Единая сервисная экосистема работы с обращениями потребителей финансовых услуг в адрес финансового уполномоченного

BPM-проект года

Москва

www.finombudsman.ru

Финансовый уполномоченный осуществляет досудебное урегулирование споров между финансовыми организациями и потребителями финансовых услуг

Служба финансового уполномоченного

ЦЕЛИ ЦИФРОВОЙ ТРАНСФОРМАЦИИ АНО «СОДФУ»

ВНЕСУДЕБНОЕ УРЕГУЛИРОВАНИЕ

Урегулирование спора без обращения в суд снижает издержки потребителей и государственного бюджета

СКОРОСТЬ

Обращение потребителя рассматривается в течение 15 рабочих дней, рассмотрение может быть приостановлено не более чем на 10 рабочих дней

ДОСТУПНОСТЬ

Предусмотрено бесплатное обращение для потребителя, составление и подача обращения не требует специальных познаний

ЕДИНООБРАЗИЕ

Обеспечивается возможность быстрого формирования единообразной правоприменительной практики

ОБЯЗАТЕЛЬНОСТЬ

В случае неисполнения финансовой организацией решения потребителю выдает удостоверение, являющееся исполнительным документом

ОТКРЫТОСТЬ

Информация о принятых решениях и обобщенная практика рассмотрения споров подлежит обязательному раскрытию

ОБЪЕКТИВНОСТЬ

Финансовый уполномоченный независим от органов государственной власти, иных организаций и должностных лиц

ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА УСЛУГ

Финансовые организации, принимая участие в финансировании деятельности финансового уполномоченного, заинтересованы в снижении количества неудовлетворенных потребителей.

Финансовый уполномоченный рассматривает споры, отвечающие следующим критериям:

Служба финансового уполномоченного

1

СПОР О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЯ

Финансовый уполномоченный рассматривает спор только в связи с обращением к нему потребителя с требованием к финансовой организации, оказавшей ему финансовую услугу.

Финансовый уполномоченный также рассматривает обращения третьих лиц, которым уступлено право требования потребителя к финансовой организации.

2

ИМУЩЕСТВЕННЫЙ ХАРАКТЕР ТРЕБОВАНИЙ

Требование потребителя должно носить имущественный характер.
При этом не подлежат рассмотрению требования:

- о компенсации морального вреда;
- о возмещении убытков в виде упущенной выгоды;
- о взыскании обязательных платежей и санкций;
- связанные с трудовыми, семейными, административными, налоговыми правоотношениями;
- связанные с банкротством юридических и физических лиц.

3

ОГРАНИЧЕННЫЙ РАЗМЕР ТРЕБОВАНИЙ

Финансовый уполномоченный рассматривает обращение потребителя, если размер требования не превышает 500 000 ₽.

Исключение составляют требования потребителя, вытекающее из нарушения порядка осуществления страхового возмещения страховщиком, осуществляющим деятельность по ОСАГО,— такие требования рассматриваются финансовым уполномоченным независимо от их размера.

4

ТРЕБОВАНИЕ К ОПРЕДЕЛЕННОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Финансовый уполномоченный рассматривает обращения потребителей только в отношении финансовых организаций, обязанных организовать взаимодействие с финансовым уполномоченным и финансовых организаций, взаимодействующих с финансовым уполномоченным на добровольной основе.

Цели экосистемы Службы финансового уполномоченного

За время функционирования Службы финансового уполномоченного сформировался ряд устойчивых целей, ориентированных на ключевых участников процесса досудебного урегулирования споров:

Потребители финансовых услуг

- повышение уровня доступности и удобства цифровых сервисов
- обеспечение непрерывной обратной связи
- реализация клиентоориентиро-ванного подхода

Финансовые организации и государственные институты

- автоматизация информационного обмена
- сокращение издержек при взаимодействии с финансовым уполномоченным
- обеспечение возможности получения качественных данных

Служба финансового уполномоченного

- снижение операционных и временных издержек
- повышение уровня доступности и качества данных, необходимых для принятия решений
- обеспечение безопасного и устойчивого функционирования Службы

✓ Снижение операционных издержек всех уровней
✓ Сокращение времени рассмотрения одного обращения
✓ Увеличение доли безбумажного документооборота
✓ Получение качественных данных для оперативного принятия управленческих решений
✓ Развитие проактивной системы предотвращения рисковых событий информационной безопасности

Технологии информационного обмена

Служба финансового уполномоченного

Сервисы

1. **АИС «Взаимодействие»**. Реализует протоколы информационного взаимодействия с внешними информационными системами.
2. **Система электронного документооборота (СЭД)**. Обеспечивает электронное взаимодействие работников и автоматизацию ключевых направлений документооборота.
3. **Система межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ)**. федеральная государственная информационная система, предназначенная для организации информационного взаимодействия.

