



AI ASYSTENT ZESPOŁÓW WINDYKACYJNYCH BANKU – technologia wspierająca zarządzanie

Pandemia przyniosła nie tylko zawirowania gospodarcze i obostrzenia, ale też niespotykany dotychczas **boom sprzedaży kredytów hipotecznych**. Długi zaciągnięte z tego tytułu w bankach **przekroczyły obecnie 500 mld zł**. Niestety wraz ze wzrostem zadłużenia **coraz mocniej** widoczny jest również **problem spłaty zaciągniętych zobowiązań finansowych**.

Wyzwaniem dla bankowości staje się więc efektywne odzyskiwanie wierzytelności, a najlepiej zapobieganie pojawianiu się przeterminowanych spłat zadłużenia. Szczególnie w czasach tak powszechnej cyfryzacji, modyfikacji koszyków produktów i usług finansowych, wielokanałowości, a przede wszystkim zmiany oczekiwań klientów. Wymagań komfortu, spersonalizowanej obsługi i stałego odpowiadania, a nawet wyprzedzania potrzeb i oczekiwań, również na poziomie spłaty zadłużenia. Technologie wspierające nowe strategie zarządzania w tym obszarze stają się must have każdego banku. Zwłaszcza w kontekście optymalnego wykorzystania danych i wdrażania hiperpersonalizowanych działań windykacyjnych.

– Platforma PIVOTAL – WINDYKACJA jest odpowiedzią na nowe wyzwania i potrzeby zespołów windykacyjnych. Może pełnić **rolę asystenta** obsługującego **podstawowe, powtarzalne zadania** i wspierającego pro-

cesy decyzyjne pracownika (augmented intelligence), rekomendującego kolejne kroki i działania **na podstawie danych** (big data). **Asystenta**, który przygotowuje **predykcje zachowań klienta** (predykcja behawioralna) i pomoże w **prototypowaniu** najlepszych strategii windykacyjnych (machine learning, champion challenger), dając tym samym więcej czasu i danych, które ułatwią ekspertom skuteczne zarządzanie procesami windykacyjnymi i relacjami z klientem. Pozwoli na osiągnięcie pożądanego synergii między utrzymaniem terminowych spłat wierzytelności banku i zmniejszeniem ryzyka utraty klienta, który zaciągnął zobowiązania, przy jednoczesnej redukcji kosztów operacyjnych banku – przekonuje **Jarosław Pazgrat**, Dyrektor Zarządzający PIVOTAL POLSKA

AUTOMATYZACJA I EFEKTYWNOŚĆ PRACY ZESPOŁU

Czas to pieniądź! W obsłudze przeterminowanych należności to stwierdzenie



FOR: PIVOTAL

Jarosław Pazgrat
Dyrektor Zarządzający

PIVOTAL

nabiera szczególnego znaczenia. W procesie windykacji bankowej identyfikacja zagrożenia i wdrożenie dostosowanej do produktu i możliwości klienta strategii jego spłaty to kluczowe i jednocześnie najtrudniejsze zadanie. Jednak skuteczna realizacja wymaga analizy, weryfikacji sytuacji

finansowej klienta, jego dotychczasowych działań, preferencji i na ich podstawie dalszych decyzji odnośnie wdrożenia najskuteczniejszej strategii. Jeżeli dotyczy kilku spraw, zadanie wydaje się proste. Kiedy jednak pracownik banku ma przydzielone ich kilkaset, konieczne jest wsparcie.

Automatyzacja powtarzalnych, podstawowych działań to optymalne i jedyne rozwiązanie zarówno w kontekście windykacji, jak i w perspektywie wyzwań kadrowych.

Problem tzw. luki pokoleniowej i braku specjalistów na rynku pracy ma znaczenie również dla płynności procesów windykacyjnych realizowanych w bankach. **Moduł EDM** wraz z **Widokiem Windykacja 360** pozwala odciążyć zespół. Umożliwi stały monitoring sytuacji klienta. Automatycznie identyfikuje zagrożenia spłaty kredytu, przeterminowanie już na poziomie jednego dnia lub problem w realizacji prowadzonej sprawy windykacyjnej. Menedżer zespołu windykacji sprawnie rozdzieli zadania, uwzględniając aktualne obciążenie pracownika i kalendarz prac. Automatycznie otrzyma alerty wskazujące na problemy z ich realizacją lub rekomendacje odnośnie podjęcia dodatkowych działań. Pracownik znajdzie w jednym miejscu wszelkie informacje o bieżących sprawach windykacyjnych oraz statusie ich realizacji. Dodatkowo na poziomie interfejsu użytkownika może korzystać z innych, wewnętrznych lub zewnętrznych repozytoriów danych banków lub innych systemów. Platforma PIVOTAL – WINDYKACJA umożliwia łatwą integrację dzięki modułowi Integrator. Wiele spraw windykacyjnych będzie zarządzane z poziomu jednej platformy, dostępnej dla każdego, uprawnionego członka zespołu, z dowolnej lokalizacji. To dobre rozwiązanie dla zespołów windykacyjnych rozproszonych lub pracujących w modelach: zdalnym lub hybrydowym.

