



ГАЗПРОМБАНК

«Мы не взыскиваем, мы помогаем»

**Технологии и инструменты
урегулирования,
минимизирующие риски**



ТЕНДЕНЦИИ РЫНКА ВЗЫСКАНИЯ В 2025

Ухудшение платежеспособности Клиентов

- Снижение платежеспособности
- Рост количества банкротств
- Рост просроченной задолженности

Снижение контактности Клиентов

- Снижение контактности Клиентов
- Массовое внедрение Клиентами голосовых помощников усложняют взаимодействие и требуют внедрения новых инструментов

Фокус на досудебное урегулирование

- Реструктуризация долгов, отсрочка платежей
- Комплексное межбанковское урегулирование задолженности

Автоматизация, роботизация и цифровизация процессов

- Модельный подход в целях определения эффективной стратегии работы с задолженностью
- Автоматизация документооборота, рутинных задач
- Внедрение голосовых роботов, чат-ботов
- Цифровизация процессов

Оптимизация затрат на урегулирование

- Выбор наиболее эффективных, экономически выгодных каналов и инструментов взаимодействия с Клиентами
- Оценка перспективности судебного урегулирования
- Сокращение расходов на сопровождение при определении стратегии урегулирования по Клиенту



УМНЫЙ COLLECTION

Управление взысканием

- Централизация управления взысканием
- Оптимизация структуры и подчинения
- Формирование операционных ритмов
- Установка коллективных и индивидуальных KPI
- Система мотивации сотрудников направления урегулирования

Отчетность

- Анализ и управление портфелями, выявление зон развития и направлений повышения эффективности
- Централизация и автоматизация аналитической, управленческой и операционной отчетности
- On-Line Dash-board для наглядного отображения показателей



Дизайн и моделирование, снижения потерь и оптимизация расходов на взыскание

- Сбор аналитических данных
- Подключение внешних источников
- Поддержка, обновление моделей
- Определение стратегии взыскания с применением математических моделей и классификации по группам риска

Стратегии и принятие решений

- Сегментация клиентской базы
- Определение точек принятия решений
- Построение сквозных стратегий взыскания
- Регулярная адаптация стратегий

Оперативное исполнение

- Ресурсное управление в условиях повышенной нагрузки
- Совершенствование, централизация, стандартизация, унификация бизнес-процессов и автоматизации мероприятий и сценариев взыскания
- Формирование центра компетенций в территориальных подразделениях
- Управление качеством взыскания
- Роботизация, цифровизация процесса



