



ПрограмБанк
КредитМикро

КОМПЛЕКСНАЯ АВТОМАТИЗАЦИЯ МИКРОФИНАНСОВ: АКЦЕНТ НА ВЗЫСКАНИЕ

В автоматизации деятельности МФИ в настоящее время просматриваются две основные тенденции. Во-первых, надзор за микрофинансовыми организациями стал осуществлять банковский регулятор – Центральный Банк. И он уже начал диктовать более жесткие правила: например, с 1 января 2018 года все МФО перейдут на новые правила учета и план счетов, близкие к банковским. До этого момента будут разработаны новые формы отчетности и новые нормативы. Это значит, что возможности для «регуляторного арбитража», существующие сегодня между жестким надзором за банками и гораздо более мягким режимом для МФИ, постепенно будут сворачиваться, и микрофинансовым компаниям потребуются новые решения для автоматизации бэк-офисных функций (учета, отчетности, расчета нормативов и резервов), приближенные к банковским.

Рост регуляторной нагрузки приведет к тому, что часть МФИ просто закроется, уйдет в тень, или будет поглощена более крупными игроками, основная масса игроков придут к тому, что будут больше вкладывать в развитие технологий. Поэтому мы абсолютно уверены, что существенная часть МФИ, столкнувшись с регуляторным прессингом, вскоре обратятся к банковским разработчикам. Тем более, что у нас есть предложения, адекватные по уровню доступности, например, облачное решение.

Виталий Занин

Директор по работе с клиентами и маркетингу компании «ПрограмБанк»

Вторая тенденция в автоматизации МФО – это повышение их интереса к мощным фронтальным решениям, особенно у крупнейших игроков этого сектора. Да, у них часто практикуются специфичные схемы взыскания задолженности, присутствует еженедельный график погашения, и для этого рынка нужны отдельные решения. Однако это – решения, очень близкие к банковским кредитным конвейерам и взысканию, работающие на тех же платформах.

При этом, с нашей точки зрения, сейчас острота спроса на решения в сфере сбора задолженностей для МФО даже выше, потому что у них, объективно, больше доля плохих ссуд в общем портфеле и меньше обеспеченных займов.

С 2011 года компания «**ПрограмБанк**» разрабатывает полнофункциональное решение для микрофинансовых компаний **ПрограмБанк.КредитМикро**.

Платформа «**ПрограмБанк. КредитМикро**» предназначена для комплексной автоматизации микрофинансовой деятельности и позволяет автоматизировать как фронтальные бизнес-процессы, например, кредитный конвейер и единое окно обслуживания клиентов, включая задачи анализа заемщиков, управления рисками, так и процессы учета операций по единому плану счетов и подготовки отчетности для ЦБ РФ.



В данной статье мы остановимся на очень актуальном сейчас направлении: комплексном решении по взысканию долгов.

В текущей рыночной ситуации микрокредитные организации предпочитают решения, которые дадут быструю и, главное, прогнозируемую финансовую отдачу. «Коллекшн» – это один из примеров, когда автоматизация позволяет сэкономить на услугах аутсорсинга.

Типичный пример функции, ранее передаваемой на аутсорсинг, а теперь возвращающейся в микрокредитные организации, это сбор просроченной задолженности, особенно по необеспеченным займам. Если еще до конца прошлого года многие организации ограничивались процедурами soft collection, проводимыми силами собственного контакт-центра, а портфели с длительной просрочкой передавали на взыскание коллекторским агентствам, то сегодня многие МФИ предпочитают взыскивать непогашенные долги самостоятельно,

продавая коллекторам «остаточные» портфели с более значительной просрочкой.

В помощь коллекторским подразделениям МФИ, «ПрограмБанк» в составе решения «**ПрограмБанк.КредитМикро**» разработал подсистему «**Взыскание**», предназначенную для хранения, обработки и анализа всей информации, связанной с должниками и их просроченной задолженностью, а также для информационной поддержки, планирования и контроля непосредственной работы с должниками на всех стадиях взыскания (см. рис.1).



