




Привлечение пайщиков в кредитный кооператив

(практический опыт КПК «Кредит-Партнер»)

Карельский Берег - 2019

- 
- 1. **Активное привлечение новых пайщиков в кооператив.**
 - 2. **Работа с действующими пайщиками, направленная на сохранение лояльности пайщиков, удержание их в кооперативе;**
 - 3. **Мероприятия, направленные на создание благоприятного имиджа кредитного кооператива и кредитной кооперации в целом в регионе.**



Активные действия со стороны фронт-офиса и реклама.



Обучение кредитных менеджеров

1. Базовый курс

- О кредитном кооперативе, базовые стандарты
- Заемные и сберегательные программы
- Документооборот, нормы законодательства (ФЗ-115, ФЗ-152)
- Работа в программе АК Кредит-3


2. Послебазовый курс

- Стандарты работы кредитного менеджера;
- Техника продаж. Этапы продаж;
- Искусство презентации.



Виды активности кредитного менеджера:

- 1. Телефонные звонки (теплые, холодные);
- 2. Работа с рекомендациями (активное взятие рекомендаций при каждом взаимодействии с пайщиками);
- 3. Проведение презентации сотрудникам предприятий (договориться о встрече с ЛПР, проведение презентации об услугах, сбор ЛОС, индивидуальные консультации);
- 4. Работа с Листами обратной связи;
- 5. Работа в точках присутствия (в тех предприятиях, где есть точки присутствия);
- 6. Участие в промо-акции, размещение рекламной продукции ;
- 7. Участиях в совместных мероприятиях с МФЦ, ПФР (дни открытых дверей в МФЦ).



Исходящий поток (действия кредитного менеджера) равен входящему потоку (новые пайщики, заключенные договоры).

Виды мероприятий	Наименование мероприятий	Что вам дает?
Контрольные мероприятия	еженедельная планерка с начальником кредитного отдела для определения планов на неделю и подведения итогов (план активностей);	<ul style="list-style-type: none"> - понимание % выполнения плана - прогноз выполнения плана на конец месяца - системность работы - возможность анализа работы - повышение эффективности
Обучающие мероприятия	Тренинги и мастер-класс успешных менеджеров (постоянное непрерывное обучение)	<ul style="list-style-type: none"> - развитие необходимых навыков - освоение стандартов работы, - повышение уровня знаний - возможность обмена опытом с коллегами и наставником («лучшие практики»)
Корпоративные мероприятия	участие в акциях - участие в праздниках, проводимых кооперативом	<ul style="list-style-type: none"> - повышение уровня корпоративной культуры - формирование командного духа, как необходимого условия для развития в кредитном кооперативе



Мотивация кредитных менеджеров

- 1. Ведение ежедневного рейтинга – выполнение плана продаж (кооператива в целом, по офисам, по кредитным экспертам), визуально – в общей переписке или Битриксе, на доске визуализации.
- 2. Бонусная программа. Ежемесячно выявляем лучшего кредитного менеджера. По итогам года также выявляем лучших кредитных менеджеров – 1 место – путевка, 2 место – смартфон, 3 место – телевизор. Бонусная программа работает уже более 3 лет.
- 3. Материальная мотивация. Премиальная система оплаты труда. Оклад +премия. Премия зависит от выполнения плана продаж. План составляется и утверждается на год, месяц.
- 4. Нематериальная мотивация – публичная похвала, корпоративные мероприятия, создание благоприятных условий труда, внимательное отношение к персоналу, обучение, повышение квалификации итд.

