

Супроводження кредитної заборгованості в Банку „BackOffice for Bank”



В

В умовах недовіри та намагання влади вплинути на роботу банків, обмеження роботи колекторських компаній, важливим фактором є керування процесом роботи банку з позичальниками. Ця систем надає впевненість керівництву, що усі процедури впливу на позичальника були виконані вчасно і у повному обсязі.

Система складається з 3-х основних модулів:

- Модуль **Call Центр** - контактування клієнтів з банком та банку з клієнтами.

- о Реєстрація звернень клієнтів по різних питаннях.

- Реєстрація проблем клієнтів, з подальшою передачею цих проблем відповідним службам

- Надання відповідних консультацій клієнтам

- о Формування відповідних завдань по супроводу кредитної справи:

SMS-розсилка повідомлень

- Нагадування про сплату – автоматична sms-розсилка в задані часові періоди

- Щоденно вночі автоматично формується черга для розсилки СМС позичальникам та боржникам з нагадуванням про планові та прострочені платежі.

Телефонний контакт з клієнтами

- о Щоденно вночі формується черга завдань для працівників Call-центру по роботі з клієнтами банку. Дана функція використовується як для роботи з простроченою заборгованістю, так і для проведення опитувань та інформування клієнтів. У випадку виявлення системою недіючих номерів телефонів або тривалої відсутності успішного додзвону – постановка завдання відповідальному працівнику на актуалізацію даних в системі.

о Реєстрація результатів перемовин з клієнтом та постановка завдання з визначенням контрольної дати контакту з клієнтом чи сплати заборгованості.

Даний модуль спільно з наступним може використовуватись також в маркетингових цілях для інформування клієнтів про нові банківські продукти і послуги

· Модуль **Print Центр** – друкування відповідних документів для надсилання клієнтам та роботи з листами, які були повернуті поштою.

о Друкування листів відповідно до завдань.

- Цей модуль формує відповідно до вимог друковані документи та реєструє їх у системі . Це можуть бути листи-вимоги, іпотечні повідомлення, інші документи (запрошення, подяки, рекламні листівки і т.д.), що мають стандартну форму.

о Реєстрація листів, які були повернені поштою до банку. Реєструє повернення листів та зазначає причину повернення, блокування в подальшому надсилання листів по невірних адресах та постановка задачі для відповідального працівника по актуалізації даних в системі, а також передача функцій контакту з клієнтом на інший модуль чи структурний підрозділ.

· Модуль **Check Центр** – супровід кредитної заборгованості.

о Прийняття справи до супроводу.

- Система інформує відповідального працівника про видачу нового кредиту. Звірка працівником заведених даних позичальника та кредиту в систему, звірка комплексу документів, підтвердження про взяття на супровід. Формування акту прийому - передачі документів.

- У разі відсутності комплексу документів , формується реєстр, звіряється керівником та надається для усунення проблем.

о Формування відповідного завдання по моніторингу.

- Відповідно до завдання працівнику встановлюються контрольні дати проведення оцінки фінансового стану позичальника, періодичного огляду заставного майна позичальника , виїзду до позичальника і т.д. Може друкуватись стандартний документ для здійснення тих чи інших дій.

о Реєстрація відповідного звіту та фото або відео даних по заставі.

- Після перевірки майна, працівник реєструє у системі акт огляду майна разом з фотознімками - документи зберігаються у електронній справі позичальника. При необхідності формується завдання на передачу справи до іншого структурного підрозділу (відсутність майна, пошкодження, неможливість здійснення перевірки через відсутність контакту з клієнтом і т.д.).

о Реєстрація Оцінки фінансового стану позичальника.

о Реєстрація звітів по результатах виїзду до позичальника.

о Реєстрація листів клієнтів, рішень судових органів, виконавчої служби і т.д.
Виставлення контрольних дат та завдань відповідно до алгоритму:

- Передача справи до служби безпеки банку.

- Передача справи в Юридичне управління для формування відповідних документів для подання у Суд.

- o Завершення роботи по кредиту.

- Оцінка виконаних робіт та затрат, формування відповідного звіту та завершення дії кредиту.

- o Формування різнопланових звітів на потреби банку.

Додатковий модуль:

- o Модуль **Teaching Центр** - навчання та тестування виконує функцію інформування користувачів та проведення відповідних тестів.

Використовується

відділом по роботі з персоналом

для організації планів навчань та семінарів (тренінгів), аналізу рівня підготовки працівників, а також підрозділами бізнесів для ознайомлення з новими продуктами.

- Формування різнопланових тестів.

- Надання прав працівника на виконання тестів, обмежуючи їх часом та кількістю разів на проходження тестів.

- Формування відповідних звітів по результатах тестів.

Система **BackOffice for Bank** інтегрується з телефонною станцією по протоколу VoIP (при умові використання подібного рішення у банку) , що надає змогу контролювати якість роботи системи, записувати розмови з позичальниками та прослуховувати їх при потребі, контролювати навантаження на працівників які виконують дзвінки, автоматично реєструвати події які пов'язані з дзвінками то що..

Система працює на незалежній платформі під управлінням СУБД PostgreSQL, кількість під'єднань необмежена.