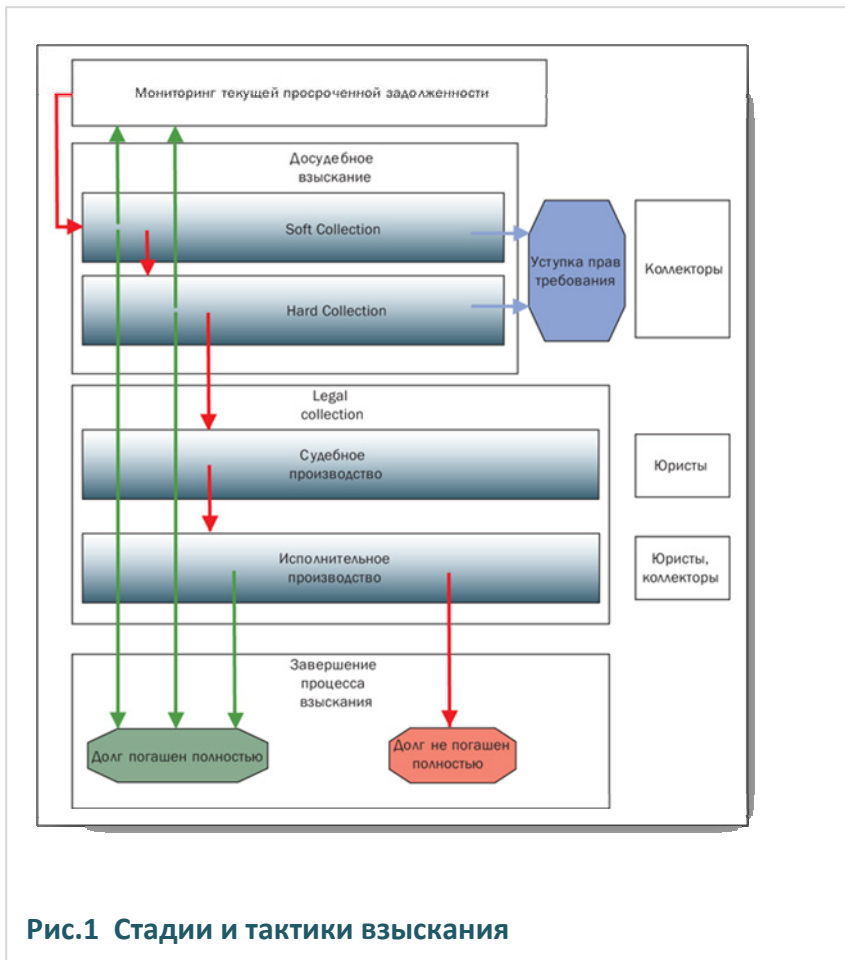


Рис.1 Стадии и тактики взыскания

При этом ничто не мешает линейному руководителю, кроме этих звонков, запланировать еще один звонок или выезд на дом, или отменить то, что запланировано в системе.

Также в подсистеме налажена работа с так называемыми «обещаниями должников»: в системе не только отслеживается их выполнение, но и возможна смена тактики взыскания с учетом обещаний, которые признаются заслуживающими доверия – есть такая стадия в работе с обещаниями.

Например, если обещание получено, и оно признано заслуживающим доверия, то до обещанной даты должника можно не беспокоить, и все задания по контактам с этим должником будут отменены.

Укрупненная схема управления процессом взыскания на досудебной стадии приведена на рис. 2.

Тактики взыскания легко настраиваются и перестраиваются сотрудниками МФИ, при наличии у них соответствующих полномочий. Также мы можем настраивать не только тактики работы с должниками или группами должников, но и логику организации рабочего места, меняя полномочия сотрудника в широких границах: от выполнения потока задач, определяемых в системе или руководителем, до самостоятельного анализа каждого порученного должника и выбора тактики работы с ним. Настраиваются и триггеры перевода взыскания по стадиям, а также необходимость акцепта этих переводов со стороны уполномоченного сотрудника.

3

В информационной подсистеме «ПрограмБанк.Взыскание» поддерживаются различные бизнес-роли сотрудников и группы должников, создаются и настраиваются различные тактики взыскания.

Применение их к различным группам должников дает возможность планировать задачи для сотрудников как автоматически, так и линейными руководителями вручную.

Например, если указать в тактике взыскания, что на стадии «soft collection» необходимо ежедневно звонить заемщику, а на стадии «hard» - звонить каждый день и заемщику и всем поручителям, то в системе это будет планироваться.

Мы поставляем подсистему **«ПрограмБанк. Взыскание»** с предварительно настроенной логикой, и в процессе внедрения меняем ее под принятые в банке процедуры взыскания.

В информационной подсистеме **«ПрограмБанк. Взыскание»** можно сгруппировать должников по тем или иным показателям, делать выборки и устанавливать фильтры, осуществлять collection scoring и т.д.

Наше решение успешно интегрируется с инструментами для разработки скоринговых карт и других методик оценки должников.

Подсистема **«ПрограмБанк.Взыскание»** позволяет вести всю историю контактов, хранить и вести все документы и их сканированные образы, в том числе, отражающие все взаимодействия банка с клиентом (письма, договоры, заявления и так далее), хранить аудиозаписи переговоров, позволяет вести по документам по судебному процессу и исполнительному производству.

Если система при внедрении интегрируется с другими информационными системами микрофинансовой компании (АТС, бэк-офи, CRM или MDM-системой с единой информационной карточкой клиента, и другими), то вся информация по должнику, все документы, записи переговоров и так далее поступают в систему автоматически.



Рис. 2. Управление процессом взыскания на досудебной стадии (Soft и Hard Collection)

Клиентская часть системы реализована в виде web-интерфейса, доступного из любого браузера (например, Google Chrome или Firefox). Соответственно, коллектор может работать с системой удаленно, например, с планшета. Поддерживается работа с web-камерой, и все фотографии, сделанные при работе в системе на выезде, автоматически прикрепятся к карточке должника.

