

Případová studie



Raiffeisenbank a systém LoanOffice pro vymáhání

Raiffeisenbank a.s. je jednou z největších bank na českém trhu, která od roku 1993 poskytuje široké spektrum bankovních služeb soukromé i podnikatelské klientele. Před časem se sloučila s eBankou a jako systémovou podporu na vymáhání pohledávek podnikatelů a právnických osob (Workout) vybrala náš systém.

1 Co LoanOffice umí?



Všechny informace pro vymáhání na jednom místě.



Zrychlení procesů digitalizací, sledováním lhůt a efektivní komunikací.



Zprůhlednění vymáhacích procesů workout transparentním procesním řízením.



Snížení počtu externích aplikací a nástrojů vymáhání.



Změna nastavení procesů a ostatních klíčových vlastností bez součinnosti dodavatele.

Co LoanOffice umí dál?

- Detailní přehled o práci jednotlivých vymahačů.
- Vést transparentní dokumentaci rozhodovacích procesů (strategie, opravné položky apod.)
- Standardizovat přidělování úkolů, výrazně snížit e-mailovou komunikaci.
- Poskytnout lepší představu o reálné pracovních podmínkách kroků vymáhání a snáze kontrolovat dodržování lhůt zpracování.

2 Co jsme řešili

Vymáhání pohledávek právnických osob v Raiffeisenbank řeší tým Workout. Od svého založení pracoval s více interními systémy, které bylo nutné při vymáhání využívat. Zpracovávání se odehrávalo víceméně ručně s pomocí Excelu, Wordu a různých interních aplikací. Při změně tohoto stavu šlo hlavně o to nahradit několik systémů za jediný, specializovaný na vymáhání.

„Jsme díky fúzi bank v relativně netypické a složité situaci, kdy máme dva core systémy, a proto, abychom viděli informace o klientovi, bylo třeba skládat data z obou systémů. V té době jsme si uvědomovali, že potřebujeme řešení, které podpoří zavedená pravidla a procesy, některé kroky zautomatizuje a zvýší transpa-

rentnost celého systému. Hledali jsme rychlou a praktickou cestu, takže jsme sáhli po již hotovém produktu,“ uvedla nás do situace **Iveta Perná**, Head of Workout Support, která měla projekt za Raiffeisenbank na starosti.

Na konci roku 2010 si Raiffeisenbank vybrala náš systém LoanOffice, který podporuje řízení vymáhání a koncentruje informace o vymáhaných klientech, všech jejich produktech, zajištění, limitech a ekonomických vazbách na jediném místě. Hlavním úkolem bylo převést schvalovací procesy do elektronické podoby. Celý proces vymáhání měl být po implementaci LoanOffice snadno říditelný a kontrolovatelný.

3 Jak jsme na to šli

A. Analytická fáze (4 měsíce)

Ve spolupráci s bankou jsme během analytické fáze zrevidovali pracovní procesy týkající se různých variant mimo-soudního či soudního vymáhání.

„Už tato fáze pro nás byla přínosem, protože jsme museli do detailu dořešit jednotlivé procesy. Ačkoliv jsme si mysleli, že tyto věci máme dávno připravené, realita byla jiná. Díky analytické části se nám podařilo dotáhnout naše business procesy k naprosté spokojenosti.“ shrnuje Bogdan Kaszper, Head of Workout.

Analytický tým dále vytvořil funkční koncept propojení dat z úrovně technických účtů vedených v datovém skladu na úroveň jednotlivých smluv sledovaných v rámci systému. Raiffeisenbank kladla důraz na sjednocení informací o všech produktech a jejich zajištění, a to včetně crosscol-lateral typů a vazeb na provázané subjekty.


Z úrovně jednotlivých smluv následně vznikl výpočetní model umožňující Workoutu denně sledovat výši úvěrové angažovanosti banky nejen vůči jednotlivým klientům, ale zejména vůči ekonomicky spjaté skupině klientů a využít tyto informace pro návrh strategií a stanovení schvalovacích pravomocí.

B. Vývojová fáze a testování (4 měsíce)

Další fází byla vývojová část projektu, ve které jsme začali realizovat specifické požadavky, které jsme přidávali k již hotovému systému. Poté proběhlo funkční testování, školení a první seznamování vybraných týmů s aplikací, aby mohlo začít co nejdříve uživatelské testování.

C. Pilotní provoz (1 měsíc)

V pilotním provozu se díky konsolidaci dat podařilo rozpoznat v portfoliu banky pohledávky, u kterých systém upozornil na jejich souvislost s již řešeným případem či upozornil na chyby při transformaci původní pohledávky na nově otevřené účty. Následně banka začala s revizí informací o zajištění pohledávek v celém vymáhaném portfoliu, a to na základě konsolidovaných informací z nového systému LoanOffice.



