

## Процессинг клиентских документов банка

### *Описание решения*

«Процессинг клиентских документов банка» – специализированная прикладная программная система, предназначенная для решения различных задач **формирования, обработки и хранения клиентских документов розничного и корпоративного бизнеса банка** в части обеспечения процессов регистрации, проверки комплектности, проведения anti-fraud процедур, работы с просроченной задолженностью, учета размещения и выдачи, контроля перемещения, поиска документов досье клиентов банка **в электронном виде и на бумажных носителях**.

«Процессинг клиентских документов банка» обладает развитым набором функций для обеспечения эффективной работы различных бизнес-подразделений банка: по сопровождению розничного и корпоративного бизнеса, по управлению кредитными рисками, по работе с просроченной задолженностью, а также служб безопасности и подразделений по разработке банковских бизнес-процессов.

Внедрение программной системы «Процессинг клиентских документов банка» позволяет:

- снизить уровень рисков и объем ущерба от неполноты и неправильного оформления клиентских досье, а также от недобросовестных действий сотрудников точек продаж («анти-фрод») за счет применения автоматических процедур проверки клиентских документов (в т. ч. непосредственно при оформлении сделки);
- повысить производительность «конвейера продаж» банка за счет оперативной верификации клиентских документов и создания единого электронного контура клиентских документов, доступного для различных подразделений и автоматизированных систем;
- снизить затраты на содержание персонала за счет сокращения ручных и непроизводительных операций по обработке клиентских документов;
- обеспечить упорядоченное и надежное хранение клиентских документов на бумажном носителе в архивохранилищах;
- быстро и качественно организовать отбор и подготовку клиентских досье для предоставления по запросам для подготовки к продаже части кредитного портфеля, а также для передачи коллекторским службам.

Программная система «Процессинг клиентских документов банка» разработана с учетом требований по обеспечению информационной безопасности и защиты персональных данных.

«Процессинг клиентских документов банка» – это *готовый программный продукт*. В ходе *внедрения* осуществляется его *адаптация*, то есть требуемая поддержка специфики конкретного банка путем выполнения различных функционально-технологических настроек (состав и параметры банковских продуктов и клиентских досье; правила учета и проверки клиентских документов; технология поиска информации и др.). Кроме того, организуется взаимодействие с используемыми в банке информационными системами (АБС, системой фронт-офиса и др.). В ходе внедрения выполняются работы по развертыванию (установке адаптированного программного комплекса), технологической подготовке, тестированию, подготовке персонала (администраторов и пользователей). Обеспечивается проведение опытной эксплуатации с внесением изменений по возникающим на практике требованиям. В результате новая технология обработки клиентских документов *вводится в действие с заданными целевыми показателями*.

Функциональность программной системы «**Процессинг клиентских документов банка**» показана на диаграмме 1. Более подробно функции системы описаны в таблице 1.

