

100%

принятый решений
в урегулировании
на основе AI/ML

УРЕГУЛИРОВАНИЕ В ЦИФРАХ

Звонки
 ≈ 50
млн.

Процессы
и инструменты

> 30
шт.

Доля работа*

$> 98\%$

Выезды

$\approx 1,2$
млн.

Доля клиентов,
которым помогли**

$> 96\%$

* - на первых звонках с клиентом

** - доля выздоровевших в течение первых 90 дней после выхода на просрочку

ВЫЗОВЫ



Стандартные показатели урегулирования задолженности **не отвечают** современным требованиям бизнеса, заточенным на долгосрочные отношения с клиентами...

...поэтому **необходимо учитывать**, как среднесрочные, так и долгосрочные цели бизнеса

ВЫЗОВЫ

СБОР
ПЗ



NPL



CoC



LTV¹



PNL²



АКБ³

MS⁴



¹LTV – life-time value

²PNL – финансовый результат

³АКБ – активные клиенты

⁴MS – доля рынка

КАК МЫ ЭТОГО ДОБИЛИСЬ?



КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОЕ
ЦЕЛЕПОЛАГАНИЕ

100% DATA DRIVEN

ПРОЦЕСС
ФИНАНСОВОГО
УРЕГУЛИРОВАНИЯ

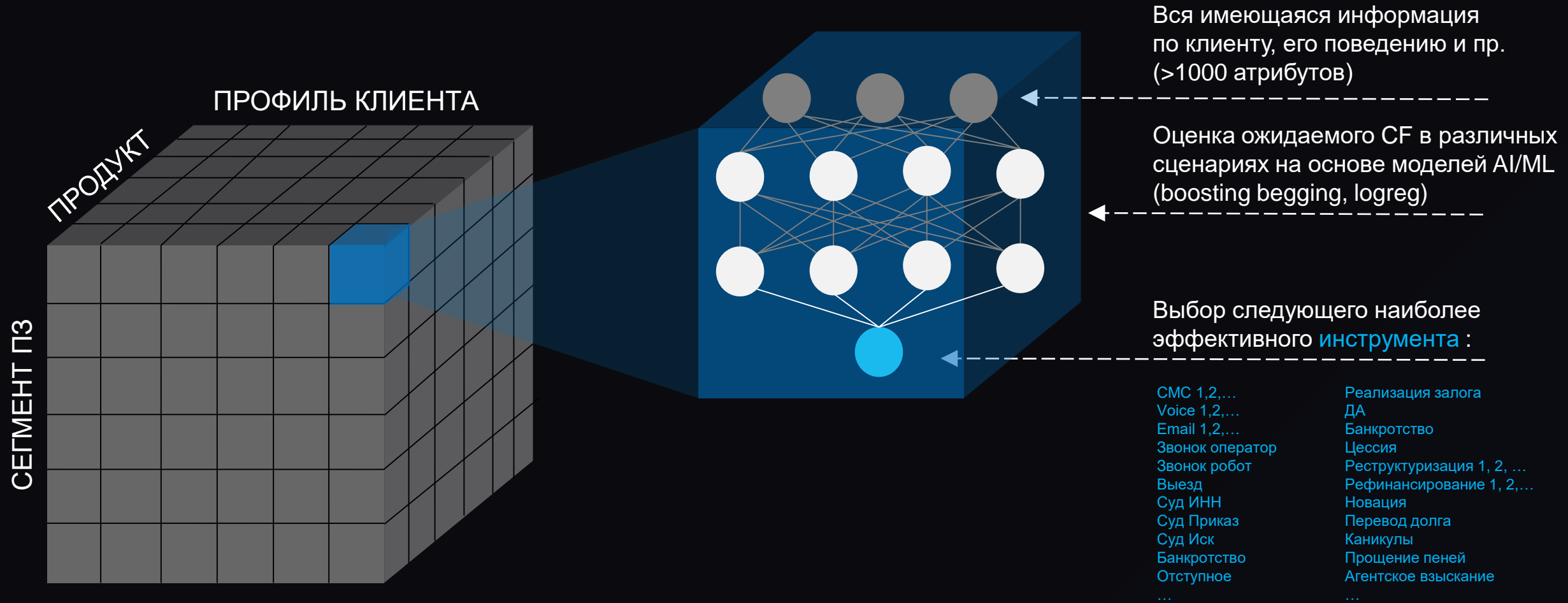
ОМНИКАНАЛЬНОСТЬ



ТИПИЗАЦИЯ AI/ML МОДЕЛЕЙ В ПРИНЯТИИ РЕШЕНИЯ В УРЕГУЛИРОВАНИИ



ПОРТФЕЛЬНЫЕ МОДЕЛИ



ОПЕРАЦИОННЫЕ МОДЕЛИ: НАПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЯ

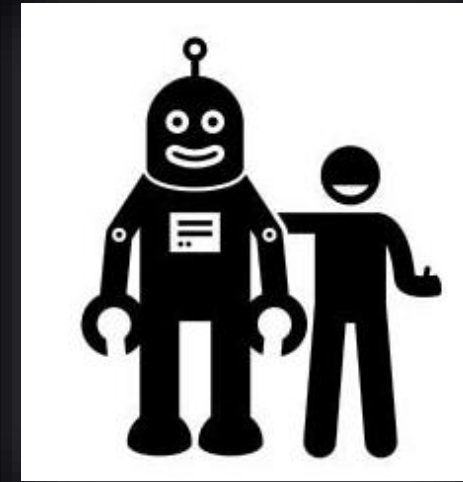
1

ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ
СУЩЕСТВУЮЩИХ
ИНСТРУМЕНТОВ
УРЕГУЛИРОВАНИЯ



2

ВНЕДРЕНИЕ НОВЫХ, БОЛЕЕ
ЭФФЕКТИВНЫХ ИНСТРУМЕНТОВ
УРЕГУЛИРОВАНИЯ



Е2Е ПРОЦЕСС РАЗРАБОТКИ И ВНЕДРЕНИЯ МОДЕЛЕЙ

NEXT BEST ACTION model

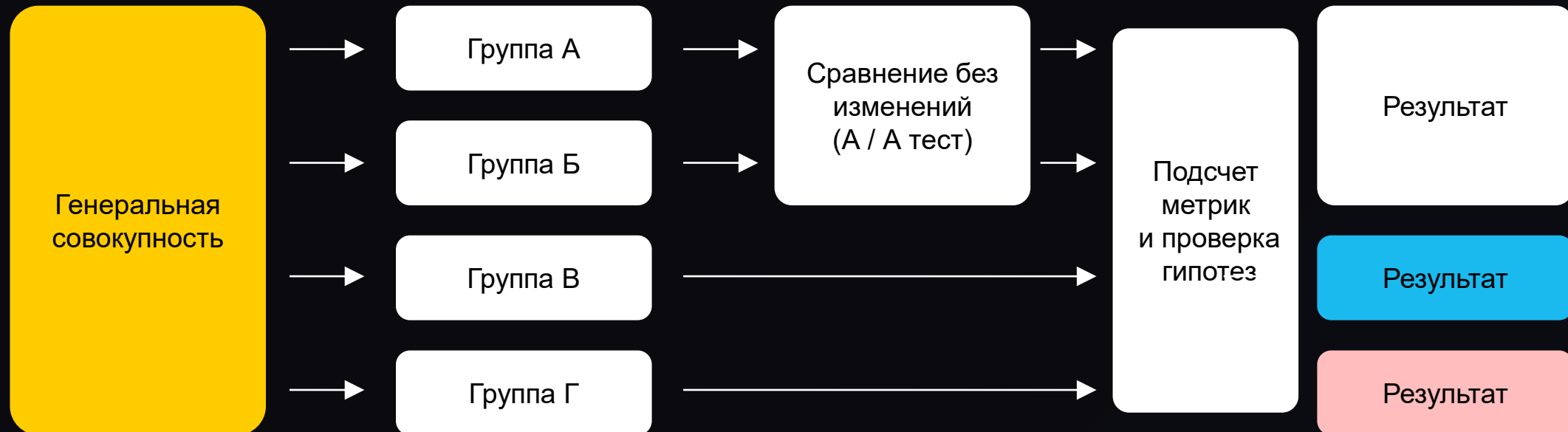
100%
решений об инструменте
урегулирования на основе
модели NBC



