



**ВЫСТРАИВАНИЕ КЛИЕНТСКИХ
ОТНОШЕНИЙ**
при сборе обязательных документов в
рамках обслуживания кредитных
обязательств заемщиком

Ижевск, 10.2022 г.



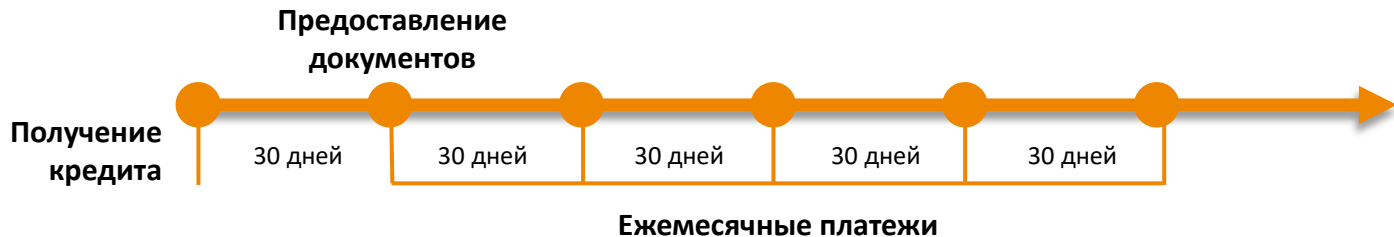
Хрущев Андрей

Заместитель директора ДРП ПАО
«БыстроБанк» (119 место)
Сеть: Офисы — 33, ПФО, УФО
ОРМ Авто — 200+, РФ

Что здесь будет?

- Выстраивание клиентских отношений в рамках сбора информации
- Подход к разработке алгоритма взаимодействия с клиентами
- Оценка восприятия клиентами действий банка
- Формирование **будущей** культуры клиентских взаимоотношений

ВВЕДЕНИЕ



Регулирование

Положение Банка России
от 28.06.17 N 590-П
«О порядке формирования
КО РВПС»
Письмо от 10.12.21 г.
N 03-23-2/11959 «Об оценке
ФП заемщиков-ФЛ»

Список документов

- Заверенная работодателем справка о доходах ФЛ с места работы;
- Справка о доходах ФЛ по форме 2-НДФЛ/[3-НДФЛ](#) из системы ФНС РФ;
- Выписка по банковскому счету заемщика, на который работодатель перечисляет ЗП;
- Выписка о состоянии индивидуального ЛС застрахованного лица в системе ОПС.

Статус клиента

Каналы

- Личный кабинет
- WhatsApp
- E-mail
- Офис (не приоритет)

УСЛОВНЫЕ ПАРАМЕТРЫ



Виды кредитов

Автокредиты



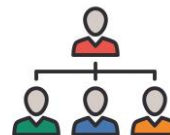
Децельные группы

Группа 5-9

Потребительские кредиты



Группа 3-6



Чувствительные категории

Пенсионеры

Клиенты, с остатком
ОД от 3-6 ЕП

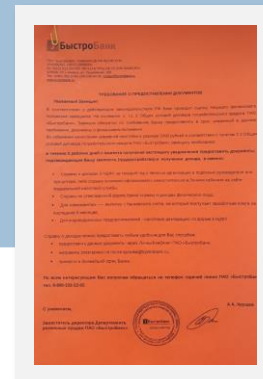
ПРОБЛЕМАТИКА



СХЕМА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТОМ



СХЕМА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТОМ



4

Неголосовой канал

Этап напоминание

Каскадный принцип

10 / 50 дней

5

**Письмо
Почта РФ**

Этап подтверждение
намерений

Акцент недопущение
ШН. Сохранить КИ.
Цветная бумага.

10 / 60 дней

6

Автоинформатор

Этап хронический
НДЗ

Требовательный
голос. Акцент
исполнения КД.

30 / 90 дней

7

Запрос ПФР

Этап техническое
решение

Контактность –
высокий.
Подтверждение –
низкий.

10 / 100 дней

АНАЛИТИКА. ЗАКЛЮЧЕНИЕ АУДИТОРА.

