

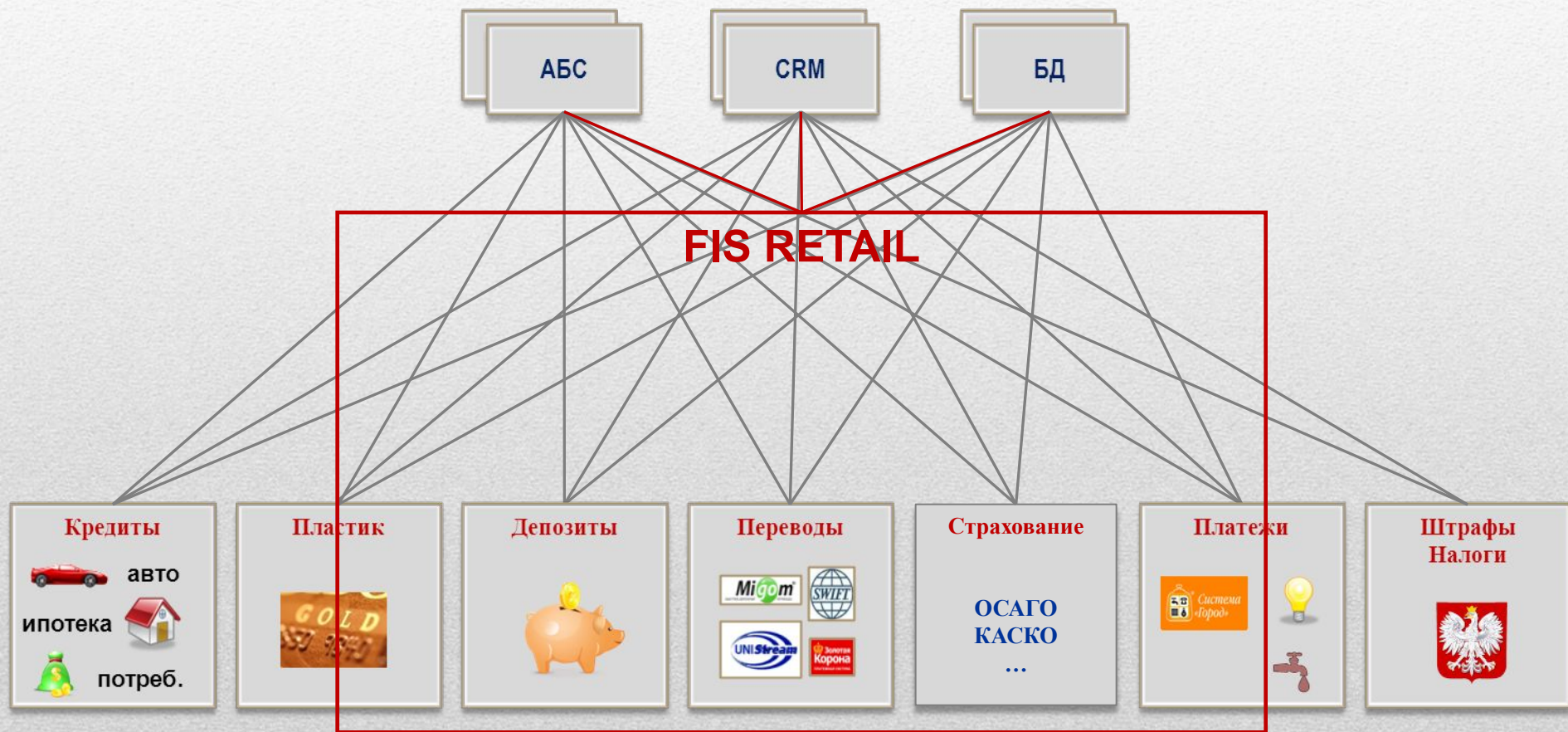


FIS Retail

Единая фронт-офисная платформа

Универсальный фронт-офис

FIS RETAIL – седельный фронт-офис?



Универсальный фронт-офис

Кредиты



авто

ипотека



потреб.

Пластик



Депозиты



Переводы



Страхование

ОСАГО
КАСКО
...

Платежи



Штрафы Налоги



в режиме 24*7



FIS RETAIL



вне офисов банка

+ маркетинговые предложения и рекомендации для клиента «на лету»

+ выявление мошенничества на ранних стадиях

+ эффективный процесс проверки и оценки клиента

+ уменьшение % ошибок при работе операторов

- ☐ самостоятельное пополнение фронт-офиса специфичными продуктами, характерными именно для ВАШЕГО банка без обращения к поставщику решения.
- ☐ Единая розничная База Данных
- ☐ интегрируется с любым количеством АБС, + БКИ + др...
- ☐ обеспечивает бизнесу "быстрые победы", так как среднее время внедрения основной функциональности составляет около 2-3 МЕСЯЦЕВ!