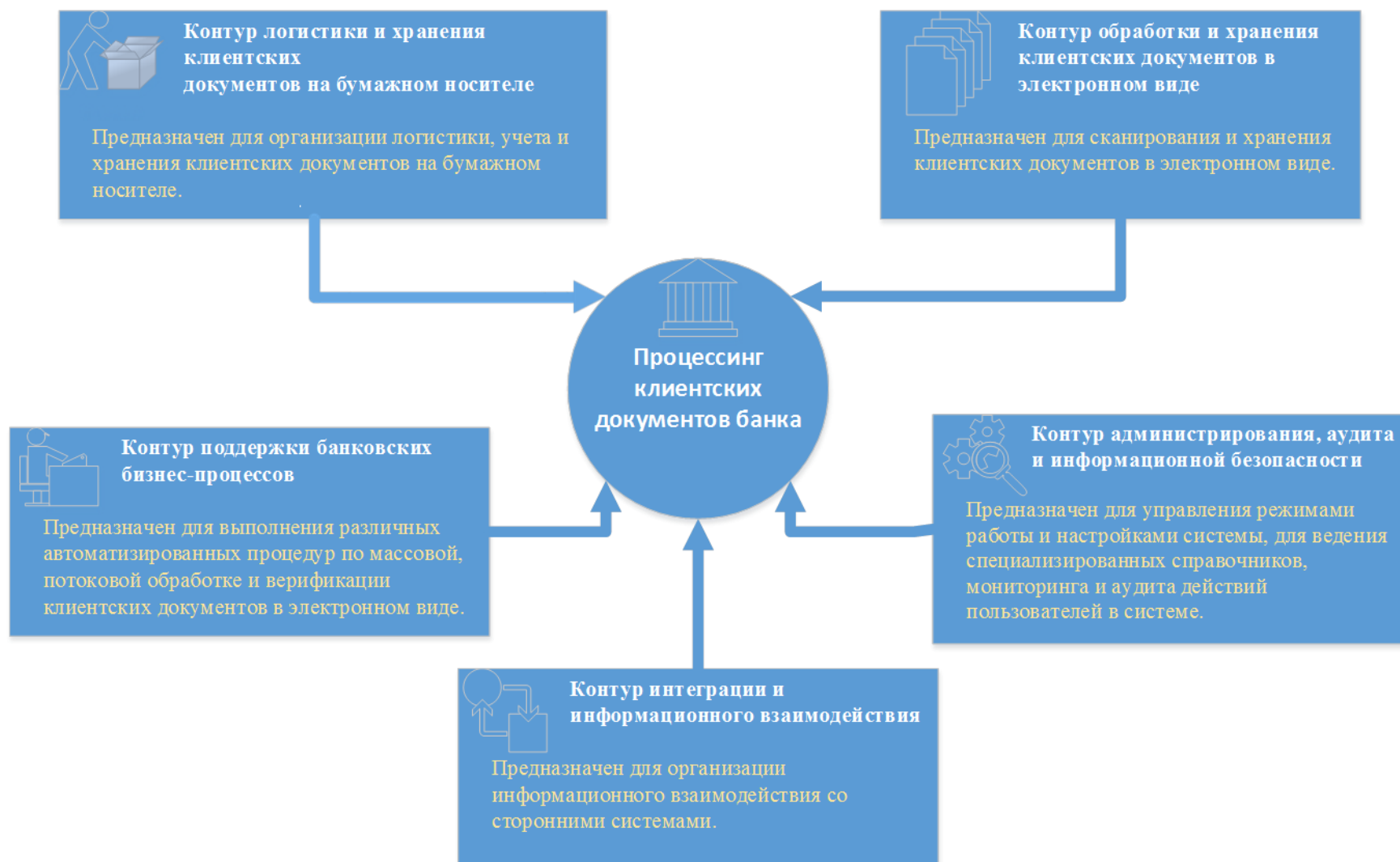


Диаграмма 1. «Процессинг клиентских документов банка»: функциональность

Функция	Описание
<b>Контур обработки и хранения клиентских документов в электронном виде</b>	
Поточное сканирование документов	<p>Обеспечивается работа с высокопроизводительными поточными сканерами для пакетной обработки клиентских досье, поступающих в бэк-офис банка. Поддерживается работа со сканером напрямую через TWAIN-драйвер.</p> <p>Функция используется при поступлении больших объемов клиентских документов, когда вручную их обрабатывать сложно и дорого.</p> <p><i>См. функцию «Поточная автоматическая верификация клиентских досье с распознаванием по технологии «электронных трафаретов».</i></p>
Online-сканирование и разбор клиентских документов	<p>Функция позволяет в едином экранном сеансе сканировать клиентские документы, производить ручной разбор документов и привязку их к соответствующим досье.</p> <p>Функция используется при поступлении относительно небольших объемов клиентских документов, когда можно их обрабатывать вручную.</p>
Формирование и хранение электронных клиентских документов	<p>Для хранения информации применяется специальный формат электронного документа, который предусматривает размещение содержательной части, поисковых реквизитов и, если это требуется, одного или нескольких экземпляров электронной цифровой подписи (ЭП).</p> <p>Содержательная часть – это скан-копии документов досье, реквизиты формируются автоматически или потребляются из АБС, ЭП гарантирует целостность документа и авторизует выполняемые с ним операции.</p> <p>Выполняются все необходимые операции по работе с электронными документами (создание, помещение в хранилище, изменение и удаление, поиск и просмотр).</p> <p>Использование ЭП возможно, но является необязательным.</p>
Создание/Изменение электронных досье сделок для юридических и физических лиц	<p>Предоставляется возможность создания/изменения электронного досье сделки для физического или юридического лица вручную, при этом клиент (юридическое или физическое лицо) и банковский продукт выбираются из соответствующих справочников. Если информации о клиенте/продукте нет в справочнике, то она запрашивается на этапе создания досье и добавляется в справочник.</p> <p>Функция необходима, если отсутствует информация о сделках, выгруженная из АБС.</p>
Поиск и просмотр электронного досье	<p>Предоставляется возможность нахождения электронного досье и его документов по реквизитам клиента, договора и продукта. По результатам поиска возможны просмотр документов, выгрузка выбранных документов в pdf-формате, формирование печатной формы.</p> <p>Имеется возможность настройки реквизитного состава поисковой формы и карточки досье в зависимости от конкретных потребностей структурного подразделения.</p>
Обработка документов-досылов	<p>Обеспечивается работа с досылами (документы, дополняющие клиентские досье). Поддерживаются два режима:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- досылы поступают в бумажном виде;</li> <li>- досылы поступают в электронном виде.</li> </ul> <p>Если досылы поступают в бумажном виде, то они предварительно сканируются (с выполнением ручного разбора).</p> <p>Если досылы поступают в электронном виде, разбор и прикрепление сканированных страниц к досье выполняются автоматически (с использованием технологии штрихкодирования).</p>
Корректировка досье	<p>Используется для ручной корректировки комплекта документов досье: смена типа документа, перенос документа из одного досье в другое, удаление документа и др.</p>

Функция	Описание
<b>Контур логистики и хранения клиентских документов на бумажном носителе</b>	