Недопонимание причины запроса.
Не осознают важности запроса и не хотят тратить на это время. Я плачу вам кредит.

Интерпретация запроса как дополнительной личной проверки (после экспресс оценки).

Неофициально трудоустроенных или несоответствие заявленных и подтвержденных доходов.
Какой документ они могут предоставить.

ВЫВОД:

1

Необоснованная несвоевременная проверка Банком. Требует дополнительных неудобств. Не понимают важности.

2

В большинстве случаев после отработки возражения идут на сотрудничество. Положительно нейтральная реакция.

РЕЧЕВАЯ АНАЛИТИКА ОТ TQM



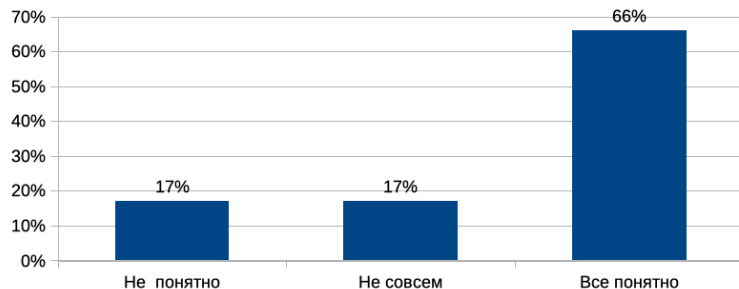
- ✓ Частые ошибки операторов
- ✓ Реакция клиентов. На формулировки негатив
- ✓ Конверсионные решения на каждом этапе
- ✓ Наиболее частые возражения
- ✓ Причины отказа



х Не меняешь, не получишь

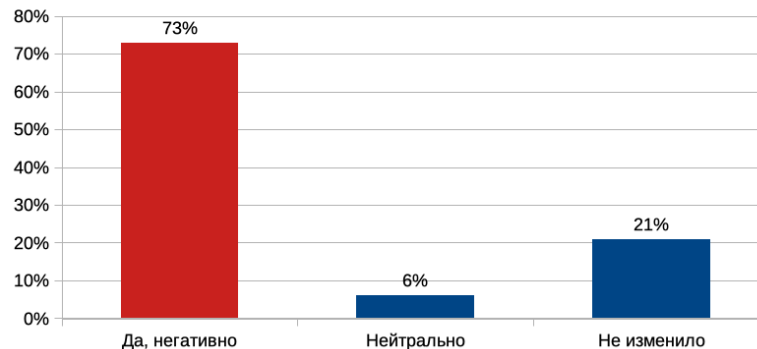
ОПРОС КЛИЕНТОВ + ГРАФИКИ

Понимаете ли Вы, что предоставление запрашиваемых
Документов по КД
является Вашим обязательством и требованием
законодательства РФ?



Количество респондентов — 98
Итоговый балл — 3,96

Изменило ли ваше отношение к Банку данное
уведомление/запрос?



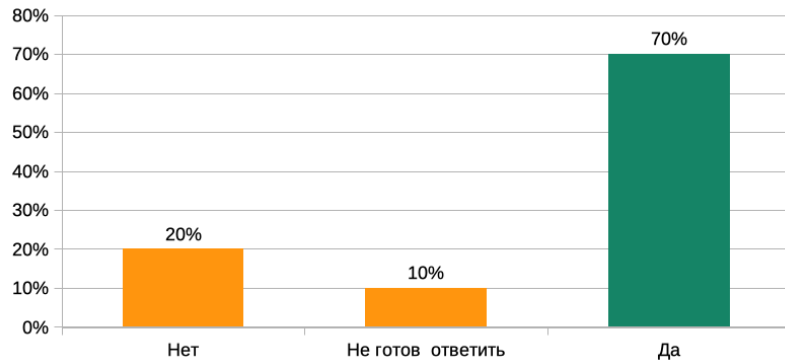
Количество респондентов — 96
Итоговый балл — 1,88

Основные замечания:

- при оформлении кредита не акцентировано
- не устраивает активность, контактность