Бонусная программа



Система премирования менеджеров

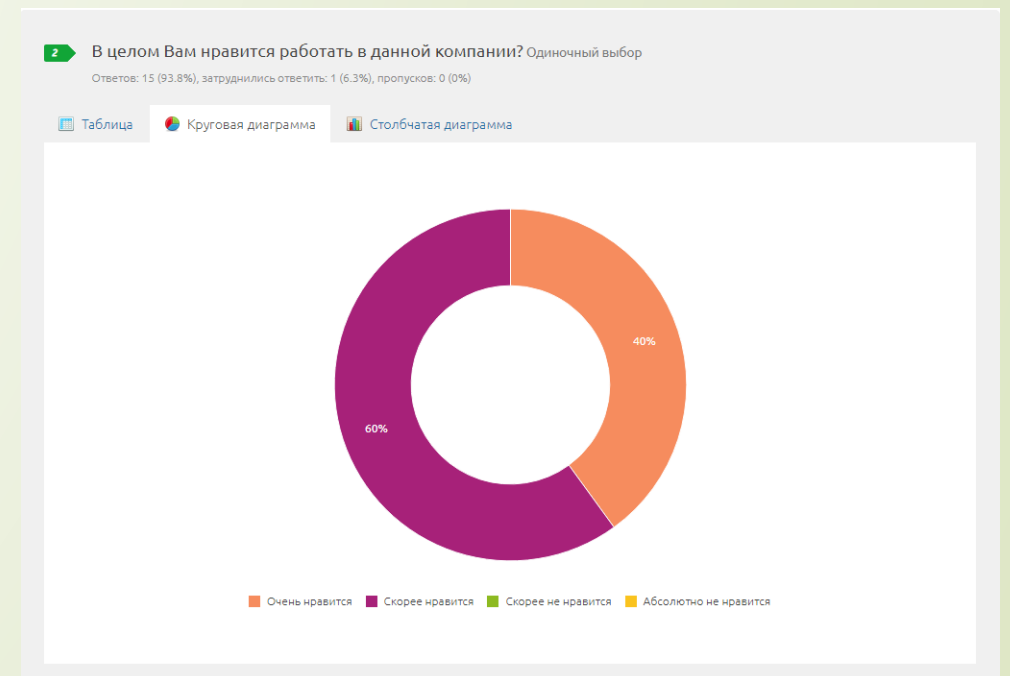
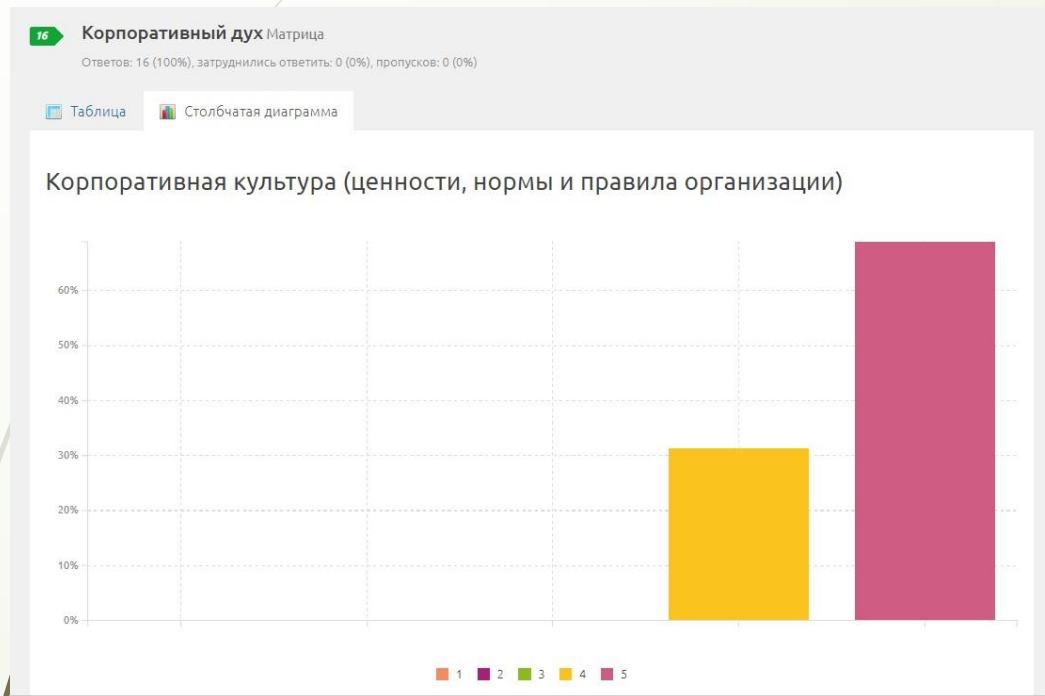
план продаж: 40 УКП