Формирование и сверка актов приема-передачи	<p>Обеспечивается формирование акта приема-передачи клиентских документов на бумажных носителях из подразделений банка в архив, ввод реквизитов акта, добавление в акт первичных досье или папок с документами-досылами.</p> <p>Сверка актов производится по наличию всех страниц для каждой позиции акта. При наличии всех документов по акту, акт принимает статус «Сверен», при отсутствии какого-либо документа можно проставить комментарий в позиции, при этом акт примет статус «Не сверен» и будет автоматически отправлено уведомление на электронный адрес отправителя акта с некорректно сверенными позициями акта.</p> <p>При формировании либо сверке актов возможна печать обложек со сгенерированным штрих-кодом для дальнейшего удобного поиска их в архивохранилище.</p>
Регистрация клиентских досье и архивных коробов	<p>Обеспечивается поддержка процесса упаковки первичных клиентских досье и документов досылов в архивные короба и их размещение в архивохранилище.</p> <p>Функция предоставляет возможность: создания учетного объекта - архивного короба; генерацию штрих-кода на короб; печати этикеток на архивные короба; предоставление информации о размещении папок в коробах для первичных досье. Позволяет выполнять комплектование короба путем считывания штрих-кода с папок либо автоматическое размещение папок с первичными клиентскими досье.</p> <p>Функция необходима, если в банке имеются архивохранилища для размещения клиентских документов на бумажном носителе.</p>
Создание/Изменение учетных карточек досье клиентов	<p>Предоставляется возможность создания учетной карточки досье сделки вручную, при этом клиент и банковский продукт, при создании, выбираются из соответствующих справочников. Если информации о клиенте/продукте нет в справочнике, то она запрашивается на этапе создания досье и добавляется в справочник.</p> <p>Предоставляется возможность изменения атрибутов карточки досье: даты закрытия, даты возврата, признака утери. Атрибуты могут быть изменены только согласно прав доступа.</p> <p>При создании/изменении учетной карточки досье указывается наличие документов досье на бумажных носителях.</p>
Контроль полноты доставки документов досье	<p>Выполняется проверка факта поступления досье на участок регистрации следующим образом:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- по заранее настроенному расписанию запускается регламент, осуществляющий поиск недоставленных досье с учетом срока доставки досье из подразделения в архив и формирование списка недоставленных;</li> <li>- по списку недоставленных досье выполняется автоматизированная рассылка уведомлений в подразделения, ответственные за доставку;</li> <li>- в момент регистрации поступления досье осуществляется удаление досье из списка недоставленных.</li> </ul> <p>В специализированном сеансе имеется возможность просматривать список недоставленных досье и, при необходимости, формировать повторные уведомления в подразделения, ответственные за доставку.</p> <p>Также имеется настройка периодичности отправки повторных уведомлений о недоставленных досье.</p>
Поиск и просмотр учетной карточки досье клиента	<p>Предоставляется возможность нахождения учетной карточки досье и его документов по реквизитам клиента, договора и продукта. По результатам поиска возможен просмотр признака наличия документов на бумажных носителях и их топографии для обеспечения выемки документов из указанных архивных коробов.</p> <p>Имеется возможность настройки реквизитного состава поисковой формы и карточки досье в зависимости от конкретных потребностей структурного подразделения.</p>

