

#ПРОРЫВГОДА24

Номинация:

Прорыв года в розничном финансовом бизнесе
(#прорывгода24)



Продукт:

Финансовая и нефинансовая поддержка
заемщиков в трудных жизненных ситуациях

«Жизнь» кредита в жизни клиента

Выдача
кредита

Возникновение
трудной ситуации

Выход из трудной
ситуации

Просрочка



Судебные
процедуры



Раньше мы решали проблему с кредитом



Теперь мы помогаем клиенту **решить** его жизненную проблему **комплексно**

ДРУГОЙ ПОДХОД

Клиент / человек x Жизненный контекст =

Программы поддержки
в трудной ситуации

Кредитные обязательства

Жизненная ситуация

Персональные предложения:

- продуктивное урегулирование
- доп сервисное предложение

Персонализация стратегий работы

#Потеря работы
#Родились дети
#Обманули мошенники
#Болезнь
#Развод
#Увеличилась долговая нагрузка
И иные ситуации



Помогаем ДО и ПОСЛЕ
возникновения сложной
жизненной ситуации
финансовыми и
нефинансовыми мерами



НАХОДИМ РЕШЕНИЯ В ЛЮБОЙ СИТУАЦИИ

Развивающаяся линейка продуктов 10+

Программы банка

- Реструктуризация
- Комплексное урегулирование
- Продажа залога
- Мировое соглашение
- Перемена лица в обязательстве
- Превентивная реструктуризация
- Программы помощи для приграничных территорий
- Помощь с поиском работы

Госпрограммы

- Кредитные каникулы для военнослужащих
- Ипотечные каникулы 353-ФЗ
- Кредитные каникулы 353-ФЗ
- Социальный контракт

Доступные каналы

- Сбербанк онлайн
- Горячая линия
- Сотрудники службы взыскания
- Офисы банка

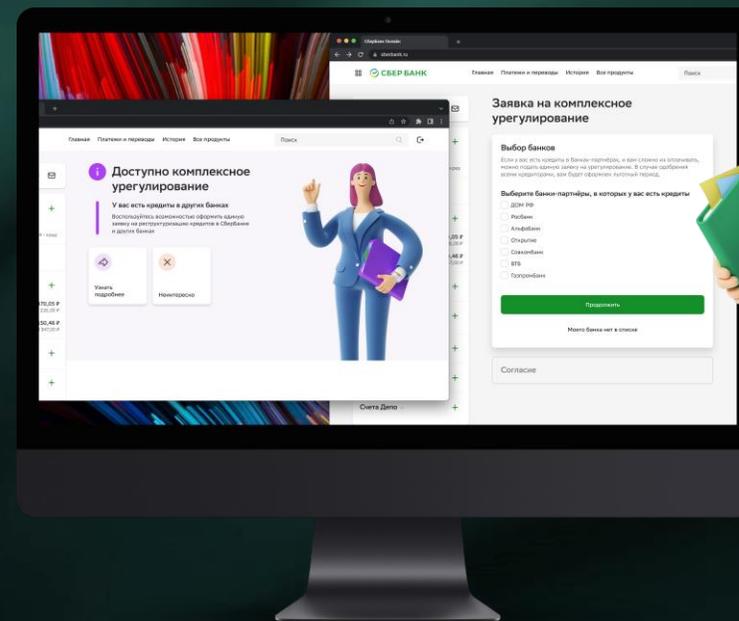
Комплексное урегулирование – инновация на рынке урегулирования

 Помогает Банк

Этого достаточно для урегулирования конкретного клиента в конкретном банке, но недостаточно для решения проблемы человека

Реструктуризация кредита в одном банке не помогала закредитованным в разных банках заемщикам решить свои финансовые проблемы

Мы создали **комплексное урегулирование**



Мы изменили Клиентский опыт = «хождение по мукам»

Сбер



Банк-
кредитор 2



Банк-
кредитор 3



Сбер помогает урегулировать задолженность в
нескольких банках одновременно

Первая сделка на рынке РФ была проведена в 2022 году между Сбер и Тинькофф

Развитие комплексного урегулирования

2023 год

6 200

сделок на сумму 2,9 млрд

2024 год

20 000+

сделок на сумму 10,6 млрд руб.