Наименование продукта	план продаж (месяц)	коэффициенты перевода продуктов в Условные кредитные продукты (УКП)	итого УКП	стоимость продаваемых продуктов (в руб.)
Жилищные займы		2	10	
Потребительские займы		1	7,5	
Займы на развитие бизнеса		1,5	5	
Сбережения		1	5	
Доп. услуги		0,5		
Итого:			40	

Коэффициенты

КП (коэффициент плана)	КК (коэффициент качества)	КА (коэффициент активности)	КД (коэффициент дисциплины)	КВ (коэффициент времени)
100% = 1	9-10 б. = 1	9 б. = 1	9-10 б. = 1	9-10 б. = 1
90-99% = 0,95	7-8 б. = 0,95	7-8 б. = 0,95	7-8 б. = 0,95	7-8 б. = 0,95
70-89% = 0,9	5-6 б. = 0,9	5-6 б. = 0,9	5-6 б. = 0,9	5-6 б. = 0,9
51-69% = 0,8	3-4 б. = 0,85	3-4 б. = 0,85	3-4 б. = 0,85	3-4 б. = 0,85
меньше 50% = 0,6	1-2 б. = 0,8	1-2 б. = 0,8	1-2 б. = 0,8	1-2 б. = 0,8

Нематериальная мотивация

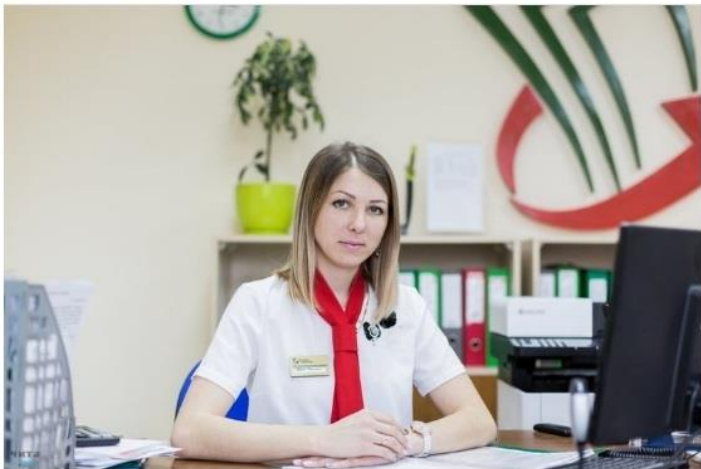


Нематериальная мотивация



Реклама в сми

Займы до 1 млн руб. на срок до 2 лет выдаст малому бизнесу КПК «Кредит-Партнёр» в Чите



Кредитный потребительский кооператив «Кредит-Партнёр» в Чите выдаст предпринимателям займы до 1 миллиона рублей на срок до 2 лет, сообщил корреспонденту ИА «Чита.Ру» 8 ноября представитель кооператива.

«Наши процентные ставки по займам на развитие бизнеса в разы ниже, чем во многих микрофинансовых организациях, ломбардах и у частных инвесторов. Залог оформляется в соответствии с законодательством – он остаётся в собственности заёмщика, а не оформляется на кредитора. Иногда предприниматели обращаются в брокерские компании, когда ищут деньги на развитие бизнеса, что увеличивает расходы. Обращение напрямую к нам, это

КПК "Кредит-Партнер"



ПРОГРАММА "ЗАЛОГОВЫЙ"

займ
ДО 500 000 р.