Семейство продуктов

FIS Front

FIS Кредиты

кредитный фронт-офис

FIS Депозиты

депозитное обслуживание

FIS Переводы

фронт-офис для систем переводов

FIS Платежи

оплата коммунальных и прочих услуг

FIS Direct

(I кв. 2011)

FIS Internet Bank

FIS Mobile Bank

FIS Processing

FIS Strategy

система управления бизнес-правилами (BRMS)

FIS BPM

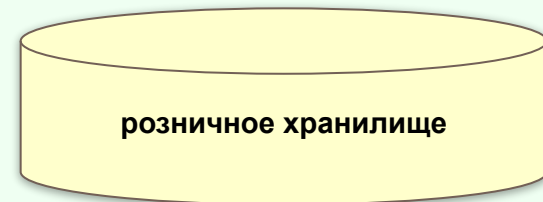
система управления бизнес-процессами (BPMS)

FIS Бэк-офисные инструменты

конфигурирование, андеррайтинг, anti-fraud

Интеграционные инструменты

взаимодействие с АБС и другими системами



BI Аналитика

на основе Oracle BI или Pentaho BI

FIS Front

Единое окно

Все продукты и услуги из карточки клиента
Все данные клиента и история взаимодействия с ним
Активные предложения и рекомендации для оператора «на лету»

Петров Василий Васильевич (12.12.1980)

Клиент

Петров Василий Васильевич 25.05.1940
Паспорт XX XX №XXXXXX
Клиент с 12.09.1995 (14 лет), журнал
[Подробнее](#)

Домохозяйство

Петрова Анна
Семеновна Супруга 10.01.1940
Петров Анатолий
Васильевич Сын 15.05.1975

Рекомендации

☒ Напомнить про возможность продления депозитной карты
☐ Предложить услугу депозитных ячеек
[весь список](#)

Кредиты

Товарный кредит 54 000 р. [отменить](#) [далее](#)
Ипотечный кредит 5 230 000 р. [отменить](#) [далее](#)

Заявка Отказ

Сервис-пакеты

Действующих - 1
Архивных - 2

Новый пакет

Оплата услуг

Коммунальные платежи [история \(1 платеж\)](#)
Мобильные платежи [история \(12 платежей\)](#)

Депозиты

До востребования [далее](#)
Мультивалютный 06.06.2008 [далее](#)
Пластиковая карточка 18.12.2009 [далее](#)

Новый депозит

Переводы

Swift [история \(1 перевод\)](#)
Western Union [история \(1 перевод\)](#)
Клиенту банка [история \(52 перевода\)](#)

Новый перевод

ДБО

Мобильный банк [отключить](#) [далее](#)
Я в курсе [отключить](#) [далее](#)

Поручения

Действующих - 3
Архивных - 1

Новое поручение

Обмен валют

RUR USD 50 000 [далее](#)
RUR EUR 250 000 [далее](#)

Обмен

Прочие услуги

Покупка драг. металлов [далее](#)

Работа с досье

90% внимания – клиенту, 10% – системе
Эффективное обслуживание каждым операционистом

Петров Василий Васильевич (12.12.1980)

Клиент



Петров Василий Васильевич 25.05.1940
Паспорт XX XX №XXXXXX
Клиент с 12.09.1995 (14 лет), журнал
[Подробнее](#)

Домохозяйство

Петрова Анна Семеновна

Супруга 10.01.1940

Петров Анатолий Васильевич

Сын 15.05.1975

Рекомендации

☒ Напомнить про возможность продления депозитной карты
☐ Предложить услугу депозитных ячеек
[весь список](#)

1. документы

2. адреса, телефоны

3. поручители, родственники

4. сканы, копии документов

5. архив, заявки

адреса, телефоны

Адрес регистрации

регион:

НСО

район:

Ленинский

нас. пункт:

Новосибирск

улица:

2-я Ракитная

почтовый индекс:

630000

дом, квартира:

д.12, кв. 46

Адрес фактического проживания

регион:

НСО

район:

Советский

нас. пункт:

Новосибирск

улица:

Академическая

почтовый индекс:

630090

дом, квартира:

д.64, кв.25

Телефоны

по месту регистрации:

по месту жительства:

383 300 00 00

мобильный:

913 000 00 00

рабочий:

383 300 11 11

Сохранить

Отмена

Для удобства и минимизации ошибок:

- ☐ пошаговые операции
- ☐ подсказки, выпадающие списки, авто-заполнение
- ☐ проверка на ошибки

Кросс-продажи и лояльность

Раздел «Домохозяйство» отображает взаимосвязи клиента с другими клиентами банка.

Например: супруга, дети, родители.



Примеры маркетинговых предложений:

- ❖ Новые продукты, которые могут быть интересны данному клиенту;
- ❖ День рождения клиента (и членов семьи);
- ❖ Акции банка, под которые подходит клиент;
- ❖ Другие маркетинговые активности в рамках программы лояльности...