Функция	Описание
Передача архивных коробов на внеофисное хранение	<p>Поддерживается возможность передачи коробов на внеофисное хранение. При передаче на внеофисное хранение архивным коробам устанавливается в топографии признак организации, осуществляющей внеофисное хранение.</p> <p>Передача и прием архивных коробов производится согласно актов приема-передачи.</p>
Формирование и контроль исполнения запросов на передачу архивных коробов (внеофисное хранение, другой архив)	<p>Обеспечивается возможность формирования запроса со списком архивных коробов для осуществления их передачи между архивами (между архивом и организацией, осуществляющей внеофисное хранение).</p> <p>Также производится контроль над перемещением архивных коробов между архивами (между архивом и организацией, осуществляющей внеофисное хранение).</p>
Размещение архивных коробов	<p>Выполняется регистрация факта размещения архивных коробов на полки в архивохранилище. Поддерживается применение различных видов устройств для работы со штрих-кодами, в том числе терминала сбора данных (ТСД).</p>
Изъятие архивных коробов	<p>Выполняется регистрация факта изъятия архивных коробов с полок из архивохранилища. Поддерживается применение различных видов устройств для работы со штрих-кодами, в том числе терминала сбора данных (ТСД).</p>
Управление архивохранилищами	<p>Обеспечивается ведение учета полок в архивохранилище, их штрихкодирования, контроля заполненности архивохранилища.</p> <p>Предоставляется возможность формирования актов на уничтожение досье и смену их состояния.</p>
Исполнение и контроль заявок на операции с бумажными документами	<p>Обеспечивается:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- формирование заявки на выемку клиентских документов по запросу структурных подразделений банка;</li> <li>- назначение ответственного за исполнение заявки и сроков её исполнения в зависимости от категории банковского продукта;</li> <li>- контроль перемещения клиентских документов по заявке между подразделениями банка.</li> </ul>
Управление нарядами	<p>Обеспечивается:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- формирование наряда на выемку архивных коробов по запросу структурных подразделений банка;</li> <li>- назначение ответственного за исполнение наряда;</li> <li>- установка сроков исполнения наряда;</li> <li>- контроль за исполнением нарядов уполномоченными сотрудниками;</li> <li>- автоматическое формирование акта на передачу изъятых единиц хранения в участок обработки запросов.</li> </ul>
Контроль полноты архивных коробов	<p>Выполняется проверка содержимого архивного короба при получении его на участке логистики: в архивном коробе должны находиться все зарегистрированные в него досье. При отсутствии какого-либо досье архивный короб возвращается на участок регистрации вместе с актом приема-передачи для осуществления его корректного комплектования.</p>
Контроль перемещения единиц хранения	<p>Обеспечивается согласованное изменение статусов единиц хранения в момент совершения над ними учетных операций.</p> <p>Функция предназначена для определения фактического местонахождения единиц хранения в любой момент времени сотрудниками структурных подразделений.</p>

