

Prowadzenie zadłużenia kredytowego w Banku „BackOfficeforBank”



B

W warunkach braku zaufania oraz dążenia władzy do wpływania na działalność banków, ograniczenia działalności spółek windykacyjnych, ważnym czynnikiem jest kierowanie

procesem pracy banku z pożyczającymi. Ten system daje pewność kierownictwu, że wszystkie procedury wpływu na pożyczającego były wykonane na czas i w pełnym zakresie.

System składa się z 3-ch głównych modułów:

· Moduł **Call Center** – kontaktowanie klientów z bankiem oraz banku z klientami.

o Rejestracja zwróceń klientów, dotyczących różnych kwestii.

- Rejestracja problemów klientów, z następującym przekazaniem tych problemów odpowiednim służbom

- Udzielanie klientom odpowiednich konsultacji

o Tworzenie odpowiednich zadań, związanych z prowadzeniem sprawy kredytowej:

Wysyłanie SMS'ów

- Przypominanie o płatności – automatyczne wysyłanie SMS'ów w ustawionych okresach czasowych

· Codziennie w nocy automatycznie tworzy się kolejka SMS'ów do wysłania pożyczającym oraz dłużnikom z przypominaniem o planowych i przeterminowanych płatnościach.

Kontakt telefoniczny z klientami

o Codziennie w nocy tworzy się kolejka zadań dla pracowników Call-centrum, dotyczących pracy z klientami banku. Ta funkcja jest wykorzystywana, zarówno do pracy z przeterminowanym zadłużeniem, jak i do przeprowadzenia badania opinii oraz informowania klientów. W przypadku zauważenia przez system niedziałających numerów telefonicznych lub trwałego braku sukcesywnego dodzwonienia – będzie sformułowane zadanie dla uprawnionego pracownika o aktualizacji danych w systemie.

o Rejestracja wyników rozmów z klientem oraz określenie zadania z wyznaczeniem daty kontrolnej kontaktu z klientem lub spłacenia zadłużenia.

Ten moduł, wspólnie z następnym, może być wykorzystywany także w celach marketingowych do informowania klientów o nowych produktach i usługach bankowych

· Moduł **Print Center** – drukowanie odpowiednich dokumentów do wysyłania klientom oraz praca z listami, które były zwrócone przez pocztę.

o Drukowanie listów, odpowiadające zadaniom.

- Ten moduł tworzy, odpowiednio do wymogów, dokumenty drukowane oraz rejestruje je w systemie. To mogą być listy-żądania, zawiadomienia hipoteczne, inne dokumenty (zaproszenia, podziękowania, ulotki reklamowe itd.), posiadające postać standartową.

o Rejestracja listów, które były zwrócone bankowi przez pocztę. Rejestruje zwrot listów oraz notuje przyczynę zwrotu, blokowanie w dalszym wysyłaniu listów z nieprawidłowymi adresami oraz określenie zadania dla uprawnionego pracownika z aktualizacji danych w systemie, a także przekazanie funkcji kontaktu z klientem innemu modułowi lub strukturalnemu zespołowi.

· Moduł **Check Center** – prowadzenie zadłużenia kredytowego.

o Przyjęcie sprawy do prowadzenia.

- System informuje uprawnionego pracownika o wydaniu nowego kredytu. Sprawdzenie przez pracownika danych wprowadzonych pożyczającego oraz kredytu w systemie, sprawdzenie kompletu dokumentów, potwierdzenie wzięcia na prowadzenie. Tworzeniu aktu przyjęcia – przekazania dokumentów.

- W razie braku kompletu dokumentów, tworzy się rejestr, sprawdzany przez kierownika oraz przekazywany do usunięcia problemów.

o Tworzenie odpowiedniego zadania z monitoringu.

- Odpowiednio do zadania, dla pracownika są wyznaczane daty kontrolne przeprowadzenia oceny finansowej kondycji pożyczającego, okresowego przeglądu zastawionego majątku pożyczającego, wyjazdu do kredytobiorcy itd. Może być drukowany standartowy dokument dla realizacji tych lub innych działań.

o Rejestracja odpowiedniego sprawozdania oraz zdjęcia lub nagrania video, stanowiącego dane z zastawionego majątku.

- Po sprawdzeniu majątku, pracownik rejestruje w systemie akt oględzin majątku razem z zdjęciami – dokumenty są przechowywane w teczce elektronicznej pożyczającego. Przy potrzebie jest tworzone zadanie o przekazaniu sprawy do innego zespołu strukturalnego (brak majątku, uszkodzenie, niemożność sprawdzenia ze względu na brak kontaktu z klientem itd.).

o Rejestracja oceny kondycji finansowej pożyczającego.

o Rejestracja sprawozdań z wyników wyjazdu do pożyczającego.

o Rejestracja listów klientów, decyzji organów sądowych, służby komorniczej itd. Generowanie dat kontrolnych oraz zadań, zgodnie z algorytmem:

- Przekazanie sprawy do służby bezpieczeństwa banku.

- Przekazanie sprawy do Zarządu Prawnego w celu przygotowania odpowiednich dokumentów dla podania do Sądu.

o Sfinalizowanie pracy z kredytem.

· Ocena wykonanych działań oraz wydatków, tworzenie odpowiedniego sprawozdania oraz zakończenie trwania kredytu.

o Tworzenie różnych, planowych sprawozdań dla potrzeb banku.

Moduł dodatkowy:

o Moduł **TeachingCenter** – kształcenie oraz testowanie, wykonuje funkcję informowania użytkowników oraz przeprowadzenia odpowiednich testów. Jest wykorzystywany przez wydział pracy z personelem do organizacji planów kształcenia oraz seminariów (treningów), analizy poziomu przygotowania pracowników, a także przez zespoły biznesowe w celu zapoznania z nowymi produktami.

- Tworzenie różnych testów.

- Udzielanie uprawnień pracownika, zgodnych z wykonaniem testów, ograniczając je czasowo oraz ilością podejść do testów.

- Tworzenie odpowiednich sprawozdań z wyników testów.

System **BackOffice forBank** integruje się z stacją telefoniczną przy pomocy protokołu VoIP (pod warunkiem wykorzystania podobnego rozwiązania w banku), co umożliwia kontrolę jakości pracy systemu, nagrywanie rozmów z pożyczającymi oraz odtwarzanie ich w razie potrzeby, kontrolę przeciążenia pracowników, którzy wykonują połączenia telefoniczne, automatyczną rejestrację wydarzeń, powiązanych z telefonowaniem i in.

System działa na platformie niezależnej pod zarządem SUBD PostgreSQL, ilość połączeń nieograniczona.