

# Программный комплекс «Интеграция клиентских данных»



**Единый клиент – как один из важнейших  
управленческих активов банка.**

**Василий Лапухин**

**Начальник управления методологии и консалтинга  
информационных технологий ООО «СОФТКЛУБ»**

**+375 17 279 33 60**

**+375 29 634 5 736**

- Ведение единого реестра клиентов- нормативные требования
- Единый реестр клиентов – как основа маркетинговой стратегии
- Управление операционными и кредитными рисками
- Преимущества решения «Интеграция клиентских данных»

## Требования нормативных документов

- «Концепция развития и применения информационных технологий в банковской системе республики Беларусь на 2008-2012 годы», утвержденная Постановлением Правления НБ РБ от 18.08.2008 г. № 115.
- «Концепция автоматизации управления рисками банковской деятельности в РБ», утвержденная Постановлением Совета Директоров НБ РБ № 204 от 30.06.2008 г.
- «Инструкция о нормативах безопасного функционирования для банков и небанковских кредитно-финансовых организаций», утвержденная Постановлением Правления НБ РБ № 137 от 28.09.2006 г.

## Требования нормативных документов

- «Инструкция об организации внутреннего контроля в банках и небанковских кредитно-финансовых организациях», утвержденная Постановлением Правления НБ РБ № 139 от 28.09.2006.
- Закон РБ от 19.06.2000 г. № 426-з «О мерах по предотвращению легализации доходов, полученных незаконным путем, и финансирования террористической деятельности»
- «Инструкция об осуществлении банками и небанковскими кредитно-финансовыми организациями мер по предотвращению и выявлению финансовых операций, связанных с легализацией доходов, полученных незаконным путем, и финансирование террористической деятельности», утвержденная Постановлением Правления НБ РБ № 34 от 28.02.2008 г.

# Проблемы использования разрозненных систем

- Дублирование информации в базах данных
- Увеличение объема обрабатываемой информации
- Несогласованность
- Несвоевременность внесения изменений в базы данных
- Появление ошибок
- Сложность дополнительных разработок

- Интеграция всех источников данных, необходимых для функционирования процессов управления рисками, в единую полную достоверную информационную базу,
- Интеграция должна предусматривать:
  - наличие возможностей по предоставлению необходимых данных,
  - контроль за полнотой и целостностью информации,
  - инструментарий управления информационным пространством, включая в числе прочего механизмы доступа к информации,
  - регламентацию процедур информационных обменов,
  - ведение соответствующих подробных протоколов.

# Носители информации о клиентах



# Общая концепция доходного управления банком

**Интегрированное управление доходом / риском**

- **Управление риском**
  - (измерение, анализ допустимого уровня, ограничение риска)
- **Управление рентабельностью / результатом**

Общая концепция доходного управления банком



# Ключевые принципы CRM-стратегии:

1. Персонализация, или сегмент из одного клиента (выявление выгодных клиентов, развитие отношений, взаимодействия с хорошими клиентами);
2. Клиент как бизнес-актив;
3. Удержание и развитие выгодных клиентов (изучение, знание потребностей и предпочтений каждого клиента);
4. Использование IT как средства максимизации информации.

- Риск концентрации
  - Концентрация размеров кредитов
  - Концентрация в отдельных отраслях
  - Концентрация в отдельных регионах
- Недостатки в работе с кредитами
  - Субъективная выдача кредитов
  - Неясно сформулированные процессы кредитования и правила компетенции
  - Недостаток калькуляции рисков
  - Недостаток квалификации кредитных работников
  - Недостатки в отслеживании хода реализации кредита

# Что такое операционный риск ?

- Риск возникновения у банка потерь (убытков) в результате несоответствия установленных банком порядков и процедур совершения банковских операций и других сделок законодательству или их нарушение сотрудниками банка.
- Риск некомпетентности или ошибок сотрудников банка.
- Риск несоответствия или отказа используемых банком систем, в том числе информационных, а также в результате действия внешних факторов.

# Интеграция клиентских данных

| Свойства   | Достоинства  |
|--|--|
| Распределенное обслуживание клиентов по всем регионам страны и всем подразделениям банка   | <b>Увеличение характеристик клиентской базы</b>  |
| Предложение одинаковых розничных продуктов и услуг по всем регионам страны и всем подразделениям банка, в том числе в реальном времени | <b>Равномерное распределение объёмов и избежание пиковых нагрузок на инфраструктуру</b>  |
| Сегментирование клиентов по различным критериям  | <b>Снижение рисков обслуживания проблемных клиентов</b>  |
| Повышение качества обслуживания клиентов по всем регионам страны и всем подразделениям банка   | <b>Сохранение и расширение клиентской базы</b>   |
| Анализ клиентской базы   | <b>Выработка предложений по совершенствованию продуктового ряда, технологических решений, организационной структуры, кадровой политики</b> |

## Что дает ПК «Интеграция клиентских данных»?

- Единая независимая инфраструктура для работы с клиентами банка по маркетинговой стратегии.
- Оперативное получение актуальной информации благодаря систематизации знаний о клиентах.
- Накопление знаний о клиента в целях управления рисками банковской деятельности.
- Возможность реагирования на запросы о клиентах в режиме on-line в бизнес-приложениях.

## Основные преимущества решения

- Снижение операционных рисков, которое достигается за счет качественного улучшения информации о контрагентах, предоставляемой единой клиентской базой и минимизации ошибок при вводе информации.
- Снижение финансовых рисков, за счет возможности быстрого извлечения и анализа всей финансовой информации бизнес-партнера банка и аффилированных с ним лиц.
- Снижение трудозатрат и оптимизация бизнес-процессов банка в части ведения информации о бизнес-партнерах.



**Благодарю за внимание**

**ВОПРОСЫ?**

**Василий Лапухин**

**Начальник управления методологии и консалтинга  
информационных технологий ООО «СОФТКЛУБ»**

**+375 17 279 33 60**

**+375 29 634 5 736**