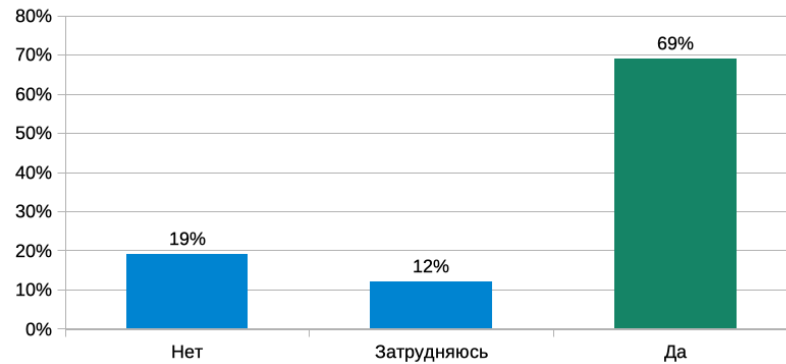
NPS & Retention

Обратитесь ли Вы в наш Банк повторно, при возникновении необходимости?



Количество респондентов — 97
Итоговый балл — 3,86

Готовы порекомендовать наш Банк своим друзьям и близким?

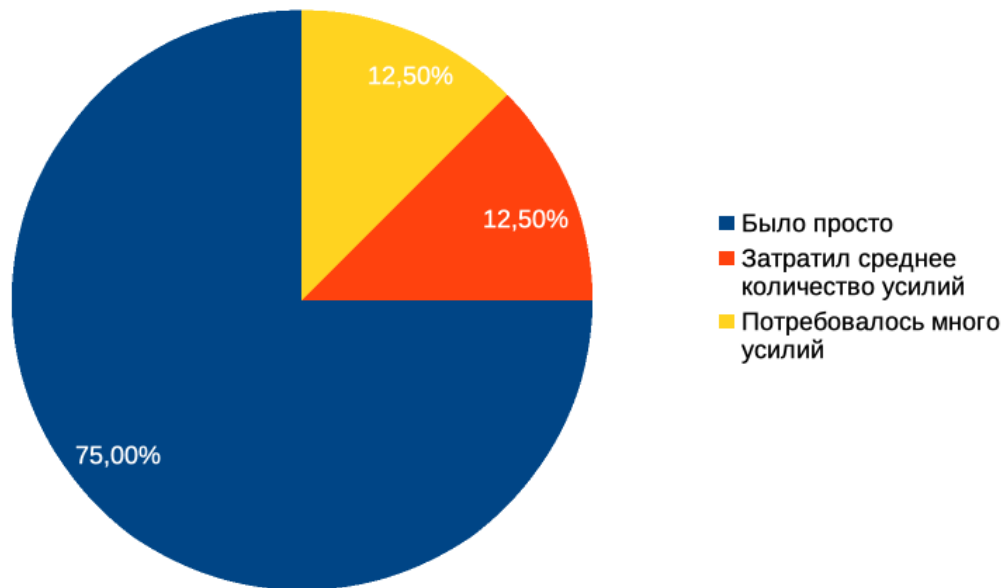


Количество респондентов — 68
Итоговый балл — 3,85

CES. Индекс клиентских усилий.

Задавали один вопрос:

Насколько легко Вам было
предоставить (отправить)
документ в банк?»



