

## BankersLab® : Обзор CollectionLab®

### Почему BankersLab®?

- Новатор в разработке программ повышения квалификации для сотрудников банков, основанных на расчетах и моделировании.
- Предлагается пакет продуктов на пересечении различных банковских функций и уровней ответственности персонала.
- Признанная управленческая команда, все члены которой имеют более, чем 20-летний опыт в финансовом секторе и функциональной экспертизе.
- Преподавательский состав состоит из высококвалифицированных экспертов банковской индустрии
- Практическое обучение эффективное и захватывающее

### Обзор CollectionLab®

CollectionLab® улучшает способность банка оптимизировать взыскание просроченных платежей.

Во время симуляции CollectionLab, каждой команде будет необходимо проявить и закрепить своё понимание ключевых областях управления взысканиями, включая обеспечение необходимого кадрового состава, приоритизацию между клиентами, распределение бюджета, экономический стресс и развитие продукта.

### Тренинг включает в себя:

- Использование Симулятора
- Использование обучающих материалов, исследования отдельно взятых случаев, PowerPoint презентации которые созданы в формате «обучающее открытие» метод позволяющий построить диалог с обучающимся и представить перед ним практические решения задач.

### Целевая Аудитория

Риск менеджеры, менеджмент взыскания задолженностей, продуктологи и аналитики. Предполагается что участники знакомы со скорингом, коллекторством и индустрией кредитования. Класс должен состоять из 20-30 участников.

## CollectionLab Типовая повестка на 3х дневный тренинг

День первый	День второй	День Третий
Знакомство	Управление взысканиями задолженностей 2	Анализ коллекторского центра
Теория коллекторства	Симуляция: Планирование Производительности	Управление качественными показателями коллектора
Контроль и отчётность по портфелю	Разбор кейса: Коллекторские практики	Мотивация и инициативность коллектора
Управление взысканиями задолженностей 1	Симуляция: Взыскание обеспеченной задолженности	Наставничество и обучение коллектора
Симуляция: Стратегия Риска		Симулятор: Экономический спад

### Структура игры на Симуляторе

- Во время каждого модуля команды будут проходить процесс управления портфелем сроком от одного до двух лет.
- У игроков есть три пробные попытки, что позволяет им развить свои навыки перед тем как приступить к финальному заданию результат которого пойдёт в командный зачёт.
- Побеждает команда достигшая наибольшей чистой прибыли в финальном раунде.

### CollectionLab: Цели обучения модулей курса

Введение	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Описание трех стадий просрочки платежей и базовые подходы к ним.</li> <li>• Обсуждение фаз жизненного цикла кредита, и того, как ваша организация справляется с ними.</li> <li>• Сравнить достоинства двух общепринятых методик расчета просрочки платежей потребителями.</li> <li>• Объяснение целей каждого из пяти шагов пользовательского интерфейса для оценки возможность выдачи кредита.</li> <li>• Описание процесса подсчета циклов просрочки и объяснение эффекта от внесения платежа во время одного из этих циклов.</li> </ul>
----------	---

<p>Теория взыскания просроченных платежей</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Описание программы, основанной на, как минимум, пяти лучших практиках управления коллекторством.</li> <li>• Объяснение того, как ваш бизнес может использовать каждую из этих семи стратегий для контакта с клиентами.</li> <li>• Расчет количества и типа коллекторов, в которых нуждается ваш бизнес, на основе количества выданных кредитов, контактов с клиентами в течение одного месяца и поставленных целей в отношении количества контактов в день.</li> </ul>
<p>Управление взысканиями задолженностей Часть 1</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Планирование как минимум трех основных аспектов установления системы по управлению взысканиями задолженностей.</li> <li>• Объяснение двух и более особо важных стратегий при разработке эффективных заданий для команды.</li> <li>• Обсуждение преимуществ высокотехнологичных инструментов, резко повышающих производительность коллекторов.</li> <li>• Описание отчетов, используемых для оценки работы отделов, команд и отдельных сотрудников.</li> </ul>
<p>Отчетность и мониторинг портфеля</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Объяснение того, как использовать анализ портфеля для мониторинга стабильности срока просрочки платежей, его возрастания или снижения – и причины этого.</li> <li>• Обсуждение механизма передачи просроченных платежей и как интерпретировать перенос на следующий срок/возврат на предыдущий уровень.</li> <li>• Описание классических факторов трекинга (отслеживания), которые позволяют нам сравнивать просроченные счета за равные промежутки времени и в одной и той же точке во времени.</li> </ul>
<p>Управление взысканиями задолженностей Часть 2</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Применение как минимум трех методик для сегментации счетов в высоко специализированные очереди.</li> <li>• Описание иерархии для приоритезации счетов в очереди, от наивысшего до наименьшего риска.</li> <li>• Использовании формулы «остаток задолженности находящийся в зоне риска» и других критериев для приоритезации счетов в очереди.</li> <li>• Разработка эффективной коммуникации в форме квитанций, сообщений о состоянии счета и писем.</li> </ul>
<p>Занятие: Управление взысканиями задолженностей</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Разработка на ранней стадии стратегии взыскания платежей по кредиту.</li> <li>• Использование сегментационных ключей для создания групп воздействия.</li> </ul>

