стали дистанционно консультировать наследников. После ухода из жизни близкого человека родственники, как правило, находятся в растерянности и не знают, как действовать с полученным имуществом, банковскими продуктами, как оформлять документы. Наши сотрудники стали им помогать. Мы подсчитали, что благодаря этому сервису каждый наследник экономит в среднем 15 часов, которые мог бы потратить на ожидание в различных инстанциях.



Работу выездных сотрудников высоко ценят и сами заемщики, публикуя позитивные отзывы на финансовых форумах, и профессиональное сообщество — в прошлом году наш сотрудник завоевал третье место в номинации «Профессионал клиентского сервиса» в одной из престижных премий в сфере клиентского опыта. Мы также вовлекаем в проект по развитию финансовой культуры ребят из детских социальных учреждений: выступая в роли волонтеров, сотрудники развивают эмпатию, учатся не только «получать», но и «отдавать» ценное людям. Б.О