Петров Василий Васильевич (12.12.1980)

Клиент Петров Василий Васильевич 25.05.1940 Паспорт XX XX XXXXXXXX Клиент с 12.09.1995 (14 лет), журнал Подробнее	Домохозяйство Петрова Анна Семеновна Супруга 10.01.1940 Петров Анатолий Васильевич Сын 15.05.1975	Рекомендации ☒ Напомнить про возможность продления депозитной карты ☐ Предложить услугу депозитных ячеек весь список
Кредиты Товарный кредит 54 000 р. отменить далее Ипотечный кредит 5 230 000 р. отменить далее Заявка Отказ	Сервис-пакеты Действующих - 1 Архивных - 2 Новый пакет	Оплата услуг Коммунальные платежи история (1 платеж) Мобильные платежи история (12 платежей)
Депозиты До востребования далее Мультивалютный 06.06.2008 далее Пластиковая карточка 18.12.2009 далее Новый депозит	Переводы Swift история (1 перевод) Western Union история (1 перевод) Клиенту банка история (52 перевода) Новый перевод	ДБО Мобильный банк отключить далее Я в курсе отключить далее
Поручения Действующих - 3 Архивных - 1 Новое поручение	Обмен валют RUR USD 50 000 далее RUR EUR 250 000 далее Обмен	Прочие услуги Покупка драг. металлов далее

Что делает оператор?

- обслуживает клиента, работая со всеми продуктами в едином окне
- видит рекомендации по работе с клиентом
- отмечает все выполненные рекомендации

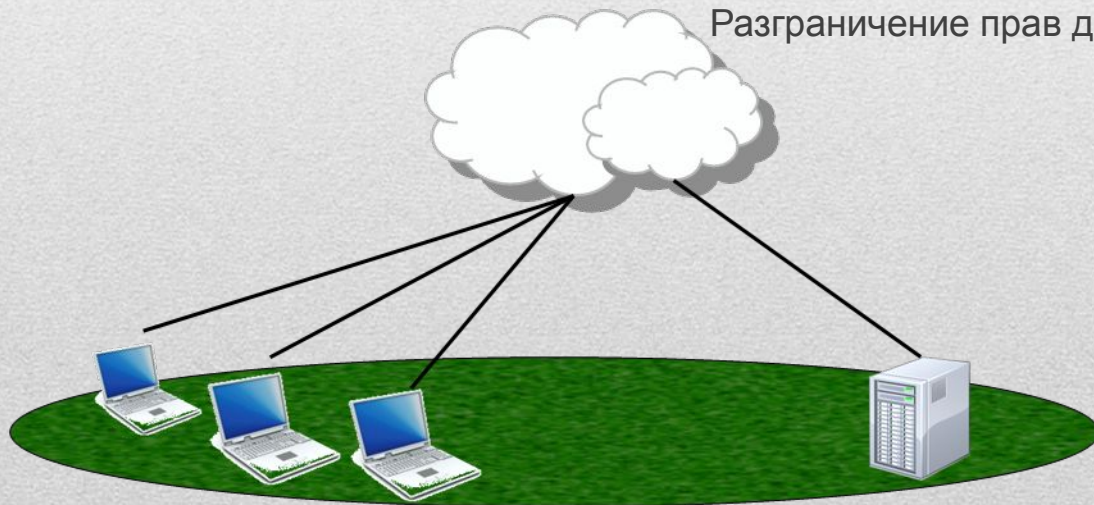
Offline :: бизнес без ограничений



**Точки продаж вне офиса -
бизнес в любой точке мира!**

Offline рабочие места – это развертывание розничной сети там, где невозможно использовать классические онлайн-решения.

Работа на ноутбуках, планшетах,
Использование защищенных каналов связи;
Разграничение прав доступа сотрудников.



FIS Direct /I KB. 2011/

Система интернет-банкинга

Интернет-банкинг: шаг навстречу клиенту

Возможности:

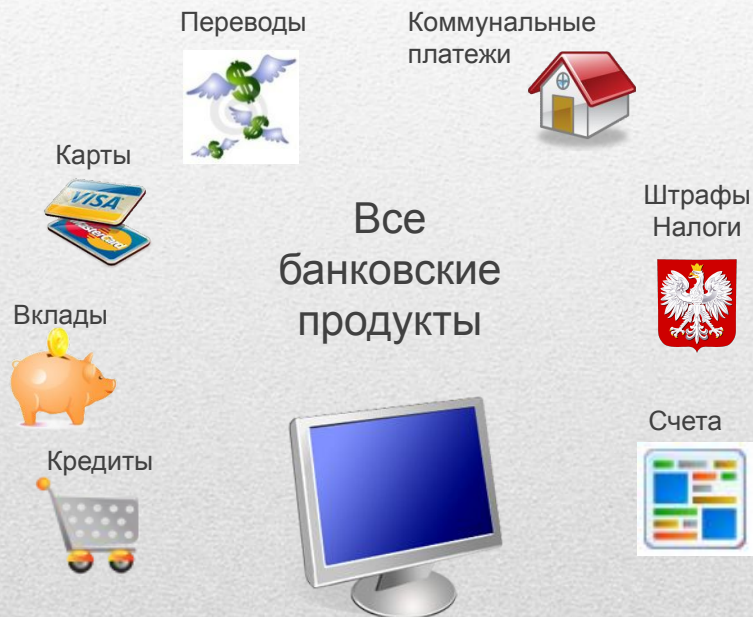
- ✓ мониторинг состояния счетов
- ✓ формирование выписки по счету
- ✓ печать документов