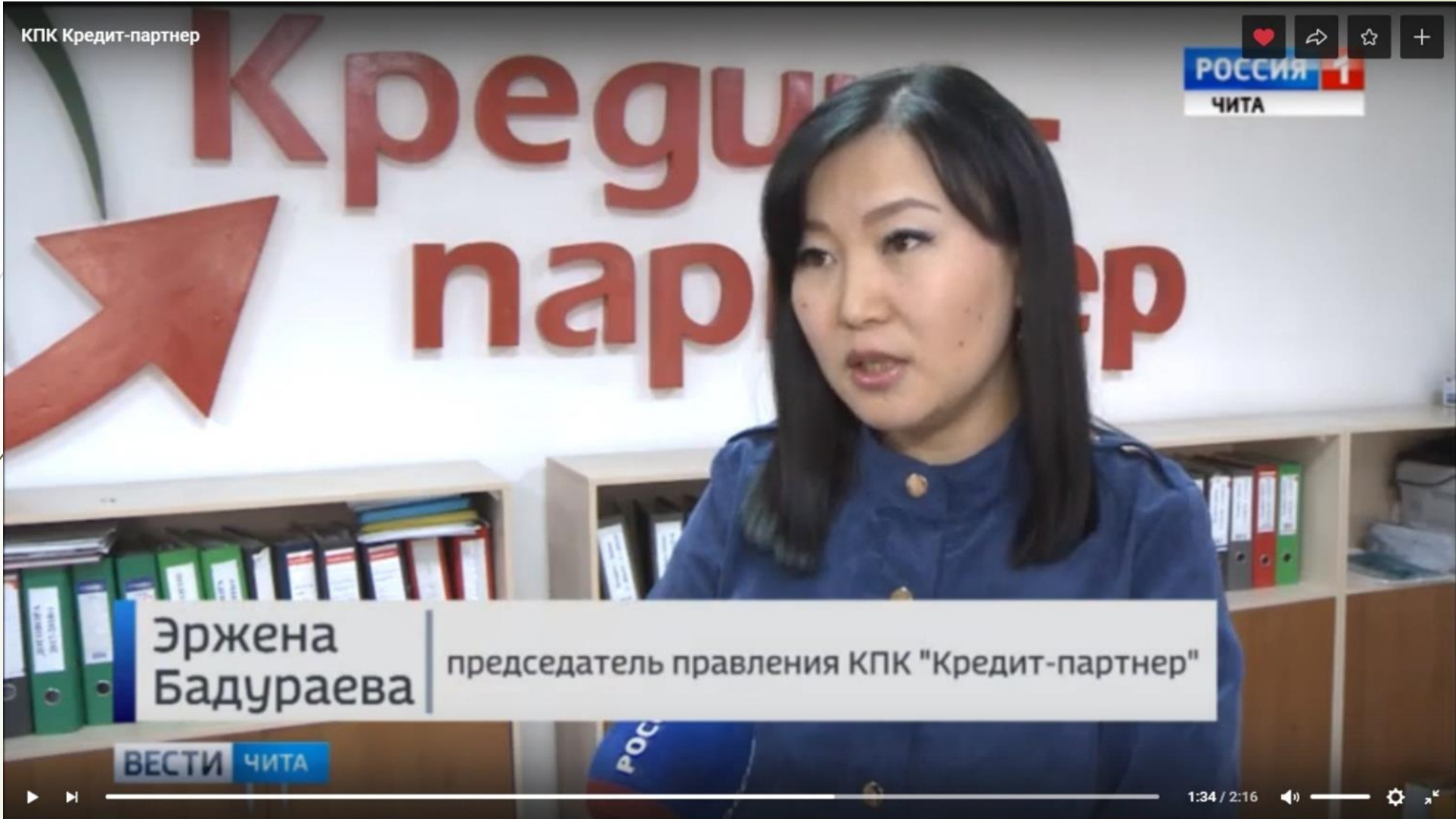


0:26 / 0:40



КПК Кредит-партнер

РОССИЯ 1
ЧИТА



Эржена Бадураева | председатель правления КПК "Кредит-партнер"

