

Początek formularza

Ogólnokrajowe

2016.02.08

Nowy model zarządzania trudnymi kredytami poprawia jakość aktywów i obsługę klientów

* **PKO Bank Polski wdrożył nowy, scentralizowany proces zarządzania monitoringiem, restrukturyzacją i windykacją trudnych kredytów detalicznych, zgodny z najlepszymi europejskimi standardami.**
* **Utworzone w Gdyni Biuro Monitoringu, Restrukturyzacji i Windykacji jest nowym centrum kompetencyjnym Banku, które docelowo zatrudni ponad 400 specjalistów.**
* **Nowy model zarządzania trudnymi kredytami stanowi istotny element strategii PKO Banku Polskiego, która przyczyniła się do poprawy jakości aktywów Banku oraz spadku ryzyka do poziomu najniższego od 8 lat - blisko 0,8 p.p.**

Jednym z priorytetów PKO Banku Polskiego jest stałe podnoszenie jakości aktywów i spadek kosztu ryzyka. Bank zrealizował cel strategiczny obniżenia kosztu ryzyka uzyskując w ostatnich kwartałach najniższy koszt od czasu kryzysu finansowego (0,8 p.p.) Stała poprawa jakości aktywów widoczna jest w większości segmentów kredytów detalicznych i korporacyjnych, a szczególnie w niskim koszcie ryzyka złotowych i walutowych kredytów hipotecznych.

W ramach realizacji strategii na lata 2012-2015, PKO Bank Polski rozbudował zespół oraz zaawansowane narzędzia analityczne, w tym modele statystyczne, wykorzystywane do oceny ryzyka kredytowego i operacyjnego. Bank zatrudnił wielu młodych, zdolnych matematyków, informatyków i statystyków, którzy zapewniają nowoczesne i skuteczne zarządzanie ryzykiem zgodnie z najlepszymi rynkowymi praktykami. Jednocześnie scentralizowany i zautomatyzowany został proces decyzji kredytowych w większości linii biznesowych, w tym dla małych i średnich przedsiębiorstw. Umożliwia to szybsze podejmowanie decyzji kredytowych, co istotnie poprawia jakość obsługi i satysfakcję klientów.

**Nowy proces zarządzania trudnymi kredytami**

Kolejnym krokiem w procesie unowocześniania PKO Banku Polskiego jest centralizacja procesów restrukturyzacji i windykacji niespłacanych kredytów detalicznych. Bank, rocznie udziela i odnawia ok. 30 miliardów złotych kredytów detalicznych i obsługuje ponad trzy miliony klientów kredytowych. Dotychczasowy, rozproszony model nie był zgodny z najlepszymi standardami rynkowymi instytucji finansowych, które już od dawna działają w sposób scentralizowany. Powodował podwyższone ryzyko nadużyć oraz brak niezbędnej specjalizacji, która poprawia jakość kontaktu z klientami i efektywność procesu restrukturyzacji. Analizy dotyczące tego obszaru w innych bankach oraz firmach specjalistycznych pokazały, że warto inwestować w nowy model obsługi kredytów trudnych, tym bardziej, że wzrost kredytów detalicznych dla ludności jest jednym z priorytetów dla PKO Banku Polskiego. Dlatego dokonywana jest przebudowa procesów monitoringu i restrukturyzacji.

Projekt pełnej centralizacji procesów restrukturyzacji i windykacji klienta detalicznego będzie w pełni zrealizowany w ciągu najbliższych kwartałów. Utworzone w Gdyni Biuro Monitoringu, Restrukturyzacji i Windykacji przejęło już większość nowych spraw klientów z całej Polski i osiąga znacznie lepsze wyniki od założeń projektu, co przekłada się pozytywnie na wyniki finansowe Banku oraz poprawę jakości obsługi klientów.