15

партнёров-кредиторов

63%

клиентов
удовлетворены
сервисом

84%

клиентов считают
условия Сбера
лучшими



Банк ВТБ
Газпромбанк
ДОМ.РФ
Райффайзен
Почта Банк
Вебзайм
еКапуста
Займер

РосБанк
Совкомбанк
ОТП Банк
АБК
ПКО ПКБ
ПКО Траст
Банк Дом РФ

НЕФИНАНСОВЫЕ МЕРЫ ПОДДЕРЖКИ

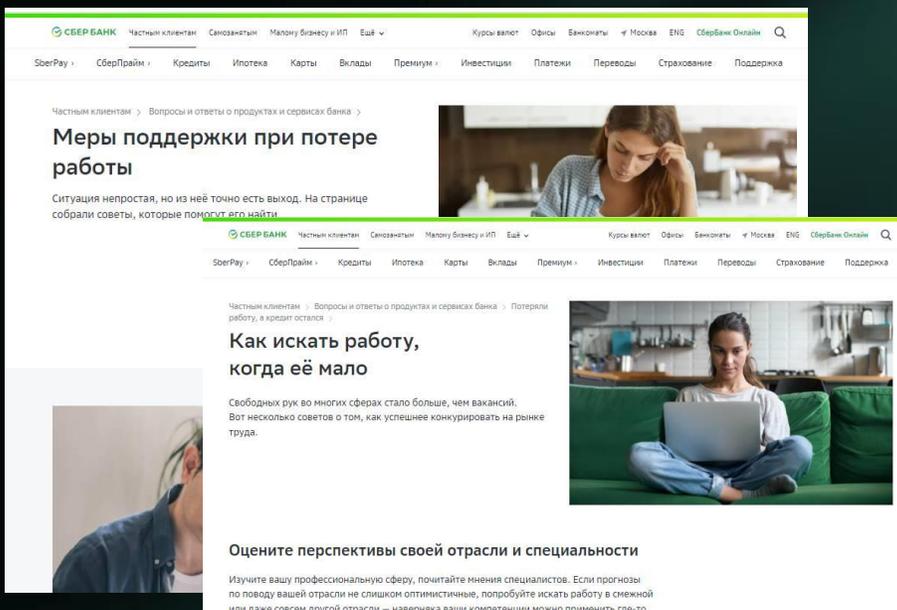
ПОМОЩЬ С ПОИСКОМ РАБОТЫ

Потребность
найти
работу

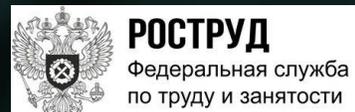
Информационная
поддержка

Сервисы поиска работы

Допустимы
комбо решения



СОЦИАЛЬНЫЙ
КОНТРАКТ



РОСТРУД
Федеральная служба
по труду и занятости

СБЕР
РАБОТА



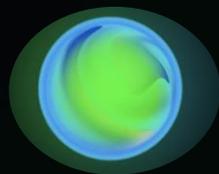
работа.ру

- Соцконтракт
- Карьерный ассистент
- Реструктуризация
- Комплексное урегулирование