Функция	Описание
Контроль возврата досье	<p>Обеспечивается контроль за сроками возврата досье следующим образом:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- устанавливается дата возврата каждому выданному досье структурным подразделениям;</li> <li>- по заранее настроенному расписанию запускается регламент, который выполняет поиск невозвращенных досье к установленному сроку и формирование списка досье в разрезе подразделений и дат;</li> <li>- по списку невозвращенных досье формируются и отправляются уведомления о возврате досье в структурные подразделения - держатели досье;</li> <li>- при получении досье на участке исполнения запросов фиксируется дата возврата и досье удаляется из списка невозвращенных.</li> </ul> <p>В специализированном сеансе имеется возможность просмотра сформированных списков невозвращенных досье и, при необходимости, формирование повторных уведомлений о возврате в структурные подразделения – держатели досье.</p>
Разбор нештатных ситуаций	<p>Обеспечивается контроль валидности статусов единиц хранения при инициации учетных операций. В случае отрицательного результата проверки статусов на валидность, обеспечивается помещение единиц хранения с некорректными статусами в список «Для разбора».</p> <p>В специализированных сеансах для каждого участка обеспечивается просмотр списка единиц хранения «Для разбора» и их возврат на требуемые операции бизнес-процесса путем установки соответствующего статуса.</p>
Печать штрихкодов	<p>Обеспечивается пакетная печать этикеток на каждую единицу хранения по заранее созданному профилю в соответствии с типом единицы хранения. При пакетной печати также существует возможность указания региона для определения соответствия единицы хранения региону по штрихкоду.</p> <p>Для пакетной печати обязательным является описание профиля, которое выполняется в специализированном сеансе.</p> <p>Имеется возможность описания типов единиц хранения и форматов штрихкодов для каждой из них.</p>
<b>Контур поддержки банковских бизнес-процессов</b>	
Поточная автоматическая верификация клиентских документов с применением распознавания и технологии «электронных трафаретов»	<p>В автоматическом режиме выполняются:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- распознавание отсканированных документов на основе специальных шаблонов страниц для каждого банковского продукта («электронных трафаретов»);</li> <li>- разбор досье на отдельные документы;</li> <li>- связывание электронного образа бумажного досье с учетными данными, поступившими из АБС;</li> <li>- проверка досье на комплектность;</li> <li>- проверка на наличие подписи и ФИО клиента;</li> <li>- проверка на наличие подписи и ФИО сотрудника;</li> <li>- проверка на наличие печати;</li> <li>- проверка на наличие информации для собственноручного заполнения;</li> <li>- проверка на соответствие данных о клиенте (ФИО, дата рождения, серия и номер паспорта, дата и место выдачи паспорта).</li> </ul> <p>Результаты проверок заносятся в специальный реестр учета досье (РУД). Если все проверки дали положительный результат, досье получает статус «Соответствует», если хотя бы одна проверка дала отрицательный результат, то результат проверки – «Не соответствует».</p>