АДАПТАЦИЯ К НОВОЙ РЕАЛЬНОСТИ КЛАССИЧЕСКОЕ ВЗЫСКАНИЕ ПЕРЕСТАЛО РАБОТАТЬ

Стратегии которые себя
оправдывают
в условиях нестабильности

Гибкие сценарии
реструктуризации

Фокус на Клиента

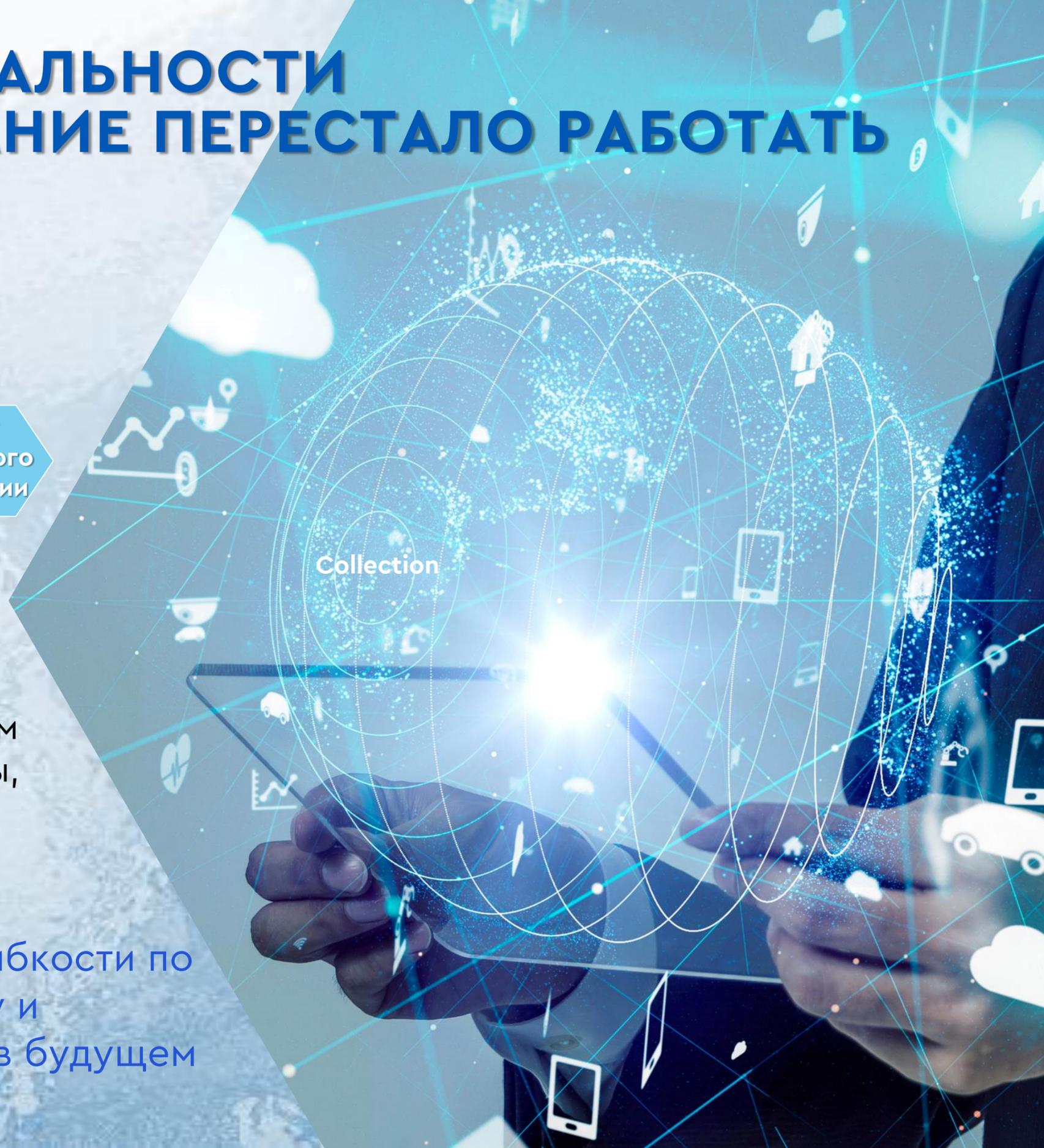
Превентивный скоринг
Заемщика для оптимального
варианта реструктуризации

ИИ предлагает
индивидуально
рассчитанные
варианты
реструктуриза
ции

Построение
долгосрочных
отношений, где
проблемный
заемщик –
потенциальный
Клиент

Оценка
устойчивости
Заемщика к
внешним шокам
(потеря работы,
рост цен и др.)

Сочетание технологий, клиентоцентричности и гибкости по отношению к Клиентам обеспечивают поддержку и сохранение партнерских отношений с Клиентом в будущем





ИСПОЛЬЗОВАНИЕ СКВОЗНОГО КОНТРОЛЯ И МОНИТОРИНГА В ЦЕЛЯХ СНИЖЕНИЯ РИСКОВ И ЗАТРАТ

Реализованные мониторинги позволяют минимизировать риски за счет своевременного выявления технических проблем, выявления угроз нарушения исполнения мероприятий по взысканию, за счет анализа событий и разработки мер по их минимизации

Типы мониторингов

- Контроль соблюдения действующего Федерального законодательства
- Анализ корректности отработки внедренных Сценариев (процессов) в системе
- Мониторинг производительности системы, нагрузки на серверы качества данных и своевременности обработки информации

Бизнес-ценность

- Снижение правовых, операционных и репутационных рисков
- Повышение производительности системы
- Снижение операционных затрат





ИСКУССТВЕННЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ В ПОМОЩЬ КЛИЕНТАМ