Типовые операции:

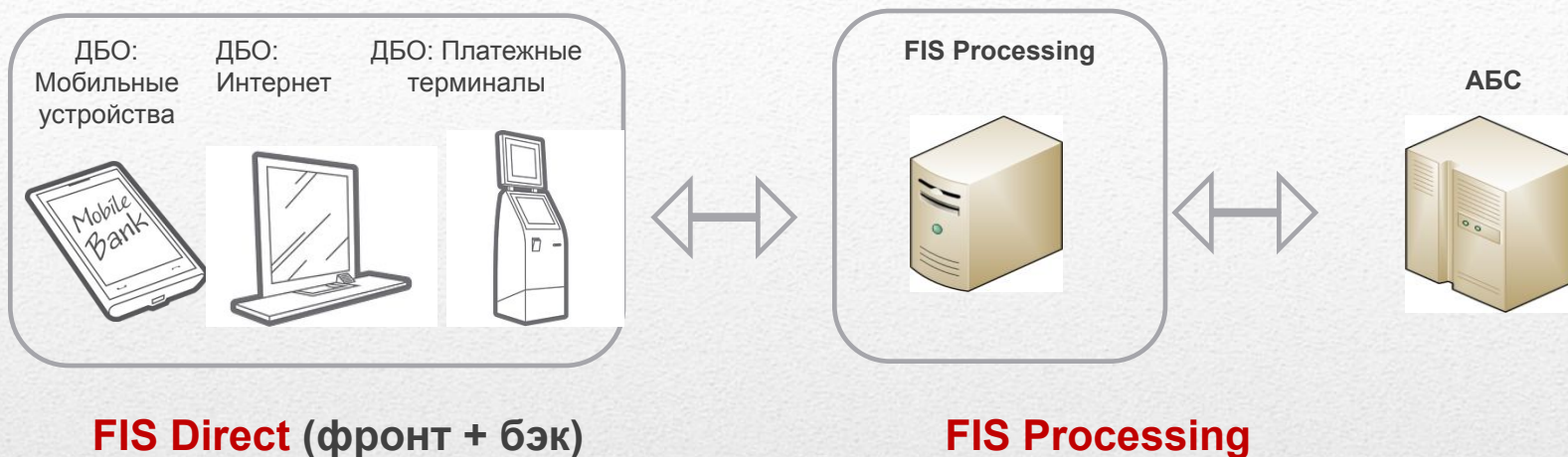
- ✓ конвертации
- ✓ открытие, блокировка, перевыпуск карты
- ✓ переводы между своими счетами
- ✓ переводы другим клиентам банка
- ✓ внешние переводы

А также:

- ✓ внутренняя почта (персонифицированные сообщения от банка: напоминания о непогашенной задолженности, предложения новых услуг, поздравления с днем рождения)
- ✓ помощь
- ✓ справочная информация (тарифы, условия договоров и т.д.)



FIS Direct :: Структура



Предоставляет клиентский интерфейс, позволяющий осуществлять управление финансовыми продуктами (счета, карты, кредиты, депозиты и т.д.) удаленным образом, через:

- ✓ интернет
- ✓ мобильные устройства
- ✓ терминалы самообслуживания

а также бэк-офисную часть системы ДБО

Это хранилище продуктового семейства FIS Retail, объединяющее в себе:

- ✓ данные предметной области различных продуктов
- ✓ бизнес-процессную часть (действия над данными)
- ✓ определение бизнес-правил (переходов между действиями)
- ✓ приложения для взаимодействия с различными банковскими системами (АБС, CRM, Платежные системы и т.д.)
- ✓ интерфейсные части для визуальной настройки продуктовой линейки банка (бизнес-процессов, бизнес-правил и т.д.)

FIS Direct :: Преимущества



Для Администратора

Настройка продуктов

В индивидуальной КАРТОЧКЕ финансового продукта.

КАРТОЧКА нужна:

- ✓ для просмотра параметров продукта (процентная схема, срок, валюта депозита)
- ✓ для редактирования группы клиентов, которым продукт доступен.

Настройка операций

Позволяет настроить иерархическую структуру папок и операций, которые пользователь увидит в блоке "Мои операции".

Настройка бизнес-процессов

Позволяет:

- ✓ создавать и редактировать бизнес-процессы в визуальном кейс-редакторе
- ✓ привязывать бизнес-процессы к операциям.