ИНДИКАТОР ПОВЕДЕНИЯ СОТРУДНИКОВ КОМПАНИИ

81 %

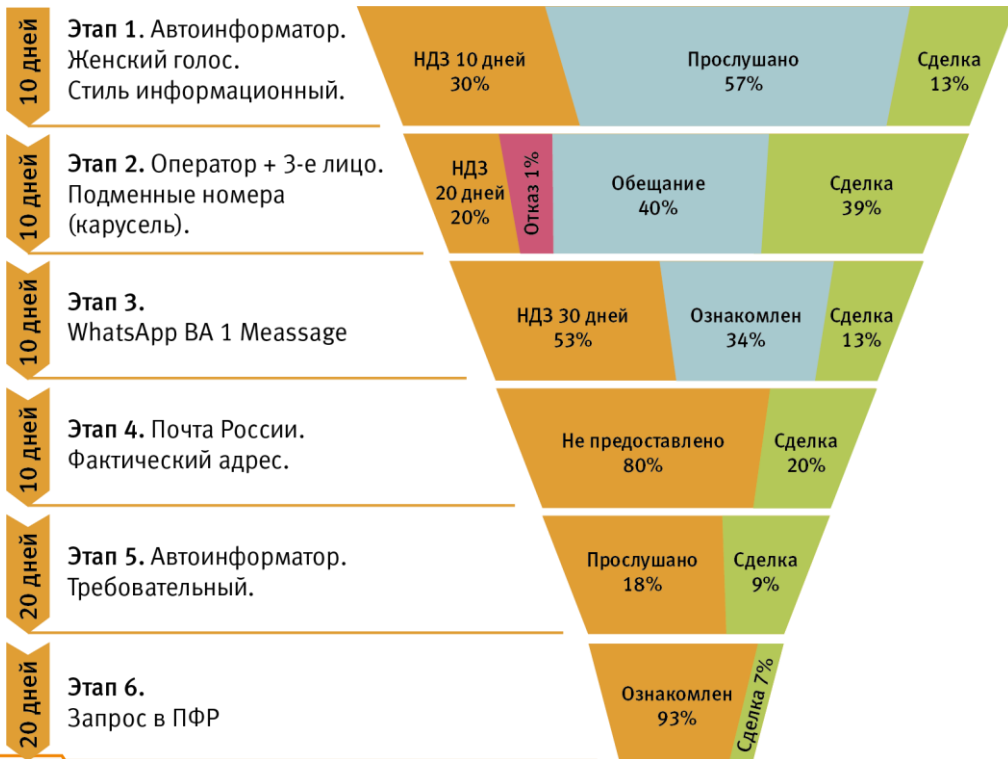
Показатель MRI - насколько сотрудники способны обеспечить клиентам позитивный Потребительский опыт .

Понимание существующих потребностей клиентов	80%
Понимание будущих потребностей клиентов	90%
Понимание конкурентов	40%
Периферийное зрение	95%
Наделение полномочиями	70%
Взаимодействие между отделами	95%
Соответствие стратегии компании	83%

