Сопровождение кредитной задолженности в Банке „BackOffice for Bank”

В

В условиях недоверия и попыток власти влиять на работу банков, ограничение работы коллекторских бюро, важным фактором является управление процессом работы банка с заёмщиками. Эта система даёт уверенность руководству, что все процедуры влияния на заёмщика были выполнены своевременно и в полном объёме.

Система состоит из 3-х основных модулей:

· Модуль **Call Центр** – контакты клиентов с банком и банка с клиентами.

o Регистрация обращений клиентов по разным вопросам.

- Регистрация проблем клиентов, с последующей передачей этих проблем соответствующим службам

- Предоставление соответствующих консультаций клиентам

o Формирование определённых задач по сопровождению кредитного дела:

SMS-рассылка сообщений

- Напоминание об уплате – автоматическая sms-рассылка в определённые промежутки времени

· Ежедневно ночью автоматически формируется очередь для рассылки СМС заёмщикам и должникам с напоминанием о плановых и просроченных платежах.

Телефонный контакт с клиентами

o Ежедневно ночью формируется очередь задач для работников Call-центра по работе с клиентами банка. Данная функция используется как для работы с просроченной задолженностью, так и для проведения опросов и информирования клиентов. В случае

обнаружения системой недействующих номеров телефонов или длительного отсутствия успешного дозвона – постановка задач ответственному работнику на актуализацию данных в системе.

о Регистрация результатов переговоров с клиентом и постановка задач с использованием контрольной даты контакта с клиентом или погашения задолженности.

Данный модуль совместно с следующим может использоваться также в маркетинговых целях для информирования клиентов о новых банковских продукт ах и услугах

· Модуль **Print Центр** – печать определённых документов для отправки клиентам и работа с письмами, которые были возвращены почтой.

о Печать писем и соответственно задач к ним.

- Этот модуль формирует в соответствии с требованиями печатные документы и регистрирует их в системе. Это могут быть письма-требования, ипотечные уведомления, другие документы (приглашения, письма благодарности, рекламные материалы и др.), которые имеют стандартную форму.

о Регистрация писем и фиксация причины возврата, блокировка в последующем отправки писем по неверным адресам и постановка задач для ответственного работника по актуализации данных в системе, а также передача функций контакта с клиентом на другой модуль или структурное подразделение.

· Модуль **Check Центр** – сопровождение кредитной задолженности.

о Принятие дел для сопровождения.

- Система информирует ответственного работника о выдаче нового кредита. Сверка работником введенных данных заёмщика и кредита в системе, сверка комплекта документов, подтверждение о принятии для сопровождения Формирование акта приёма - передачи документов.

- В случае отсутствия комплекта документов , формируется реестр, сверяется руководителем и передаётся для устранения проблем.

o Формирование соответствующего задания по мониторингу.

- В соответствии с заданиями работнику устанавливаются контрольные даты проведения оценки финансового состояния заёмщика, периодического осмотра залогового имущества заёмщика, визита к заёмщику и пр. Может печататься стандартный документ для осуществления тех или иных действий.

o Регистрация соответствующего отчёта и фото либо видео данных о залоге.

- После проверки имущества, работник регистрирует в системе акт осмотра имущества вместе с фотоснимками - документы сохраняются в электронном деле заёмщика. При необходимости формируется задача на передачу дела к другому структурному подразделению (отсутствие имущества, повреждение, невозможность осуществления проверки через отсутствие контакта с клиентом и т.п.).

o Регистрация Оценки финансового состояния заёмщика.

o Регистрация отчётов по результатам выезда к заёмщику.

o Регистрация писем клиентов, решений судовых органов, исполнительной службы и т.п.

Определение контрольных дат и задач в соответствии с алгоритмом:

- Передача дела службе безопасности банка.

- Передача дела в Юридическую службу для формирования соответствующих документов для предоставления в Суд.

o Завершение работы по кредиту.

· Оценка исполненных работ и затрат, формирование отчёта и завершение действия кредита.

o Формирование разноплановых отчётов в соответствии с потребностями банка.

Дополнительный модуль:

o Модуль **Teaching Центр** – обучение и тестирование, исполняет функцию информирования пользователей и проведения соответствующих тестов. Используется отделом по работе с персоналом для организации планов обучения и семинаров (тренингов), анализа уровня подготовки работников, а также подразделениями бизнеса для ознакомления с новыми продуктами.

- Формирование разноплановых тестов.

- предоставление прав работникам на проведение тестов, ограничивая их временем и количеством попыток на прохождение тестов.

- Формирование соответствующих отчётов по результатам тестов.

Система **BackOffice for Bank** интегрируется с телефонной станцией по протоколу VoIP (при условии использования аналогичного решения для банка), что даёт возможность контролировать качество работы системы, записывать разговоры с заёмщиками и прослушивать их при необходимости, контролировать нагрузку на работников, которые делают звонки, автоматически регистрировать события, связанные с звонками и т.п.

Система работает на независимой платформе под управлением СУБД PostgreSQL, количество подсоединений неограниченно.