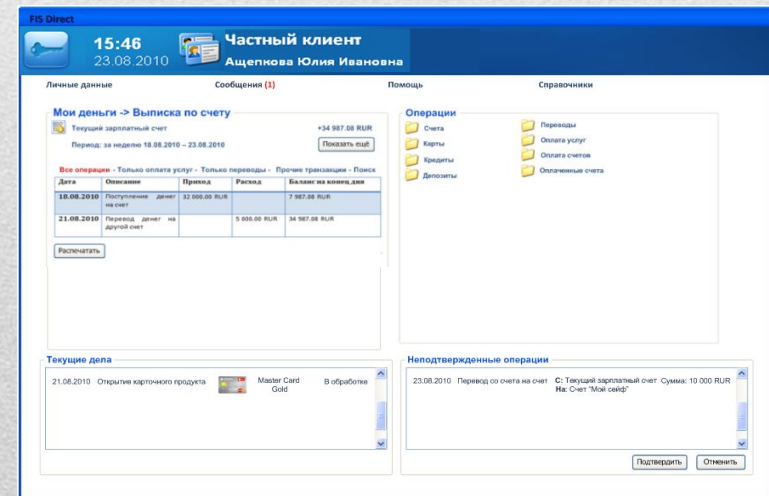
Теперь при выборе пользователем операции будет запускаться соответствующий бизнес - процесс



Для Пользователя

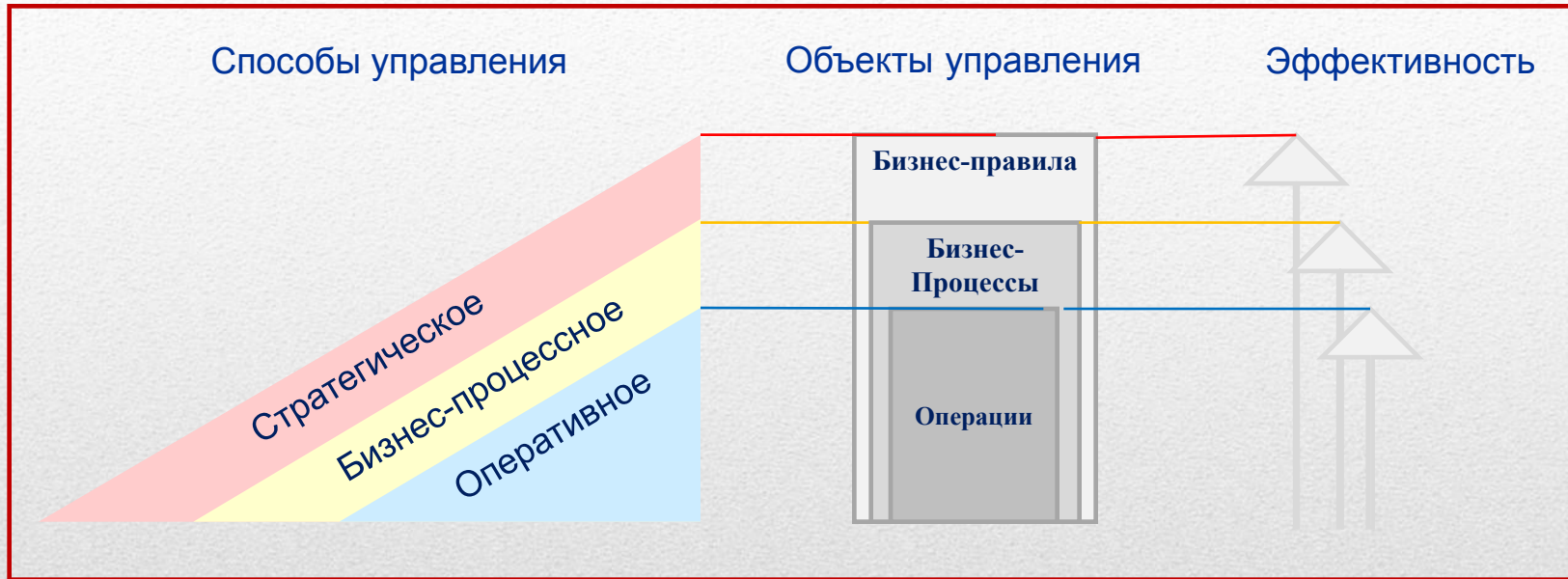
Понятный интерфейс:

- вкладка МОИ ДЕНЬГИ, чтобы видеть все денежные средства, размещенные в банке или предоставленные банком;
- вкладка «ОПЕРАЦИИ» для быстрого доступа к любым операциям
- Просмотр выписок по счетам
- Отображение статуса своих заявок на открытие/закрытие финансовых продуктов