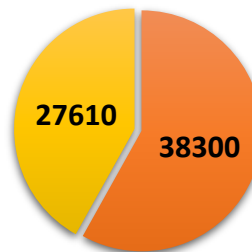
ДОРАБОТКИ И ИЗМЕНЕНИЯ НА БАЗЕ ПОЛУЧЕННЫХ ДАННЫХ СО ВСЕХ ИСТОЧНИКОВ



РЕЗУЛЬТАТЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ



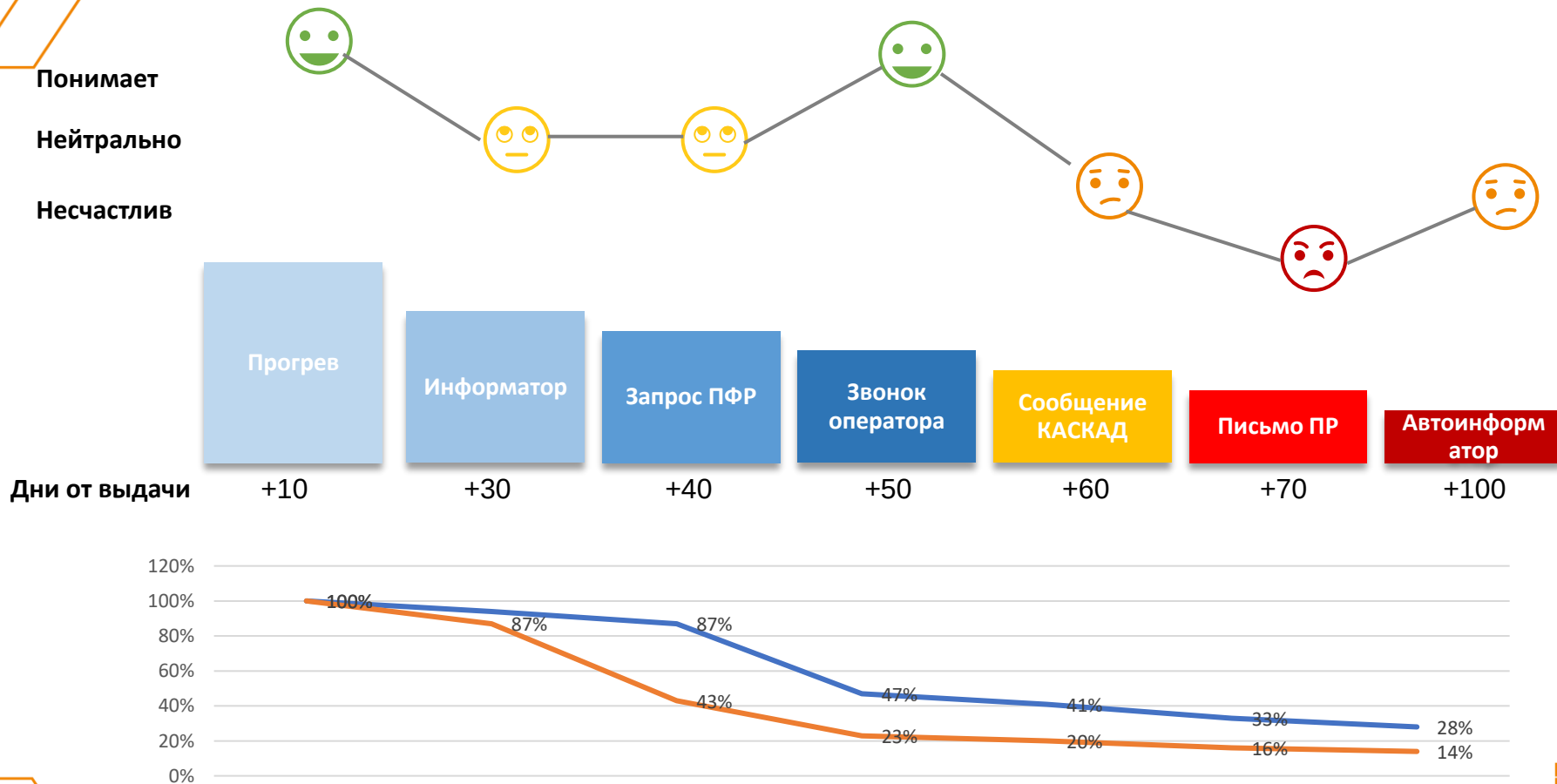
Количество заданий на этапе	Этап	Действие	НДЗ	1) Прослушано 2) Обещание получено 3) Ознакомлен 4) Не предоставлен	Сделка	Отказ	Итого собрано
100	1	Автоинформатор	30%	57%	13%	н/д	13%
			30	57	13		13
87	2	Оператор	20%	40%	39%	1%	53%
			17	30	40	1	53
47	3	Мессенджеры, ЛК, WhatsApp	53%	34%	13%	н/д	59%
			25	16	6		59
41	4	Почта России	н/д	80%	20%	н/д	67%
				33	8		67
33	5	Автоинформатор требовательный	76%	15%	9%	н/д	70%
			25	5	3		70
30	6	Запрос в ПФР	н/д	93%	7%	н/д	72%
				28	2		72



Итоги
Собрано

Процент сбора – 72%

НОВАЯ СХЕМА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ. ТЕПЛОВАЯ КАРТА





КАК ФОРМИРОВАТЬ КУЛЬТУРУ ОТНОШЕНИЙ

1

Сегментировать
клиентов

4

Сопровождать
клиента

2

Проговаривать всю
информацию о его действиях

5

Омниканальность.
Доступность

3

Открытость. Разъяснять
почему это важно Банку

ВЫВОДЫ



Но главный ваш инструмент...

Уважительное отношение к клиентам, слушать и слышать клиентов!

Спасибо за волевое внимание!

Сосредоточенность участника за счет волевого усилия.



Андрей Хрущев

kaa@bystrobank.ru

+7 (919) 919-79-97