Вместо стандартного взыскания мы используем возможности искусственного интеллекта для персонализированной и своевременной помощи Клиентам в целях повышения лояльности и эффективности урегулирования





ДЕЙСТВУЮЩИЕ ПРОГРАММЫ ПОМОЩИ КЛИЕНТОВ В БАНКЕ

Государственные программы помощи



(кредитные каникулы по всем направлениям кредитования, кроме ипотечных кредитов; приостановка платежей на 6 месяцев)



(ипотечные каникулы; приостановка или снижение размера платежей на 6 месяцев)



(кредитные каникулы по всем направлениям кредитования для военнослужащих и членов их семей, приостановка платежей до окончания службы/СВО + 30 дней)

Собственные программы Банка



Проактивная предодобренная реструктуризация
(по всем направлениям кредитования; отсрочка платежа; пролонгация договора)



По Стандартам Банка
(по всем направлениям кредитования, кроме кредитных карт; отсрочка / рассрочка погашения задолженности; пролонгация; отмена неустойки и др.)



Программа рефинансирования Collection
(по потребительским кредитам и кредитным картам; индивидуальный график погашения с отсрочкой от 3 до 12 мес.; отмена неустойки)



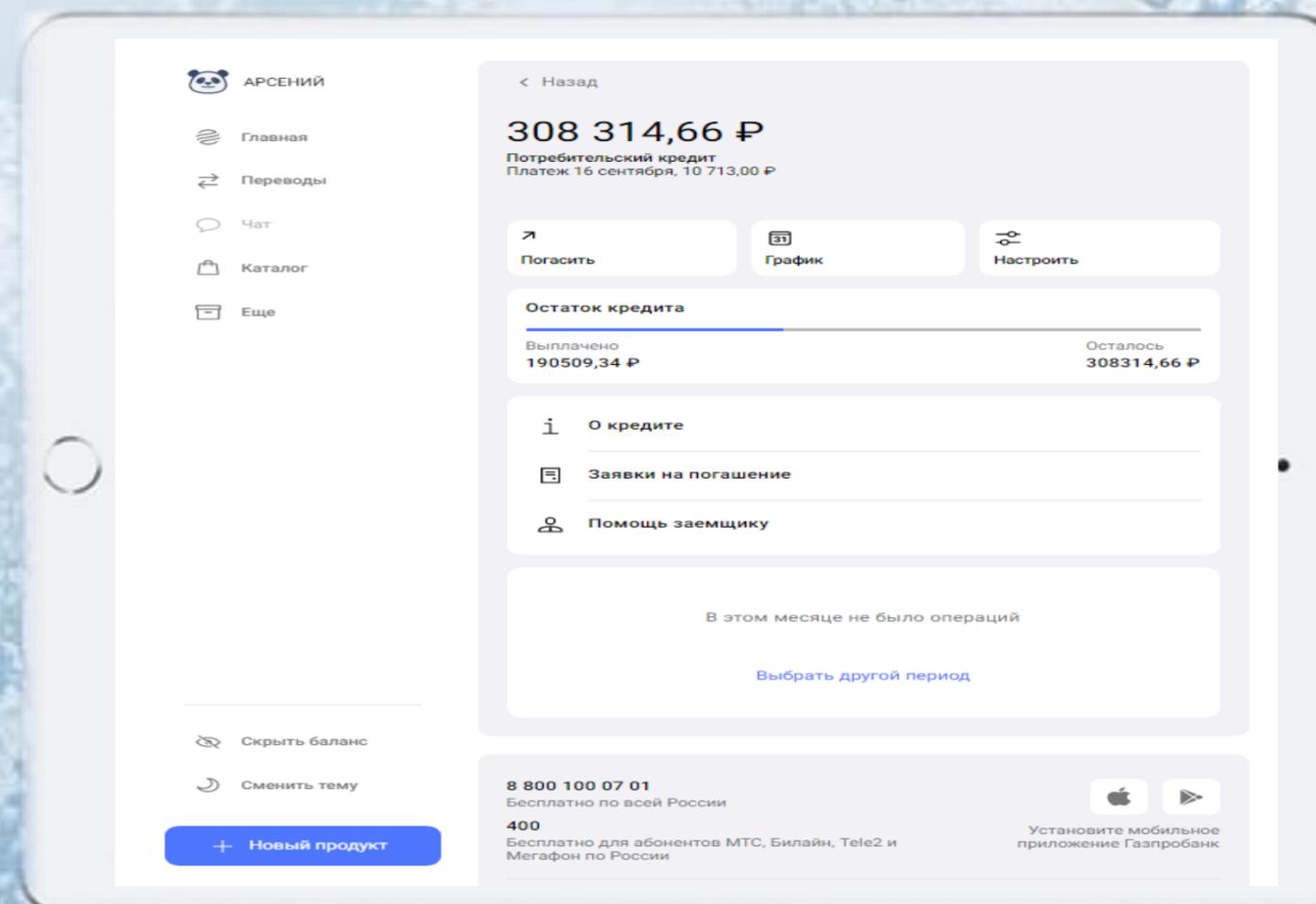
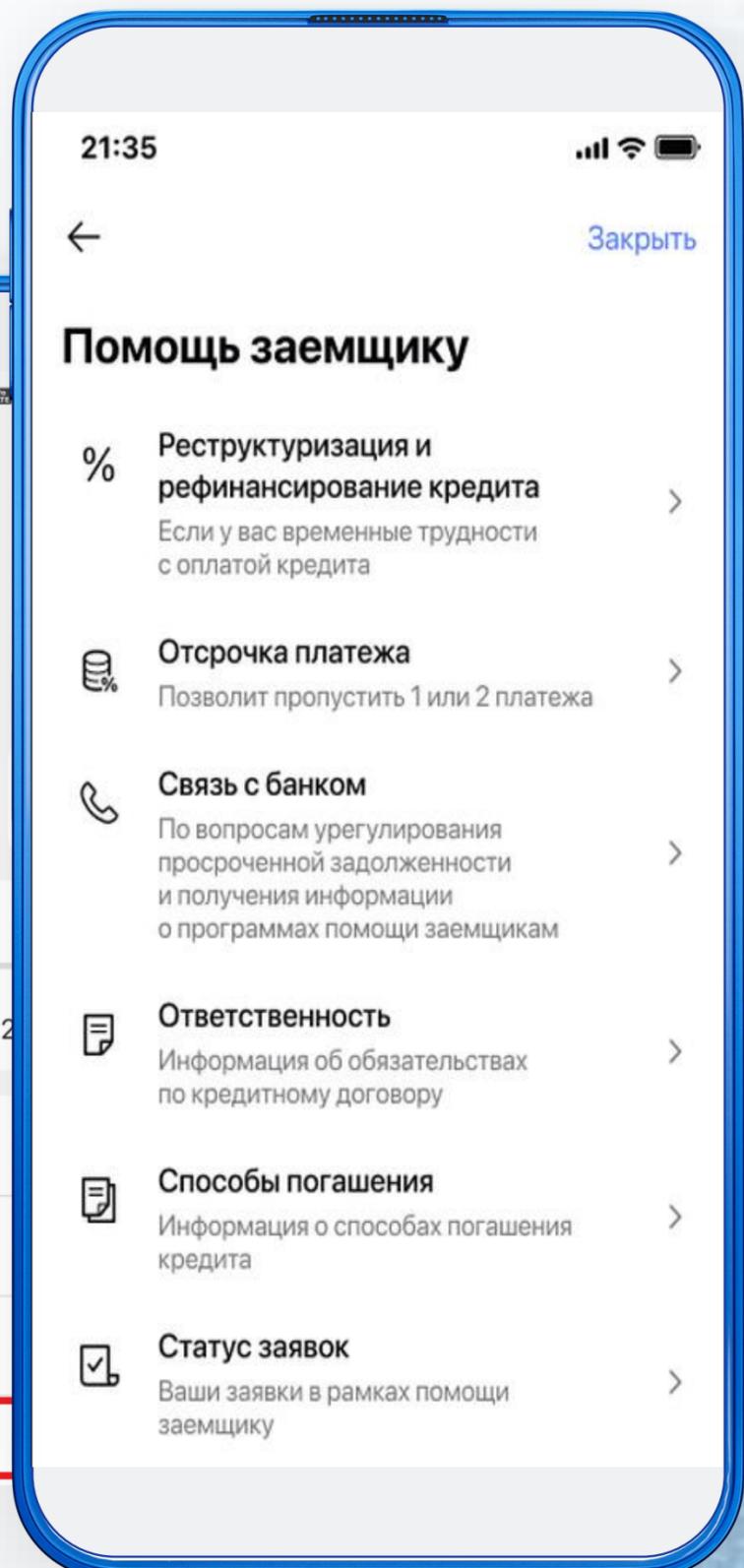
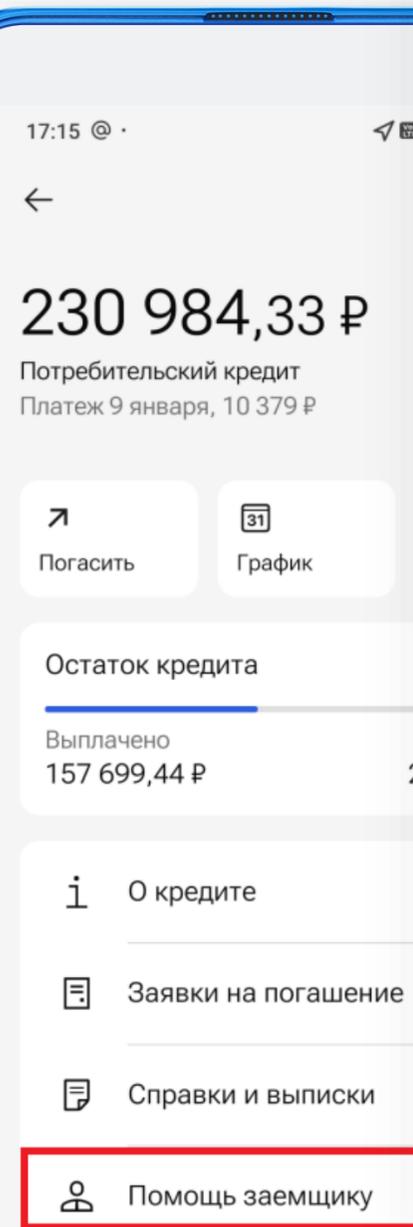
Услуга «Отсрочка платежа»
(по потребительским кредитам; отсрочка платежа на 1 или 2 месяца по заявлению заемщика)



КАНАЛЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ БАНКА

(МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ, САЙТ БАНКА, ОТДЕЛЕНИЕ БАНКА, БАНКОМАТ)

Упрощение взаимодействия с физическими лицами – Клиентами Банка в целях урегулирования, предотвращения образования и снижения просроченной задолженности





АЛЬТЕРНАТИВНЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ БАНКА НОН-КОЛЛЕКШН



ДОСУДЕБНОЕ УРЕГУЛИРОВАНИЕ

Мудрый путь разрешения конфликтов, позволяющий сторонам прийти к мирному решению без обращения в суд. Это целая философия конструктивного диалога и взаимоуважения Сторон



ДОБРОВОЛЬНАЯ РЕАЛИЗАЦИЯ ИМУЩЕСТВА

Цивилизованный способ решения финансовых проблем, позволяющий сохранить достоинство и контроль над ситуацией в сложный период. Грамотный подход к процессу поможет минимизировать негативные последствия и быстрее вернуться к стабильной финансовой жизни



МИРОВЫЕ СОГЛАШЕНИЯ

Благородный путь урегулирования, позволяющий сторонам прийти к взаимовыгодному решению без долгих судебных разбирательств. Мировое соглашение призвано открыть новую страницу в отношениях между участниками спора



УСТУПКА ПРАВ ТРЕБОВАНИЯ (ЦЕССИЯ)

Эlegantный финансовый инструмент, позволяющий кредитору передать свои права требования долга другому лицу, сохраняя при этом деловые отношения между участниками. Это не просто сделка, а целая стратегия управления активами и рисками