– Użytkownik platformy PIVOTAL – WINDYKACJA zyskuje gotowe, wystandaryzowane repozytoria dokumentów, pism, umów, wiadomości dostosowanych do preferowanych przez odbiorcę kanałów informacyjnych. Może zlecić automatyczny wydruk i wysyłkę korespondencji tradycyjnej lub dystrybucję SMS (bramki SMS). System

posiada integrację z modulem automatycznego skanowania i archiwizowania dokumentacji dla każdej sprawy windykacyjnej. Pracownik może w każdej chwili sprawdzić status i skuteczność realizowanej strategii, wysyłki dokumentów i odpowiedzi klientów. Jeżeli będzie potrzebna ich modyfikacja lub uzupełnienie dedykowanymi dokumentami, może wprowadzić je ręcznie lub utworzyć nowy szablon wykorzystywany w kolejnych sprawach windykacyjnych – wyjaśnia Jarosław Pazgrat, Dyrektor Zarządzający PIVOTAL POLSKA.

SZTUCZNA INTELIGENCJA WSPARCIEM DECYZYJNYM PRACOWNIKÓW

Wykorzystanie modeli predykcyjnych w procesach windykacji lub restrukturyzacji zadłużenia daje ogromne wsparcie zespołom odpowiedzialnym za tego rodzaju zadania.

Moduł AI platformy PIVOTAL – WINDYKACJA pozwala na **automatyczne generowanie i testowanie najlepszych strategii**. Umożliwia dostosowanie modeli predykcyjnych do danych i procesów użytkownika (nawet wielomilionowych repozytoriów!). Definiuje uogólnione reguły i zakres wiedzy zawartej w bazach historycznych banków i współpracujących podmiotów, aplikacji, systemów. Określa współzależności, tendencje za pomocą technik statystycznych, matematycznych i rozpoznaje prawidłowości. Może pełnić rolę **AI Asystenta pracownika** monitorującego należności, a zwłaszcza prowadzącego sprawy windykacyjne klientów banku. Zaczyna od tworzenia klas: klientów i produktów, definiowania ich atrybutów i poszukiwania zależności między nimi. **Modele klasyfikacyjne Modułu AI** dają bazę do dalszych działań. Pozwalają przydzielić poszczególnych klientów do grup i określić najskuteczniejsze, dostosowane do ich możliwości działania w procesie windykacji. Uwzględniają ich dotychczasowe zachowania, preferencje dotyczące kanałów informacji, formy i częstotliwości kontaktu – **modele behawioralne**. Kolejny krok to automatyczne generowanie **kolejki zadań** do wykonania dla każdego pracownika zespołu windykacyjnego. **Modele scoringowe** zaimplementowane do Modułu AI platformy PIVOTAL – WINDYKACJA

podpowiadają, co i w jakiej kolejności należy wykonać, by zwiększyć szanse pozytywnego zakończenia procesu. Rekomendują również kilka najlepszych strategii, dostosowanych do konkretnego dłużnika. **Modele Next Best Action** dają gotowy zestaw scenariuszy działań. Pracownik może wybrać i automatycznie wdrożyć jeden lub na ich podstawie budować własny. Wdrożenie modeli wspieranych przez sztuczną inteligencję w procesach windykacyjnych każdej instytucji finansowej wymaga czasu, jednak finalnie pozwala na znaczne usprawnienie pracy ekspertów i pełną automatyzację części procesów.

– Moduł AI platformy PIVOTAL – WINDYKACJA został zweryfikowany w trakcie pilotażowego projektu fintech realizowanego przez PIVOTAL POLSKA we współpracy z sektorem bankowym. Wielomiesięczne testy nie tylko pozwoliły potwierdzić skuteczność modeli predykcyjnych, ale również opracować **wariant wzorcowy pracy z danymi windykacyjnymi banków w podejściu CRISP-DM** (Cross-Industry Standard Process for Data Mining). W kolejnych wdrożeniach znacznie ułatwia on implementację systemu i skraca potrzebny czas na optymalizację i dostosowanie modułu AI do potrzeb użytkownika – wskazuje **Maciej Tomaszewski**, Project Manager & Solution Architect PIVOTAL POLSKA.

Modele predykcyjne zaimplementowane do platformy PIVOTAL – WINDYKACJA umożliwiają również **testowanie i prototypowanie** nowych strategii windykacyjnych. – Użytkownik platformy może generować własne scenariusze *what-if* i później weryfikować założenia podczas eksperymentu realizowanego za pomocą modułu *Champion Challenger*. Pozwala on na testowanie na wskazanych danych klienta i typowanie optymalnych kroków i najlepszych strategii windykacyjnych dla konkretnego produktu czy grupy produktów, jednego lub wielu zdefiniowanych klientów – wyjaśnia Maciej Tomaszewski, Project Manager & Solution Architect PIVOTAL POLSKA.

Więcej o Platformie PIVOTAL – WINDYKACJA i dostępnych modułach AI:
<https://pivotall.pl/pl/windykacja/>