ВЕСТИ ЧИТА

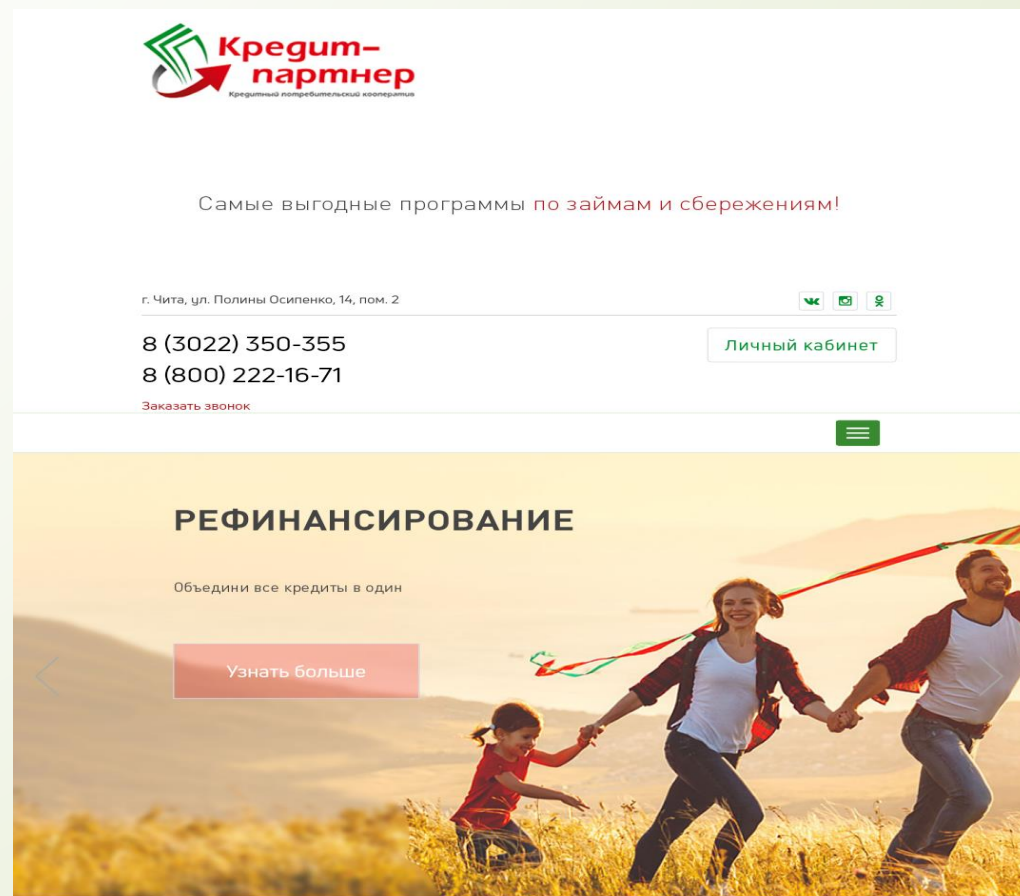
1:34 / 2:16



Наружная реклама

- Биллборды
- Сити-формат
- Скамейки
- Остановки
- Вывеска
- Фасады зданий, сооружений

Реклама в интернете



Кредит-партнер
Кредитный потребительский кооператив

Самые выгодные программы по займам и сбережениям!

г. Чита, ул. Полины Осипенко, 14, пом. 2

8 (3022) 350-355
8 (800) 222-16-71

Заказать звонок

Личный кабинет

РЕФИНАНСИРОВАНИЕ

Объедини все кредиты в один

Узнать больше

The screenshot shows the website for 'CreditPartner', a credit consumer cooperative. The top section features the company logo and a headline about favorable loan and savings programs. Contact information for Chita is provided, along with phone numbers and a 'Call order' button. A 'Personal cabinet' button is also visible. The main advertisement is for 'REFINANCING', with the subtext 'Combine all loans into one'. A large image of a family (a man, a woman, and a child) holding hands and running in a field is used as a background for the ad. A 'Learn more' button is overlaid on the image.