FIS Processing

FIS Processing :: уровни управления

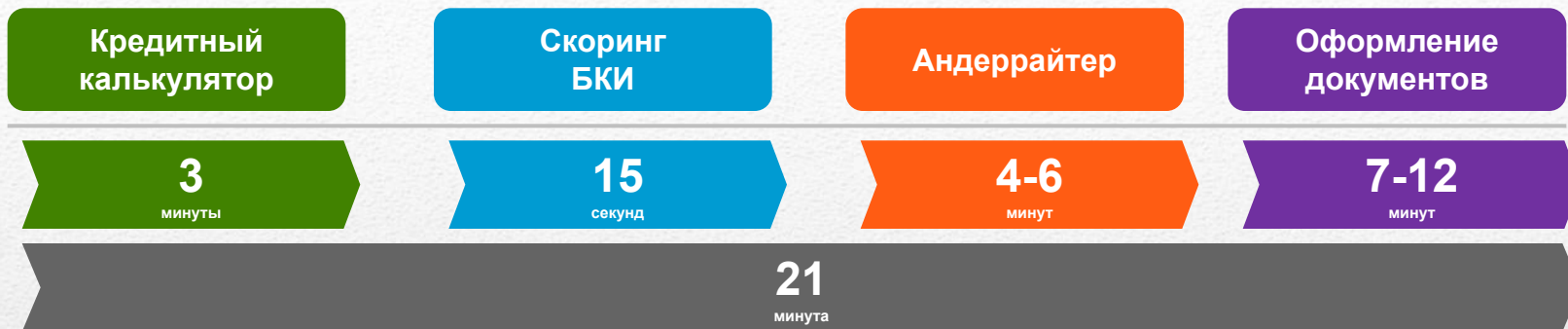


FIS RETAIL = (front + дбо) + (единая БД + бизнес-процессы + бизнес-правила)
Case-редактор BPM FIS Strategy

FIS Processing

Стратегическое управление – это наиболее бизнес-ориентированный уровень управления. Он оперирует моделями, оценками и критериями. Системы, содержащие в себе автоматизацию стратегического управления, предлагают максимально возможный уровень настраиваемости и параметризуемости.

Strategy&BPM&Forms



Простые инструменты для решения сложных задач:

FIS Strategy – модуль управления бизнес-правилами

- ☐ Сегментация портфеля
- ☐ Классификация клиентов и договоров
- ☐ «Стратегические» расчеты (скоринг, новые атрибуты)
- ☐ Управление маркетинговыми предложениями
- ☐ Расчет anti-fraud инцидентов

FIS BPM – модуль управления бизнес-процессами

- ☐ Визуальный case-редактор
- ☐ Понятные бизнес-термины

FIS Forms – модуль управления кредитной документацией

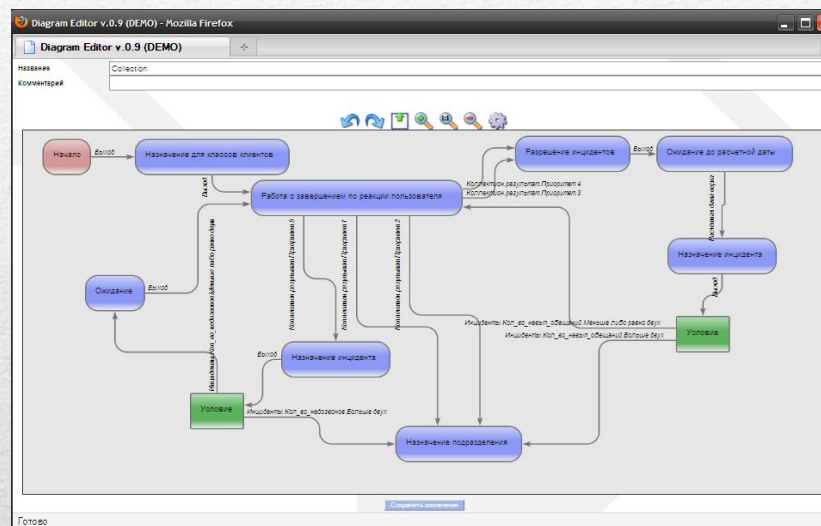
- ☐ Привычная среда для редактирования
- ☐ Гибкая настройка шаблонов
- ☐ Динамическое формирование пакетов кредитной документации
- ☐ Оперативное управление составом пакета документов

без участия IT-специалистов!

Case-редактор

Бизнес-правила и процессы легко рисуются в case-редакторе

- ❑ Удобство и наглядность построения бизнес-процессов
- ❑ Используются только понятные бизнес-термины
- ❑ Повышение надежности
- ❑ Прозрачность управления



Удобный интерфейс позволяет описать любую бизнес-логику простыми средствами в визуальных редакторах, и настраивать:

- ✓ Динамические расчеты (как в Excel) над клиентскими данными
- ✓ Деревья решений
- ✓ Выборки данных из сторонних БД

без участия IT-специалистов!