Функция	Описание
Автоматическая верификация клиентских документов в режиме On-Line с применением распознавания и технологии «электронных трафаретов»	В отличие от поточной верификации (см. выше), автоматическая верификация документов в online-режиме выполняется по конкретной кредитной заявке. Результат немедленно направляется во внешнюю информационную систему, в рамках которой принимаются решения по заявке.
Поточная автоматическая верификация клиентских документов по QR-коду с применением технологии «электронных трафаретов»	<p>В автоматическом режиме выполняются:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- разбор досье на отдельные документы по QR-коду;</li> <li>- связывание электронного образа бумажного досье с учетными данными, поступившими из АБС;</li> <li>- проверка досье на комплектность;</li> <li>- проверка на наличие подписи и ФИО клиента;</li> <li>- проверка на наличие подписи и ФИО сотрудника Организации;</li> <li>- проверка на наличие печати;</li> <li>- проверка на наличие информации для собственноручного заполнения.</li> </ul> <p>Результаты проверок заносятся в специальный реестр учета досье (РУД). Если все проверки дали положительный результат, досье получает статус «Соответствует», если хотя бы одна проверка дала отрицательный результат, то результат проверки – «Не соответствует».</p>
Автоматическая верификация клиентских документов в режиме On-Line по QR-коду с применением технологии «электронных трафаретов»	Аналогично, но в online-режиме по конкретной кредитной заявке. Результат немедленно направляется во внешнюю информационную систему, в рамках которой принимаются решения по заявке.
Ведение реестра учета досье	<p>Реестр учета досье – основной учетный механизм системы, позволяющий контролировать наличие и корректность поступающих в бэк-офис банка досье от подразделений банка или торговых точек партнеров банка.</p> <p>Поддерживается выполнение следующих функций: просмотр реестра за период дат, просмотр истории поступления досылов, просмотр досье для выбранной позиции реестра, редактирование позиции реестра, отправку претензии по выбранным позициям реестра, формирование отчета «Перечень штрафных досье».</p> <p>Поддерживается ручная проверка документов с возможностью просмотра изображений страниц документа и отметок о результатах автоматических проверок (результаты ручной проверки также фиксируются).</p>
Обеспечение работы с партнерскими сетями продаж	Для авторизованных сотрудников партнерской сети продаж предоставляется специальный набор функций: получение претензионных актов, просмотр ошибочных досье, распечатка корректных документов досье для подписи заемщиком и др.
Поддержка дополнительной верификации клиента службой безопасности	<p>Уполномоченным должностным лицам предоставляется возможность просматривать фотографии клиента с веб-камеры в точке продаж, копии паспорта, предоставленной клиентом при оформлении банковского продукта и заверенной копии паспорта, полученной в архиве банка. Поддерживается взаимодействие с АБС для получения фото заемщика с веб-камеры и сканированной копии паспорта, на основании которых было выдано разрешение на получение кредита.</p> <p>При просмотре фотографий формируются комментарии с датой и ФИО сотрудника, просмотревшего фотографии.</p>

Функция	Описание
Подготовка досье для передачи коллекторским службам	<p>Компонент позволяет подготовить информацию о состоянии пакетов документов досье для работы коллекторских служб (собственных либо внешних) или подготовить пакет досье к продаже. Список досье, отобранных к продаже, формируется системой и помещается на клиентское рабочее место в виде файла формата Excel. Список содержит, в общем случае, следующую информацию: шифр клиента, ФИО клиента, № кредитного договора, вид банковского продукта, а также перечень документов, построенный на основании шаблона досье, с указанием по каждому имеющемуся в досье документу его вида (копия или оригинал) и количества страниц.</p> <p>Предоставляется возможность формировать акты для передачи досье коллекторским службам, контролировать процесс изъятия досье и отражать изменение состояния досье.</p>
Построение аналитических отчетов	Обеспечивается возможность создания шаблонов отчетов с помощью языка запросов, понятного пользователю. Система формирует аналитические отчеты в соответствии с шаблонами.
Создание баз данных на электронных носителях	Предоставляется возможность записи информации по хранимым досье на отчуждаемые носители.
Формирование и обработка запросов на предоставление информации по досье	Предоставляется возможность формирования запросов на предоставление информации по досье.
<b><i>Контур администрирования, аудита и информационной безопасности</i></b>	
Ведение общих и специальных справочников	<p>Обеспечивается возможность ведения следующих справочников:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- сотрудников/пользователей;</li> <li>- подразделений;</li> <li>- статусов единиц учета;</li> <li>- архивохранилищ;</li> <li>- мест хранения;</li> <li>- банковских продуктов;</li> <li>- типов единиц учета;</li> <li>- событий аудита;</li> <li>- систем-источников;</li> <li>- организаций, осуществляющих внеофисное хранение документов.</li> </ul>
Аудит операций и объектов	Обеспечивается запись информации о выполнении операций над объектами системы (вид операции, идентификатор объекта, дата и время выполнения операции, логин пользователя, выполнившего операцию и IP-адрес его компьютера, параметры операции) в специальном журнале аудита. Предоставляется сеанс работы с журналом аудита: поиск операций по различным критериям, просмотр и печать полученной из журнала выборки. Также предусмотрено перемещение устаревшей информации из оперативного журнала в архивные для повышения быстродействия работы с оперативным журналом аудита.
Планировщик заданий	Обеспечивается возможность описания заданий, которые должны выполняться автоматически по заданному расписанию (однократно, ежедневно, еженедельно, ежемесячно в указанные дни недели/месяца и/или в указанное время).
Управление ролями	Обеспечивается возможность создания различных ролей пользователей и назначения каждой роли набора доступных функций, выбираемых из общего перечня функций системы.
Управление правами доступа	<p>Права доступа пользователей к функциям системы определяются ролями пользователей (управление ролями описано выше). Права доступа пользователей к документам определяются:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) по принадлежности документа структурному подразделению. Каждому пользователю назначается список подразделений, к документам которых он имеет доступ;</li> <li>2) по типам документов. Для каждого пользователя указывается перечень типов документов, к которым он имеет доступ.</li> </ol>