Формы обратной связи

ОСТАВЬ ЗАЯВКУ И ПОЛУЧИ БЕСПЛАТНО ПРАВОВУЮ ЭКСПЕРТИЗУ ДОКУМЕНТОВ ПО ОБЪЕКТУ

Сумма займа:

Размер материнского капитала:

Цель займа под МСК:

Адрес по которому хотите оформить займ: *

Имя: *

Телефон: *

E-mail:

[ОТПРАВИТЬ](#)

Заказать обратный звонок
Остались вопросы? Мы перезвоним вам и поможем!

Имя: *

Телефон: *

E-mail:

[ОТПРАВИТЬ](#)
Звонок бесплатный

Кредит-партнер
кредитный потребительский кооператив

8-800-222-16-71, 8 (924) 811-16-71

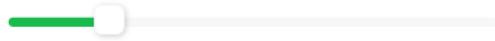
[Заказать звонок](#)

Онлайн-заявка на сайте

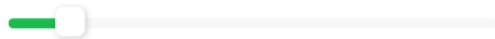
Калькулятор займов

Оптимальный

Требуемая сумма: 50 тыс. руб.



На срок: 4 месяцев



Сумма к возврату:
10512 руб.

Вернуть до:
10.11.2019

Получить займ

Скриншот веб-страницы с формой онлайн-заявки на кредит. Форма имеет заголовок "(РБШД) БХШМББЕ БТЭХНА" и содержит следующие поля:

- Имя (имя)
- Фамилия (фамилия)
- Отчество (отчество)
- Дата рождения (дд.мм.гг)
- Паспорт (серия и номер)
- Адрес регистрации (адрес)
- Адрес фактического проживания (адрес)
- Контактный телефон (номер)
- Электронная почта (адрес)
- Среднемесячные доходы (сумма)
- Среднемесячные расходы (сумма)
- Среднемесячные выплаты (сумма)
- Среднемесячные отчисления (сумма)

Соц. сети

The screenshot shows a web browser window with multiple tabs open. The active tab is a VK profile for 'Кредит-партнер'. The browser's address bar shows the URL 'https://vk.com/kpkcreditpartner'. The VK interface includes a search bar, navigation icons, and a user profile dropdown for 'Аяна'. The profile header features the company logo, a phone number '8 (800) 222-16-71', and the address 'г. Чита, ул. Полины Осипенко, 14, пом. 2'. Below the header is a green banner with the text 'Самые выгодные программы по займам и сбережениям!' and a 'ПОДПИШИСЬ' button. The main content area displays the company name 'КПК "КРЕДИТ-ПАРТНЕР" | Займы и сбережения' and a 'Позвонить' button. A description states: 'Обращайтесь по тел.: 8-800-222-1671/звонок бесплатный/или 350-355'. The 'Информация' tab is active, showing a menu icon and text: 'Кредитный кооператив "Кредит-Партнер" предлагает доступные заемные и сберегательные продукты, условия по которым являются конкурентоспособными на финансовом рынке края! 📞 😊'. Below this, it lists 'ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЕ ЗАЙМЫ' and '1. Минимальный пакет документов'. On the right side, there are buttons for 'Написать сообщение' (with a 1-minute response time), 'Включить уведомления', 'Рассказать друзьям', and 'Пригласить друзей'. The Windows taskbar at the bottom shows the system tray with the date '10.07.2019' and time '21:37', along with various application icons.

Битрикс24

The screenshot displays the Bitrix24 CRM interface for a user named Евгений Цыбанов. The main view is a list of deals (Сделки) with columns for deal name, stage, deal type, client, sum, responsible person, and creation date. The interface includes a search bar, navigation tabs, and a sidebar with various communication and management tools.