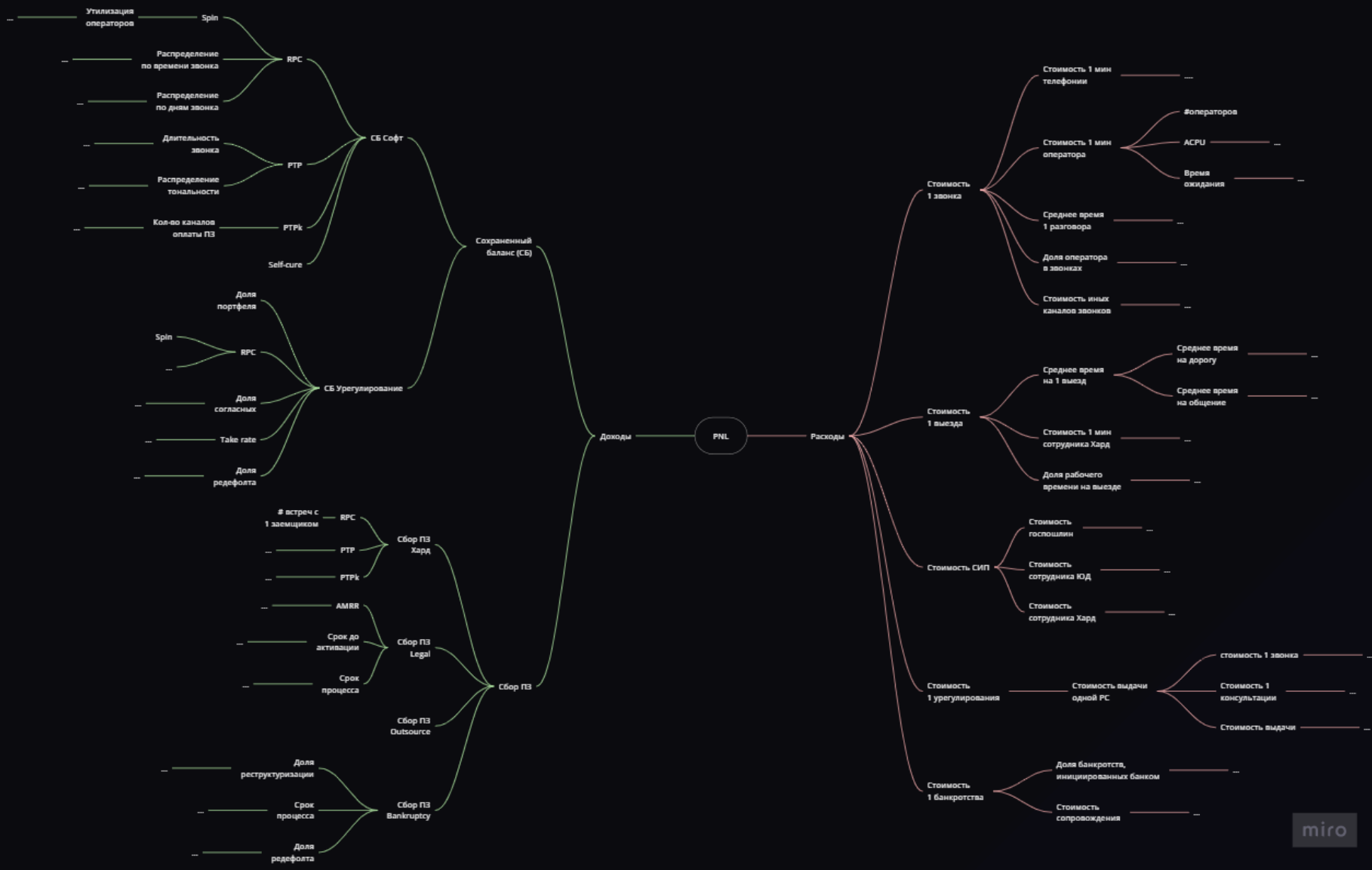
Постоянное
повышение эффективности
инструментов урегулирования +
новые инструменты