<p>Рассмотрение коллекторских центров</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Обсуждение, как минимум, пяти типов бизнес-факторов, которые совместно определяют жизнеспособность центра телефонного обслуживания.</li> <li>• Описание компромиссов в отношении следующих альтернатив работы персонала: управление внутрибанковскими взысканиями задолженностей, передача функций сбора платежей на аутсорсинг стороннему агентству и использование виртуального центра телефонного обслуживания.</li> <li>• Объяснение опасений, имеющихся у многих клиентов и сотрудников в отношении агентств телефонного обслуживания.</li> <li>• Определение нескольких типов технологий, которые должны быть интегрированы во избежание потери производительности.</li> </ul>
<p>Занятие: Планирование количества сотрудников</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Изучение того, как прогнозировать чистый денежный поток</li> <li>• Построение плана числа коллекторов на основе этого прогноза</li> </ul>
<p>Стратегии взысканий задолженностей на поздних стадиях</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Объяснение целей и задач получения платежей на поздних стадиях, а также пять типов факторов, влияющих на стратегии получения платежей на поздних стадиях.</li> <li>• Использование формулы «остаток задолженности - возместимая задолженность» и связанных с ней критериев для приоритизации платежей с которыми следует начать работу.</li> <li>• Применение соответствующих действий по изменению сроков взысканий, которые меняются в зависимости от числа просроченных циклов.</li> <li>• Построение деревьев стратегий для получения платежей на поздних стадиях, которые максимизируют погашение и минимизируют затраты.</li> </ul>
<p>Действия и политика в отношении взыскания платежей на поздних стадиях</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Разбор лучших практик для каждого из этих действий: звонки и письма, блокирование счетов, посещение клиента, пересмотр графика выплат остатка задолженности и передача счетов агентствам или адвокатам.</li> <li>• Обсуждение, как минимум, 10 типов последствий, которые применимы к клиентам с просроченными платежами на поздних стадиях.</li> <li>• Суммировать типичные правила из кодексов поведения коллекторов, которые ограничивают контакты с клиентами.</li> <li>• Описание пяти типов предварительных шагов, которые обычно требуются для начала судебного преследования.</li> </ul>

Управление КПД коллекторов	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Объяснение ответственности, возможностей и трудностей, с которыми коллекторы сталкиваются сегодня.</li> <li>• Описание некоторых ежедневных дилемм, встающих перед центрами телефонного обслуживания и методики по снижению их воздействия.</li> <li>• Определение путей переключения восприятия действий менеджмента с негативного на позитивное.</li> <li>• Обсуждение того, как использовать сбалансированные скоркарты для решения проблем, связанных с управлением взысканий платежей.</li> </ul>
Занятие: Управление возвратами	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Разработка стратегии получения платежей на поздних стадиях.</li> <li>• Назначение соответствующих действий, тона и приоритетов действий для каждой группы воздействия.</li> </ul>
Мотивация и стимулирование коллекторов	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Понимание определения, важности и серьезности мотивации и теории мотивации.</li> <li>• Объяснение процесса и факторов мотивации.</li> <li>• Применение лучших практик для измерения стимулирования и вознаграждения, а также признания на основе рабочих показателей сотрудника.</li> </ul>
Наставничество и коучинг коллекторов	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Понимание разницы между наставничеством и коучингом</li> <li>• Объяснение разницы и преимуществ наставничества и принципов наставничества</li> <li>• Объяснение разницы и задач коучинга и принципов коучинга</li> <li>• Применение лучших практик в отношении роли коуча на рабочем месте</li> </ul>
Изучение конкретных случаев	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Обсуждение стадий экспериментальной модели «чемпион/претендент», используемой во взыскании задолженностей.</li> <li>• Описание, как минимум, трех направлений, по которым банк экспериментировал с дополнительной структурой для обеспечения процесса взыскания задолженностей.</li> <li>• Объяснение и примеры специализированных методов измерений, используемых для сравнения результатов.</li> <li>• Предсказание типов типичных реакций, которые вы можете увидеть в результате таких экспериментов.</li> </ul>
Изучение конкретных случаев	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Объяснение основ создания резервов</li> <li>• Обсуждение методик расчета создания резервов</li> <li>• Определение факторов, которые влияют на создание резервов</li> </ul>

### CollectionLab: Задачи обучения при помощи игр-симуляторов

Стратегия управления	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Определить соотношение риска и вознаграждения путем установления кредитной политики и минимально допустимым</li> </ul>
----------------------	---

рисками	<p>уровнем заявки, связанных с недостатком баллов.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Разработка политики взыскания задолженности, предназначенной для каждой конкретной группы риска.</li> </ul>
Планирование числа сотрудников	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Определить соотношение риска и вознаграждения путем установления кредитной политики и минимально допустимым уровнем заявки, связанных с недостатком баллов.</li> <li>• Разработка политики взыскания задолженности, предназначенной для каждой конкретной группы риска.</li> <li>• Тестирование и доводка политики управления возврата средств</li> <li>• Прогнозирование числа сотрудников в группах коллекторов.</li> </ul>
Взыскание обеспеченных задолженностей	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Определить соотношение риска и вознаграждения путем установления кредитной политики и минимально допустимым уровнем заявки, связанных с недостатком баллов.</li> <li>• Разработка политики взыскания задолженности, предназначенной для каждой конкретной группы риска.</li> <li>• Тестирование и доводка политики управления возврата средств</li> <li>• Прогнозирование числа сотрудников в группах коллекторов.</li> <li>• Определение стратегии инвестирования.</li> </ul>
Экономический спад	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Определить соотношение риска и вознаграждения путем установления кредитной политики и минимально допустимым уровнем заявки, связанных с недостатком баллов.</li> <li>• Разработка политики взыскания задолженности, предназначенной для каждой конкретной группы риска.</li> <li>• Тестирование и доводка политики управления возврата средств</li> <li>• Прогнозирование числа сотрудников в группах коллекторов.</li> <li>• Определение стратегии инвестирования.</li> <li>• Тестирование и доводка бизнес-стратегии в условиях экономического спада</li> </ul>