ДЕЛА	СТАДИЯ СДЕЛКИ	ДЕЛА	КЛИЕНТ	СУММА/ВАЛЮТА	ОТВЕТСТВЕННЫЙ	ДАТА СОЗДАНИЯ
Заполнение CRM-формы "Лендинг - заявка на займ МСК" Покупка жилья	Общая	Дела отсутствуют	Юлия	0 руб.	Наделяева Анна	45 минут назад
Валентина Строительство Хилок Строительство жилья	Сбор документов	Ожидание до 18.07.2019 12:19		453 026 руб.	Пьянкова Надежда	сегодня
Евдокия	Общая	Дела отсутствуют	частное лицо	0.00 руб.	Смолянская Дарья	сегодня
Анастасия Бизнес	Общая	Ожидание до 12.07.2019 12:11	Рекунова	0 руб.	Цырендабаева Туяна	сегодня
Елизавета покупка Покупка жилья	Общая	Дела отсутствуют	Без имени	0.00 руб.	Шемелина Виктория	сегодня
МСК Краснокаменск Покупка жилья	В ожидании	Дела отсутствуют	Цыцыгма	0.00 руб.	Харланова Лариса	сегодня
Кристина МСК покупка Овсянная Покупка жилья	В ожидании	Дела отсутствуют	Кристина	0.00 руб.	Пилипейко Светлана	сегодня
МСК Покупка Покупка жилья	Сбор документов	Дела отсутствуют	Тоболева Мария Сергеевна	0.00 руб.	Пилипейко Светлана	сегодня
Алена МСК покупка Чита Покупка жилья	Сбор документов	Дела отсутствуют	Алена	0.00 руб.	Шишова Юлия	сегодня
Заполнение CRM-формы "Лендинг - заявка на займ МСК" Покупка жилья	В ожидании	Дела отсутствуют	Анастасия	0 руб.	Харланова Лариса	сегодня

Сделки, контакты

The screenshot displays a CRM Kanban board with five columns representing different deal stages. Each column shows a total value and a list of individual deals with their respective values and dates.

Общая (5)	Новые заявки (3)	Сбережения (1)	В ожидании (21)	В поисках объекта или де
0 руб.	0 руб.	0 руб.	906 052 руб.	1 812 104 руб.
<ul style="list-style-type: none">Заполнение CRM-формы "Лендинг - Обратный звонок" (0 руб., 8 Июля)Анастасия (0 руб., 8 Июля)	<ul style="list-style-type: none">Дела (0 руб., 8 Июля)Заполнение CRM-формы "Лендинг - заявка на займ МСК" (0 руб., 7 Июля)Анна (0 руб., 7 Июля)МСК Марина, Чита (0 руб., 28 Июня)	<ul style="list-style-type: none">Сбережение Чита (0 руб., 27 Июня)Тимур (0 руб., 27 Июня)	<ul style="list-style-type: none">МСК Краснокаменск (0 руб., 10 Июля)Цыцыгма (0 руб., 10 Июля)Кристина МСК покупка Ооваянная (0 руб., 10 Июля)Кристина (0 руб., 10 Июля)Заполнение CRM-формы "Лендинг - заявка на займ МСК" (0 руб., 10 Июля)Анастасия (0 руб., 10 Июля)	<ul style="list-style-type: none">Заполнение CRM-формы "Лендинг - заявка на займ МСК" (0 руб., 8 Июля)Евгения (0 руб., 8 Июля)Светлана МСК покупка (0 руб., 3 Июля)Светлана (0 руб., 3 Июля)Заполнение CRM-формы "Лендинг - заявка на займ МСК" (0 руб., 23 Июня)Коноплева Елена (0 руб., 23 Июня)

Additional interface elements include a sidebar with a contact center, a taskbar with various applications, and a Windows taskbar at the bottom showing the date and time (22:37, 10.07.2019).