 Główne korzyści, jakie są uzyskiwane poprzez utworzenie centrum kompetencyjnego w Gdyni to:

* dostosowanie godzin pracy do oczekiwań klientów (mogą kontaktować się z Bankiem w ciągu tygodnia w godz. 9.00 - 21.00, a w soboty od 9.00 do 19.00), wymaga to pracy zmianowej, której organizacja w dużym ośrodku centralnym jest dużo łatwiejsza,
* wysoka specjalizacja – poprawiająca jakość kontaktu z klientami i zdolność do rozwiązywania problemów, zwiększająca efektywność wykonywanej pracy oraz eliminująca błędy wynikające z rozproszenia procesów,
* utworzenie jednego punktu obsługi dokumentacji i spadek liczby nadużyć,
* automatyzacja czynności administracyjnych,
* spłaszczenie struktury organizacyjnej i poprawa komunikacji skierowanej do klientów, jak i wewnątrz organizacji.

Realizacja projektu centralizacji i restrukturyzacji kredytów detalicznych została skoordynowana z przejęciem Banku Nordea przez PKO Bank Polski i umożliwiła wykorzystanie efektu synergii. Zlikwidowane zostało przestarzałe Call Center Banku Nordea w Trójmieście, a jego wszystkie funkcje przejął najlepszy w Polsce i jeden z najnowocześniejszych tego typu ośrodków w Europie – Centrum Obsługi Klienta Detalicznego PKO Banku Polskiego -  zlokalizowany w Lublinie i Rzeszowie. W miejsce Call Center w Gdyni stworzone nowoczesne Biuro Monitoringu, Restrukturyzacji i Windykacji. Jest to zgodne ze strategią PKO Banku Polskiego tworzenia lokalnych centrów kompetencyjnych poza Warszawą, w różnych regionach Polski, w tym m.in. w Lublinie, Gdyni i Łodzi.

**Miejsce pracy dla ponad 400 specjalistów**

W Biurze Monitoringu, Restrukturyzacji i Windykacji w Gdyni pracuje już ponad 100 osób i liczba ta systematycznie rośnie. Docelowo stworzonych zostanie tutaj ponad 400 miejsc pracy. Wszystkim zapewniamy możliwość rozwoju, atrakcyjne, warunki zatrudnienia oparte na rynkowym wartościowaniu stanowisk oraz pracę w nowoczesnym i ekologicznym budynku Waterfront.

PKO Bank Polski, we współpracy z partnerami społecznymi, dbając o jak najlepszą obsługę klienta, przeprowadza w sposób ciągły zmiany ulepszające funkcjonowanie organizacji. W ostatnich latach, w takim trybie, przeprowadziliśmy zmiany takie jak: centralizacja procesów obsługi klienta detalicznego, wartościowanie stanowisk pracy, zmiana (powstałej jeszcze w PRL) umowy zbiorowej i odpraw emerytalnych związanych ze stażem pracy co skutkowało powstaniem Pracowniczego Programu Emerytalnego (w programie uczestniczy ponad 70 proc. pracowników), ujednolicenie zasad funkcjonowania placówek detalicznych, znane jako Nowy Rytm Pracy oddziału, czy też ogłoszona, kilka dni temu, informacja o otwarciu scentralizowanego ośrodka przetwarzania danych.

Obecnie, w projekcie centralizacji procesu restrukturyzacji i windykacji kredytów klientów indywidualnych, składamy wszystkim pracownikom biur regionalnych oferty pracy w dotychczasowym miejscu zamieszkania na stanowiska, w których powstają wakaty w innych częściach Banku. Osobom, które nie będą chciały z nich skorzystać, w porozumieniu z partnerami społecznymi, przygotowaliśmy pakiet osłonowy obejmujący:

* odprawy,
* świadczenia dla pracowników znajdujących się w okresie przedemerytalnym,
* pomoc w uzyskaniu zatrudnienia u kontrahentów PKO Banku Polskiego,
* pomoc w założeniu placówki agencyjnej PKO Banku Polskiego.

Grupa PKO Banku Polskiego zatrudnia blisko 28 tysięcy osób. Naturalny proces odejść, migracja pracowników, jak i rozwój nowych linii biznesowych sprawiają, że rocznie zatrudniamy ok. 2 tysiące nowych osób.

Już po pierwszym okresie funkcjonowania widać, że dzięki wdrożeniu nowego modelu obsługi trudnych kredytów detalicznych, Bank będzie mógł zwiększać dostępność kredytów oraz oferować atrakcyjniejsze od konkurencji ceny, a także jeszcze bardziej poprawić jakość posiadanego portfela kredytowego.