Функция	Описание
Конструктор отчетов	Предоставляется пользовательский интерфейс для описания алгоритмов формирования различных отчетов, или так называемых шаблонов отчетов (поисковые запросы для выборки объектов, внешнее представление печатной формы отчета и т.д.), генерацию отчетов по шаблонам с указанием конкретных критериев (например, периода дат), а также возможность публикации сгенерированных отчетов для использования заинтересованными сотрудниками с учетом прав доступа.
Менеджер уведомлений	Обеспечивается рассылка уведомлений двух видов: 1) уведомления, автоматически создаваемые системой в определенных точках бизнес-процессов: отправка акта, сверка акта, исполнение заявки и т.п. Список адресатов при этом определяется автоматически (например, получатель акта, составитель акта, инициатор акта) либо настраивается администратором (в разрезе ролевой модели/пользователей/подразделений). Такие уведомления рассылаются по электронной почте; 2) уведомления, создаваемые администраторами системы и направляемые любым пользователям, выбранным из справочника. Такие уведомления могут быть разосланы как по электронной почте, так и средствами системы с отображением текста уведомления в специальном окне сообщений.
Конструктор экранных форм	Обеспечивается возможность настройки экранных форм поиска клиентских досье, а также информации по клиентам и банковским продуктам в разрезе ролей пользователей. Для каждой роли может быть указан свой набор поисковых реквизитов, а также реквизитов, отображаемых в таблице результата поиска и форме просмотра досье.
<b>Контур интеграции и информационного взаимодействия</b>	
Поддержка взаимодействия через файловый обмен	Обеспечивается информационное взаимодействие с автоматизированными системами банка через файловый обмен. При этом информация, находящаяся в файлах, обрабатывается в порядке, определенном на этапе адаптации, и ответ о результатах обработки файла выкладывается также в виде файла(ов) на сетевой ресурс.
Поддержка взаимодействия через WEB-сервисы	Обеспечивается информационное взаимодействие с автоматизированными системами банка через WEB-сервисы (SOAP, RESTfull).
Поддержка взаимодействия через интеграционную шину	Обеспечивается информационное взаимодействие с автоматизированными системами банка через интеграционную шину (WebSphere ESB, JBoss ESB).
Поддержка взаимодействия через API	Обеспечивается информационное взаимодействие с автоматизированными системами банка через API (JMS, JDBC).

Дополнительная информация и контакты – на web-сайтах компаний Группы ЛМА-ИСИДА:

<http://www.labma.ru>

<http://www.isida.by>

Код документа: 3.1.124.1(2.10). Листов: 9. Дата редакции: 16.02.2018.

© ЗАО «ЛМА», 2015

© ООО «Исида-Информатика», 2015