История работы с пайщиком

The screenshot displays a CRM system interface with a browser window at the top showing the URL <https://kreditpartner.bitrix24.ru/crm/deal/details/3054/>. The interface is divided into several sections:

- Left Sidebar:** Contains navigation icons and a list of deals. The top deal is titled "и (21)" with a value of "6 052 руб.". Below it are deals for "нокаменск" and "МСК покупка".
- Deal Details (Center):**
 - Источник:** CRM-форма
 - Комментарий:** не заполнено
 - Дата начала:** 8 Июля 2019
 - Доступна для всех:** да
 - Ответственный:** Макковеева Виктория (Кредитный эксперт)
 - UTM-метки:** отсутствуют
 - Адрес по которому хотите оформить займ:** г. Чита, ул П.Осипенко, 14 пом 2
 - Вопрос:** Задайте вопрос.
 - Телефон:** не заполнено
- Activity Log (Right):** A vertical list of events:
 - Создана задача: CRM: Заполнение CRM-формы "Ле..."** 15:41
 - Исходящий звонок** **УСПЕШНЫЙ ЗВОНОК** 15:40. Исходящий на 7 924 572-19-75. Длительность звонка: 1 мин, 21 сек. Includes an audio recording icon labeled "01:21".
 - Исходящий звонок** **ОТКЛОНЕНО** 12:42. Исходящий на 7 924 572-19-75.
 - Комментарий** 12:09. не берет трубку.
 - Исходящий звонок** **ОТКЛОНЕНО** 12:08. Исходящий на 7 924 572-19-75.

The Windows taskbar at the bottom shows several open applications: "МП_КПК Кредит п...xl...", "Муслим Магита...mp3", and "magent_rfrset.exe". The system tray on the right indicates the time is 22:41 on 10.07.2019.

Чаты, обращения

The screenshot displays a web browser window with multiple tabs open, including 'Письма', 'Автор', '24 Список', 'Mail.F', 'Восст', 'Градс', 'Аккау', 'Мусл', '78 · В', 'Жили', and 'займ'. The active tab shows a URL: https://kreditpartner.bitrix24.ru/contact_center/openlines/statistics.php.

The main interface is for 'Кредит-Партнер 24'. A sidebar on the left contains navigation items: CRM (55), Задачи и Проекты (12), Чат и звонки, Почта, Живая лента, Бот для открытой линии, Диск, Планы+, Скрипты, and a 'СКРЫТЫЕ' section with CRM-аналитика beta, Сквозная аналитика beta, and Лаборатория AI.

The central focus is a 'История сообщений' (Message History) window for 'Елена - Онлайн чат кооператива'. The chat history shows the following messages:

- System message: 'Начат новый диалог №866' (17:20)
- System message: 'Переданы дополнительные данные: Страница сайта: <https://xn----8sbkddpl3aqfgcte.xn--p1ai/otzyivyj/>' (17:20)
- System message: 'Обращение направлено на всех участников очереди' (17:20)
- User message (Елена): 'Здравствуйте, подавала сегодня заявку на кредит 150000, а пришло сообщение что одобрено 25000 р. Ошибка или я только 25000 могу у вас взять?' (17:20)
- System message: 'Добро пожаловать в чат кооператива ! Вам ответит первый освободившийся специалист.' (17:20)
- System message: 'Пьянкова Надежда начала работу с диалогом' (17:21)

On the right side, there is a user profile for 'Бадурев Алексей' and a list of other operators: Надежда Пьянкова, Эржена Бадурев, and Татьяна Иванова. A 'Показать все' button is visible at the bottom right of the chat window.

The Windows taskbar at the bottom shows several running applications: 'МП_КПК Кредит п...xl...', 'Муслим Магома...mp3', and 'magent_rfrset.exe'. The system tray indicates the time is 22:45 on 10.07.2019.