FIS Processing: Аналитика

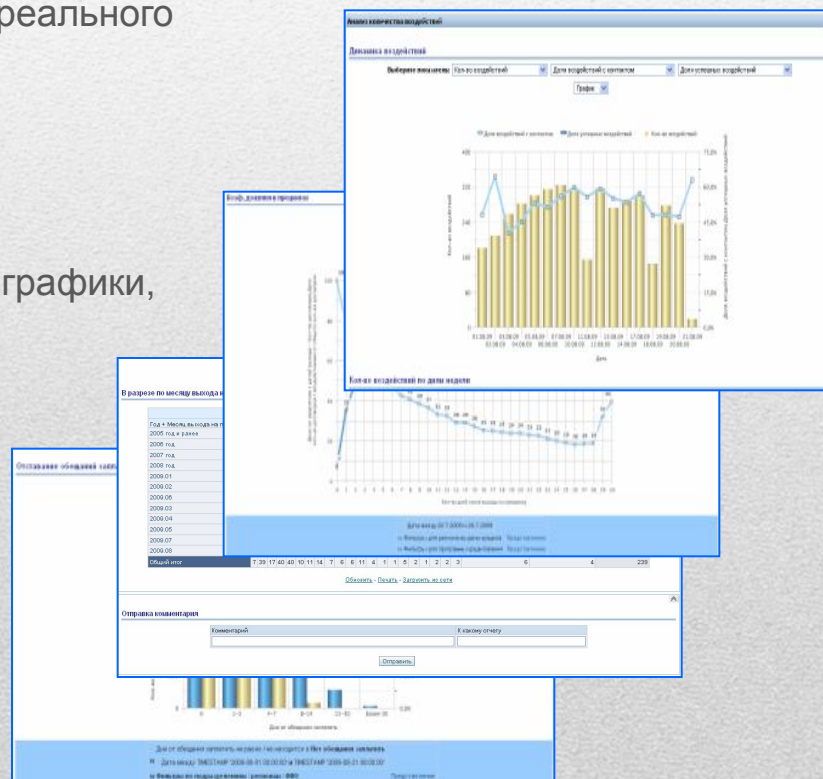
Помогает принимать управленческие решения
на качественно новом уровне

Системы класса Business Intelligence обеспечивают

- ✓ Многопользовательский доступ в режиме реального времени
- ✓ в режиме реального времени
- ✓ Моментальное формирование отчетов
- ✓ Любой формат отображения: диаграммы, графики, гистограммы, таблицы, и т.д.

Отчетность в системе строится двумя способами:

- ✓ во встроенном аналитическом модуле Pentaho BI (бесплатный)
- ✓ на платформе Oracle Business Intelligence (платный)



Пример обработки кредитной заявки

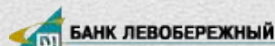
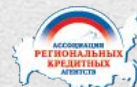
FIS Кредиты :: История

FIS Кредиты – составное фронт-офисное приложение платформы FIS RETAIL

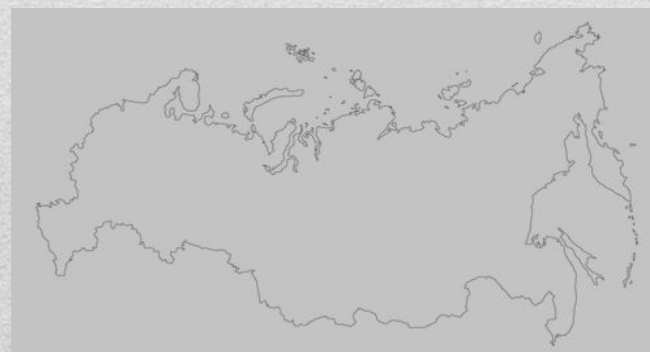


FIS Кредиты является победителем конкурса
«Лучший риск-менеджмент в России и СНГ-2010»,
в номинации

«Построение комплексных систем риск-менеджмента финансовых организаций»



Бизнес-результаты наших клиентов –
более 3 000 автоматизированных точек продаж
более 10 000 000 выданных кредитов
в более чем 80 регионах РФ



FIS Кредиты :: сегодня

Система полностью автоматизирует кредитный фронт и миддл-офис: оформление заявок, принятие решений, выдача кредитов, прием гашений.

Входящий в состав комплекса центр принятия решений позволяет настраивать бизнес-процессы рассмотрения кредитных заявок. В том числе, поддерживается андеррайтинг, скоринг, а также работа со сторонними базами данных.

❖ **Работа с физическими и юридическими лицами.**

❖ **Неограниченное количество схем кредитования:**

Потребительский
кредит



Ипотека
(зalog недвижимости)



Корпоративный кредит

Авто-кредит



Кредитные карты



Товарный кредит

Экспресс кредит



Овердрафт



Денежный кредит

❖ **Поддержка всего цикла кредитования: от оформления заявки до заключения договора.**

Управление качеством портфеля

Принятие кредитного решения – это комплексный процесс.
Он включает скоринговые оценки, андеррайтинг, anti-fraud мероприятия.
FIS Кредиты – это исчерпывающий инструмент для любых схем работы кредитного бэк-офиса.



FIS Кредиты :: Скоринг

Application scoring

Цель – оценка риска дефолта, и раннее отсеечение клиентов по этому критерию.

Применяется для новых клиентов, с которыми не было взаимодействия.

Использует модель, построенную на основе статистики (для тех же самых кредитных продуктов, и того же географического региона). «Чужая» статистика скорее навредит, чем улучшит показатели.

Behavior scoring

Цель – оценка риска дефолта, и раннее отсеечение клиентов по этому критерию.

Применяется для новых клиентов, с которыми уже было взаимодействие (кредиты, депозиты или прочее обслуживание).

В отличие от application scoring, могут использоваться бизнес-кейсы, например «был успешно возвращен кредит на аналогичную сумму – можно выдать повторно».

Fraud scoring

Цель – определение набора anti-fraud мероприятий в ходе дальнейшего пути движения заявки.

Применяется для всех клиентов. Использует информацию из черных списков, БКИ, прочих баз знаний.