**Od září 2011 funguje LoanOffice
v Raiffeisenbank v ostrém provozu.**

4 Jak to dopadlo

Systém LoanOffice je propojen na datový sklad banky, který pro něj připravuje všechna potřebná data, a dále na insolvenční rejstřík. Spolu s konsolidací dat a komplexní procesní podporou slouží 40 uživatelům v pěti týmech oddělení Workoutu a části oddělení poskytující Workoutu právní podporu.

„LoanOffice nám umožňuje kompletní správu pohledávek po splatnosti a stal se primárním systémem pro vymahače. Najdeme v něm všechny podstatné informace o klientovi a o produktech, které v bance využívá, což bylo dříve nemyslitelné. Dnes dostáváme díky systému LoanOffice všechna tato

data najednou, včetně informací o zajištění klienta, insolvenčním řízení, ratingu, klasifikaci, výši expozice či počtu dnů po splatnosti. Vidíme zde také závazky u klienta jako u fyzické osoby i OSVČ, ekonomicky a dlužnicky spjaté osoby, angažovanost atd. Všechny činnosti, které je nutné interně schvalovat, realizujeme

už v rámci systému LoanOffice, typicky třeba proces stanovení strategie. Následně se schvalují konkrétní opatření a daný případ přes LoanOffice předáváme na oddělení Workout Support nebo Legal, aby připravili podklady, zajistili směnku apod.“ popisuje aktuální situaci Iveta Perná.

LoanOffice v kostce

LoanOffice podporuje celý proces vymáhání. Průchod klienta a jeho smluv a pohledávek včetně schvalovacích procesů řídí systém workflow. Systém dále podporuje mimosoudní agendu, jako jsou restrukturalizace, dohody o narovnání a uznání dluhu, soudní vymáhání a dále také evidenčně a procesně podporuje hromadné prodeje.

Systém LoanOffice dále podporuje a řídí činnosti týkající se agendy vymáhání třetími stranami, tzn. předání pohledávek

k vymáhání externím inkasním agenturám nebo advokátním kancelářím, automatizovanou výměnu dat, kontrolu výpočtu provizí apod.

Do budoucna se systém v Raiffeisenbank může uplatnit například v oddělení Legal, nebo v souvislosti s nasazením konektoru do Katastru nemovitostí (KNBox), který lze integrovat do infrastruktury banky pro zlevnění a automatizaci dotazů do katastru nemovitostí.

Vybrané reference LoanOffice



**Raiffeisen
BANK**

„LoanOffice je pro nás velmi důležitý, pomáhá nám udržovat standardy a je jedním z nejdůležitějších prvků vymáhání. Největší přidanou hodnotou je pro nás celý schvalovací proces a jeho převedení do elektronické formy, včetně transparentně zdokumentovaných rozhodovacích procesů. Díky tomu jsme schopni uchovávat data o klientech v takové podobě, že nemohou z banky jakkoliv zmizet. Dalším velkým přínosem je samotná konsolidace dat týkajících se klienta, díky které se snížila chybovost ve zpracování úvěrů, jež máme na starost. Navíc LoanOffice také umožňuje efektivní řízení týmu.“

„Nasazení LoanOffice je jeden z projektů, kde se podařilo dodržet původní harmonogram i rozpočet, a to také díky velkému příspěví zaměstnanců společnosti StringData. Lidský faktor hrál v tomto projektu skutečně zásadní roli.“

Bogdan Kaszper, Head of Workout

wüstenrot

„Se společností StringData už více než pět let spolupracujeme v oblasti vymáhání – využíváme systém LoanOffice pro zpracování pohledávek ve všech našich čtyřech společnostech ve fázi late i legal. Systém pokrývá kompletně a bezproblémově zejména správu externího vymáhání, mimosoudní i soudní vymáhání včetně insolvenčních řízení. Odezvy v rámci servisní smlouvy i při vývoji nových částí systému jsou rychlé. Náklady nevybočují, resp. uvedla bych, že ke standardním cenám poskytují nadstandardní servis včetně kompletních business či procesních analýz řešené problematiky.“

Vzhledem k těmto zkušenostem plánujeme spolupracovat se StringData do konce roku 2012 rozšířit i o řízení vymáhání pohledávek v early fázi.“

Ing. Renata Netopilová, vedoucí úseku správa a vymáhání pohledávek

Co ještě děláme

 stringdata



BeeWiser

knowledge management



Binf

poskytování bankovní součinnosti



KNBox

konektor katastru nemovitostí



LoanOffice

řízení vymáhání pohledávek



SyDesk

sledování dostupnosti IT služeb



Vývoj

zakázkový vývoj