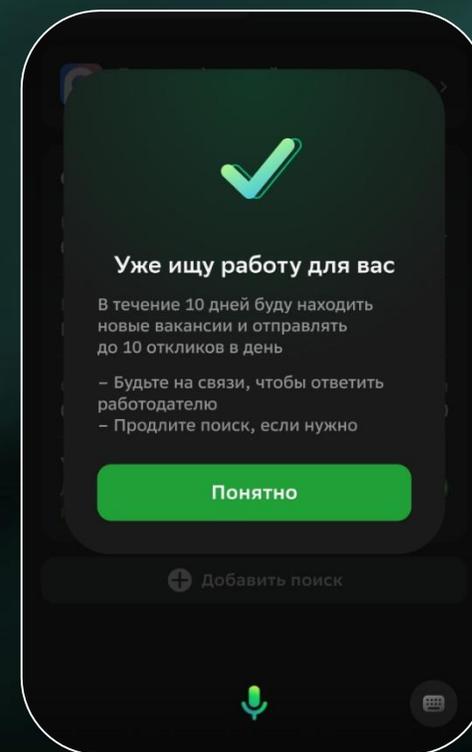
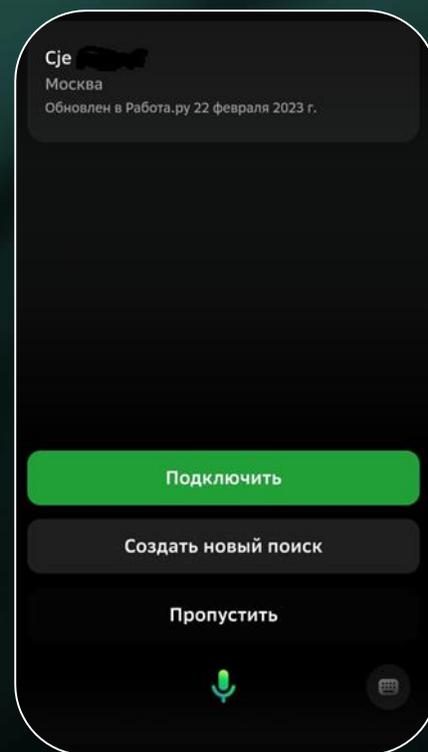
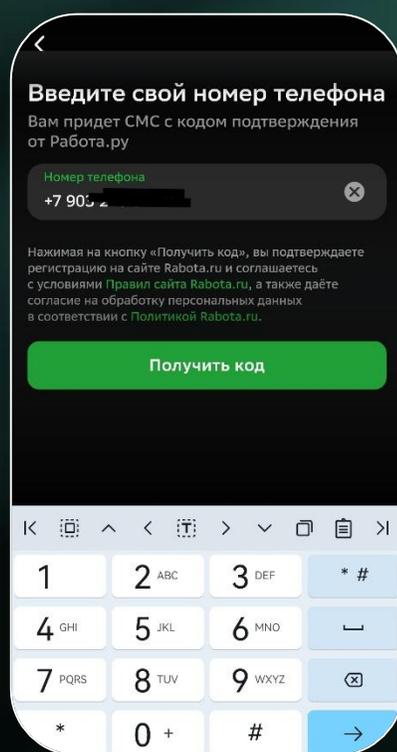
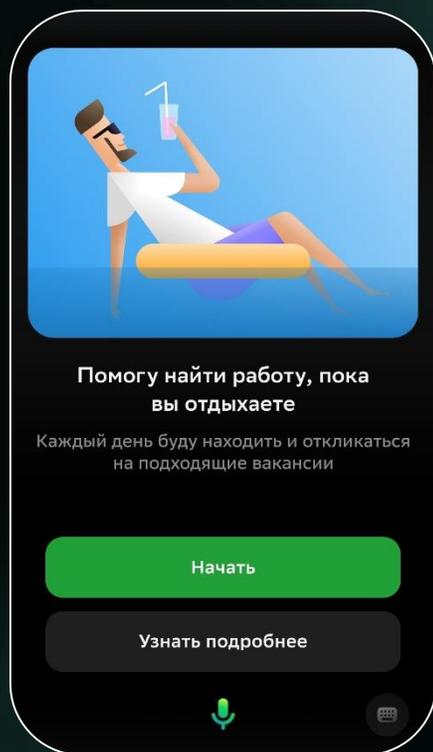
- **16 тыс. человек** посещают сайт каждый квартал
- **22%** переходят на ресурсы партнеров и сервисы

Карьерный ассистент через СБОЛ

Сервис, который находит работу за клиента



«Найти работу»



Клиент создает анкету и система сама направляет предложения работодателям и при заинтересованности получает звонки с предложениями

Социальный контракт

Как это работает?



Сбер

Консультация клиента
и сопровождение

Соцзащита

Проверка и
выдача гранта

Клиент

Трудоустройство и
восстановление

- обучение
- открытие своего дела
- поиск работы
- ведение ЛПХ

2023

18 регионов

2024

54 региона

2024 г «Лучшая практика Сбера по оказанию государственной социальной помощи на основании социального контракта» – по мнению Министерства труда и социальной защиты РФ

Удовлетворенность нашими сервисами поддержки

Реструктуризация

74,98%

Удовлетворенность сервисом реструктуризации

80%

Ощущают помощь и поддержку в сложной ситуации

100%

Удовлетворенность консультацией по Социальному контракту

Социальный контракт

70% -полнота информации

80% -полезность консультаций

70% -узнали о соцконтракте в Сбере

Прорыв года в розничном финансовом бизнесе – это:



- ✓ Возможность помогать клиенту в любой жизненной ситуации
- ✓ Доступные удаленные сервисы
- ✓ Умение находить лучшее клиентское решение
- ✓ Изменение рынка за счет успешно реализованных клиентских решений