В зависимости от результатов, в путь кредитной заявки могут быть включены anti-fraud мероприятия, от телефонного звонка, и до выезда к клиенту или работодателю.

Final scoring

Цель – определение подходящего продукта и лимитов выдачи.

Применяется для всех клиентов. Использует всю возможную информацию, накопленную в ходе движения заявки.

Могут быть использованы бизнес-кейсы, социологические модели.

FIS Кредиты :: Anti-fraud

Anti-fraud – это инструмент для борьбы с мошенничеством в Банке.

- ✓ Поиск и выявление инцидентов (логический контроль).
- ✓ Любое количество баз для автоматической проверки заемщика.
- ✓ Проверки по подключенным «черным» базам, стоп-листам и т.д... + ручной поиск
- ✓ Интеграция с внешними сторонними системами в режиме реального времени
- ✓ Выбор оптимального набора anti-fraud мероприятий
- ✓ Не автоматизируемые anti-fraud мероприятия (звонок, выезд)

Примеры fraud-инцидентов:

Формальные критерии:

- ✓ Клиент не проходит по возрасту
- ✓ Паспорт клиента просрочен
- ✓ Отсутствие необходимых поручителей
- ✓ Проверка срока постоянной регистрации
- ✓ Проверка необходимого количества стационарных телефонов

Признаки фальсификации:

- ✓ Телефон, указанный как домашний, фигурирует в базе как рабочий, либо наоборот
- ✓ Домашний телефон не соответствует фактическому адресу проживания
- ✓ Клиент имел просрочку xx дней в течение последних xx месяцев

Признаки внутреннего мошенничества:

- ✓ Еженедельный (ежемесячный) лимит выдач на точку
- ✓ Еженедельный (ежемесячный) лимит выдач на группу точек
- ✓ Еженедельный (ежемесячный) лимит выдач на город
- ✓ Кредитный эксперт выдал более N кредитов на одинаковую сумму в течение заданного срока

FIS Кредиты :: Андеррайтинг

FIS Кредиты предоставляют развитые средства андеррайтинга для работы всех служб Банка (Служба экономической безопасности, кредитный департамент, риск-аналитики, и др.)

- ❖ Работа с заявкой и всем сопутствующим пакетом информации;
- ❖ Как индивидуальная обработка, так и кредитные комитеты;
- ❖ Любые бизнес-процессы, в т.ч. с многоэтапным рассмотрением заявки;
- ❖ Полная история рассмотрения, тайминги и KPI.



Система поддерживает многоуровневый процесс обработки, возможность «отложенной» обработки.

[illegible]

FIS Retail :: IT

Интеграция

Архитектура Java EE позволяет просто интегрироваться с различными внешними системами:

- ✓ Интеграция с учетной системой банка, CRM, Процессинговым центром, системой оценки заемщика (scoring);
- ✓ Интеграция с платежными системами;
- ✓ Интеграция с веб-сервисами;
- ✓ Интеграция с шиной данных банка (ESB).

Взаимодействие с информационными системами банка (АБС, CRM, иные) может быть двусторонним: при изменении данных в FIS Retail происходят изменения во всех необходимых системах и наоборот.

Кроссплатформенность

- ✓ Любые серверные аппаратные платформы: x86 (AMD 64, EM64T), Power
- ✓ Любые серверные операционные системы: Windows 2003 и выше, Linux – SLES 9 и выше, AIX 5.3 и выше.
- ✓ Любые СУБД: Oracle 10g, MS SQL, PostgreSQL и др.
- ✓ Любые операционные системы на рабочих местах, в т.ч. Windows и Linux

Масштабируемость и производительность

- ✓ Система обеспечивает масштабируемость стандартными средствами серверов приложений;
- ✓ Система имеет встроенные средства, нацеленные на простоту тиражирования;
- ✓ Система балансирует нагрузку между компонентами системы.

FIS Retail :: Результаты

Среди результатов, предоставленных клиентами, можно выделить:

- ❖ Улучшение качества портфеля при увеличении объемов кредитования
- ❖ Снижение операционных издержек
- ❖ Увеличение доли не комиссионных доходов с клиента

- ❖ Привлечение клиентов качественным подходом к обслуживанию
- ❖ Удержание текущего клиента
- ❖ Повышение лояльности клиента к Банку
- ❖ Рост среднего «срока жизни» клиента

- ❖ Гибкая и управляемая продуктовая линейка, быстрый запуск новых продуктов
- ❖ Повышение эффективности маркетинговых акций
- ❖ Увеличение кросс-продаж за счет активного предложения

- ❖ Снижение инвестиций и оперативность при запуске новых точек продаж
- ❖ Прозрачность и управляемость сети продаж
- ❖ Снижение требований к квалификации специалистов

По оценке наших клиентов, система FIS Retail позволяет повысить ключевые показатели эффективности от 3-х до 10 раз.

Спасибо за внимание!

**Мы не сделаем Ваш бизнес проще.
Мы сделаем его более эффективным.**

Бизнес-результаты наших клиентов –
более 3 000 автоматизированных рабочих мест
более 10 000 000 выданных кредитов в
более 80 регионах РФ

