



Автоматизация ВАЛЮТНОГО КОНТРОЛЯ

Повышение клиентоориентированности, качества обслуживания становится на российском банковском рынке едва ли не ключевым средством конкурентной борьбы. Несмотря на сложную экономическую ситуацию, крупнейшие финансовые институты продолжают инвестировать в ИКТ в целях оптимизации бизнес-процессов. Так, очередным успешным ИТ-проектом ВТБ24 стало внедрение системы электронного хранения документов валютного контроля.

Чтобы привлечь новых и удержать существующих клиентов в условиях ужесточающейся конкуренции, банки вынуждены постоянно повышать уровень обслуживания, что прежде всего подразумевает необходимость модернизации ИКТ-инфраструктуры. Один из крупнейших российских финансовых институтов — ВТБ24 — имеет 500 филиалов и дополнительных офисов в 69 регионах страны. В числе предоставляемых услуг выпуск банковских карт, ипотечное и потребительское кредитование, автокредитование, услуги дистанционного управления счетами, срочные вклады, денежные переводы. Часть услуг доступна в круглосуточном режиме, что обеспечивают современные телекоммуникационные технологии. Банк постоянно проводит оптимизацию ИТ-инфраструктуры. Недавно с целью повышения клиентоориентированности сервиса в части обслуживания внешнеторговых операций в ВТБ24 была внедрена система электронного хранения документов валютного контроля.

До этого контроль за местонахождением документов сотрудники банка осуществля-

ли вручную, а досье по паспорту сделки велось на бумаге. Из-за возрастающего объема поступающих в банк документов повышались трудозатраты на их пересылку и увеличивались сроки обработки. Вследствие этого стали возрастать риски несвоевременного помещения документов валютного контроля в досье по паспорту сделки, а также утраты их в результате пересылки. Чтобы снизить издержки и избавиться от нежелательных рисков, необходимо было оптимизировать существующий порядок обработки документов. Одной из основных задач оптимизации стало построение концептуально наиболее экономичных и эффективных процессов, которые обеспечили бы необходимый уровень обслуживания клиентов.

РЕШЕНИЕ

В ВТБ24 разработали принципиально новую систему обработки и хранения документов валютного контроля, которая была реализована компанией Syntellect на платформе DocsVision и UltraViews. Данная платформа была выбрана благодаря опыту успешного внедрения на ее основе системы управления архивом клиентских досье, которая уже функционировала в банке около года.

Принцип работы ИС обработки и хранения документов валютного контроля следующий. Информация по клиентам и паспортам сделок поступает в систему из внешнего источника (АБС банка). ИС автоматически получает документы из точек продаж, отправленные с использованием специальной формы для Microsoft Outlook, и документы от клиентов через систему «банк-клиент». Помимо автоматического получения документов, система позволяет сотрудникам подразделения валютного контроля осуществлять ввод информации вручную.