РЕГУЛЯРНАЯ ПРОВЕРКА ГИПОТЕЗ И НАКОПЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ

- #1 ЗАПУСК НОВЫХ И ПЕРЕОБУЧЕННЫХ МОДЕЛЕЙ
- #2 ПРИМЕНЕНИЕ ИНСТРУМЕНТОВ НА НОВЫХ СЕГМЕНТАХ
- #3 ИЗМЕНЕНИЯ В ИНСТРУМЕНТАХ



ДЕРЕВО МЕТРИК ДЛЯ ОЦЕНКИ ЭФФЕКТИВНОСТИ



КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОЕ
ЦЕЛЕПОЛАГАНИЕ

100 % DATA DRIVEN

ПРОЦЕСС
ФИНАНСОВОГО
УРЕГУЛИРОВАНИЯ

ОМНИКАНАЛЬНОСТЬ





Стандартные каналы взаимодействия

- ✓ Операторы (входящие, исходящие вызовы)
- ✓ Встреча с представителем банка
- ✓ SMS, Push
- ✓ Письма, телеграммы, email, IVR



Новые каналы взаимодействия

- ✓ Робот-оператор
- ✓ ВТБ Онлайн
- ✓ АТМ
- ✓ Чат бот

КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОЕ
ЦЕЛЕПОЛАГАНИЕ

100 % DATA DRIVEN

ПРОЦЕСС
ФИНАНСОВОГО
УРЕГУЛИРОВАНИЯ

ОМНИКАНАЛЬНОСТЬ



СТАРАЯ ЦЕЛЕВАЯ ФУНКЦИЯ:

$$WR > 0$$

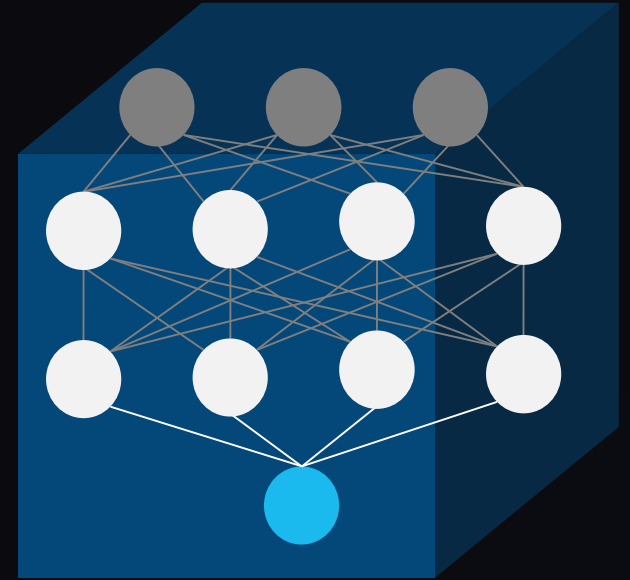
НОВАЯ ЦЕЛЕВАЯ ФУНКЦИЯ:

$$\exists i: \text{для } \forall j: \sum_t \frac{ECF_t^{(i)} - CoC_t^{(i)}}{(1+r)^t} > \sum_t \frac{ECF_t^{(j)} - CoC_t^{(j)}}{(1+r)^t}$$

где

$ECF_t^{(i)}$ - ожидаемый денежный поток при выборе инструмента (i) в период LTV , **С УЧЕТОМ ОЖИДАЕМОГО ДОХОДА НА ВСЕМ ЖИЗНЕННОМ ПУТИ КЛИЕНТА**

$CoC_t^{(i)}$ - ожидаемая стоимость взыскания в период t , при выборе инструмента (i)



ЭФФЕКТ ОТ ПРОЦЕССА ВНЕДРЕНИЯ МОДЕЛЕЙ AI / ML В ПРОЦЕСС УРЕГУЛИРОВАНИЯ

+50¹%

+50

ТЫС. АКТИВНЫХ КЛИЕНТОВ

LTV



АКБ
MS



¹ рост процента довольных взаимодействием
с Банком клиентов

СПАСИБО ЗА **ВНИМАНИЕ!**