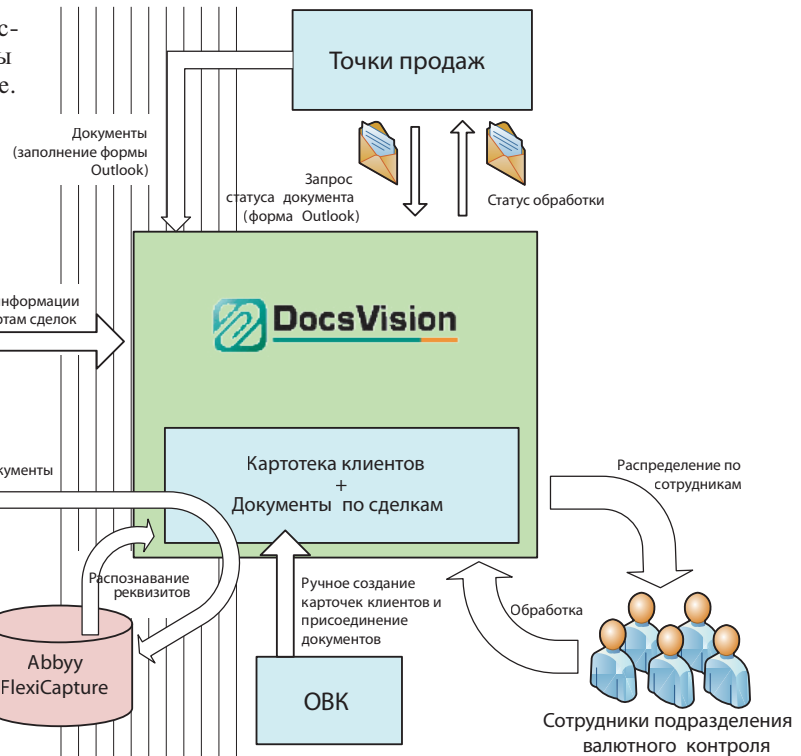


После того как документы поступили, система определяет их тип и основные реквизиты при помощи приложения Abbyy FlexiCapture. На основании реквизитов карточки документов связываются с карточками клиентов. Поступившие документы обрабатываются на основании определенных правил — каждому назначается ответственный сотрудник с помощью механизма распределения заданий. Для выбора специалиста анализируется тип поступившего документа и загруженность сотрудника. Ответственным назначается тот специалист, который уже обрабатывал документы конкретного клиента, либо свободный. Сотрудник подразделения валютного контроля проверяет соответствие документа валютному законодательству, ИС автоматически фиксирует дату обработки и принятия документа. Если ответственный сотрудник отказывает в принятии документа, то выявленные нарушения по документу фиксируются (список нарушений заведен в справочник системы), система автоматически формирует и отправляет форму отказа с указанием причин в адрес отправителя. Для каждого типа документов есть свой шаблон формы отказа.

Документы хранятся систематизировано, что дает возможность использовать легко настраиваемый поиск и разнообразные отчеты. В системе реализована возможность формирования отчетов по количеству обработанных документов, числу отказов в их принятии, по времени обработки документов с разбивкой по видам и сотрудникам, по необработанным документам, по выявленным нарушениям. Как для клиента, так и для сотрудников точек продаж существует возможность запроса статуса документа. Для этого они должны заполнить специальную форму в MS Outlook или системе «банк-клиент» и отправить ее на определенный адрес. Система автоматически обрабатывает входящие запросы и отправляет отчет по документу в течение пяти минут.

В настоящее время контроль за совершением клиентами валютных операций происходит в ВТБ24 дистанционно и централизованно. Система обрабатывает в среднем 500 документов в день, ее планируемая производительность — 1000 документов в день.

Возможности новой ИС позволяют осуществлять структурированное хранение документов в разрезе клиентов, ведение досье по паспорту сделки в электронном виде, контроль полноты досье по паспорту сделки, автоматическое предоставление отметки о дате представления клиентом в банк документа/принятия докумен-



та банком. А также автоматическое формирование отказа в принятии документа с отметкой о причине возврата, хранение документов в электронном досье, передачу органам и агентам валютного контроля информации в установленном порядке.

ИТОГИ ВНЕДРЕНИЯ

Внедрение системы электронного хранения документов валютного контроля в ВТБ24 позволило повысить качество обработки документов с соблюдением всех требований нормативных актов Банка России. Кроме того, она используется в комплексе мероприятий, направленных на повышение клиентоориентированности сервиса в части обслуживания внешнеэкономических операций. По словам начальника отдела валютного контроля управления организации и сопровождения расчетов операционного департамента ВТБ24 Ольги Михалевиной, создание единого электронного хранилища документов валютного контроля обеспечило возможность сокращения времени, затрачиваемого на подготовку ответов на запросы, осуществления контроля полноты досье документов и фиксирования нарушений клиентами валютного законодательства.

В итоге внедрение системы электронного хранения документов валютного контроля позволило сократить длительность проведения операций клиентов более чем на 40%, организовать обратную связь с точками продаж и клиентами. А также осуществлять контроль за организацией и качеством работы, снизить уровень ручной обработки документов и трудоемкость процессов, уменьшить влияние «человеческого фактора». ●