Уровень развития

- ✓ Реализована интеграция с Единым порталом государственных услуг (ЕПГУ) и Единой системой идентификации и аутентификации (ЕСИА)
- ✓ Автоматически осуществляется передача удостоверений финансового уполномоченного в ФССП России
- ✓ К Системе обработки обращений (СОО) посредством сервиса API подключены и осуществляют автоматический информационный обмен информационные системы финансовых организаций
- ✓ Обеспечена интеграция СЭД с API Почты России и СОО. Реализована возможность направления отчетности из СЭД в ССТУ.РФ

Полезное действие

- ✓ Увеличилось число информационных систем финансовых организаций, подключенных к СОО с использованием сервиса API
- ✓ Расширилось число поставщиков информации, в том числе за счет ввода в эксплуатацию BI Системы
- ✓ Дальнейшее развитие информационного взаимодействия с Единым порталом государственных услуг (ЕПГУ) в целях реализации возможности подачи в адрес финансового уполномоченного обращений 3-х лиц и запроса удостоверений.
- ✓ Интеграция с сервисом идентификации и аутентификации ПАО «Сбербанк» Sber-id

- Информационные системы Службы финансового уполномоченного
- Внешние информационные системы

Трансформация процессов досудебного урегулирования споров

Служба финансового уполномоченного

Сервисы

1. **Система обработки обращений (СОО)**. Обеспечивает выполнение полного цикла работы с обращениями.

2. **Личный кабинет судьи**. Сервис, предназначенный для организации автоматизированного взаимодействия с судебными инстанциями.

Уровень развития

✓ В СОО автоматизированы процессы от регистрации и первичной обработки нового обращения до подготовки и утверждения решения финансового уполномоченного, включая следующие:

- автоматизированный обмен сведениями с потребителями, финансовыми и экспертными организациями, а также с ФССП России;
- учет оплаты 3-х лиц и взносов финансовых организаций за рассмотрение обращений финансовым уполномоченным;
- организации записи потребителей на личный приём (в том числе онлайн-прием с использованием средств видеоконференцсвязи);
- формирование проектов документов (уведомления о приеме/отказе в рассмотрении обращения, проект решения финансового уполномоченного, исходящие запросы и др.).

Полезное действие

✓ Развитие личного кабинета судьи, подключение судебных инстанций.

✓ Внедрение в СОО механизмов помощи при формировании проектов решений (Конструктор решений)

✓ Реализация в СОО механизма поиска связанных обращений и интеллектуальных механизмов по идентификации пользователей (Единый потребитель)

✓ Автоматизации процессов обработки судебной корреспонденции в СОО

- Информационные системы Службы финансового уполномоченного

- Внешние информационные системы

Взаимодействие с потребителями

Служба финансового уполномоченного

Сервисы

1. **Личный кабинет заявителя**. Сервис подачи обращения и организации взаимодействия финансового уполномоченного с потребителями финансовых услуг.
2. **АПС «Контакт-центр»**. Система автоматизации коммуникаций с потребителями финансовых услуг и финансовыми организациями посредством организации электронного дистанционного канала обслуживания.
3. **Официальный сайт финансового уполномоченного**. Основное средство информирования общественности о финансовом уполномоченном.
4. **Единый портал государственных услуг (ЕПГУ)**. Федеральная государственная информационная система, обеспечивающая предоставление государственных и муниципальных услуг.

Уровень развития

- ✓ Обеспечена возможность подачи обращения потребителями финансовых услуг в адрес финансового уполномоченного через ЕПГУ
- ✓ На официальном сайте реализован сервис самостоятельной квалификации спора потребителем.
- ✓ Организованы электронные дистанционные каналы обслуживания (чат-бот, Яндекс «Алиса», E-mail, SMS, Мессенджеры, бизнес-телефония 3CX)
- ✓ В личном кабинете заявителя реализована функция запроса дополнительной информации по рассматриваемому обращению

Полезное действие

- ✓ В личном кабинете заявителя доступен механизм интерактивных интеллектуальных подсказок
- ✓ На официальном сайте финансового уполномоченного потребителям финансовых услуг доступна возможность предварительной проверки комплекта документов, приложенного к обращению, критериям приема к рассмотрению обращений финансовым уполномоченным в соответствии с Законом № 123-ФЗ (интеллектуальная проверка документов)

- Информационные системы Службы финансового уполномоченного
- Внешние информационные системы

Обработка данных

Служба финансового уполномоченного

Сервисы

1. **Информационная система сбора, обработки и визуализации данных финансового уполномоченного (BI-Система)**. Программный комплекс, в состав которого входит инструментарий визуализации и набор технологий для сбора, анализа и обработки данных.
2. **Система обработки обращений (СОО)**.
3. **АИС интеллектуальной полнотекстовой обработки документов**. Сервис проверки отдельных атрибутов документов обращения с использованием алгоритмов искусственного интеллекта.
4. **Библиотека решений финансового уполномоченного**. База данных с механизмом умного поиска, содержащая банк правовых позиций и решений финансового уполномоченного.
5. **Система межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ)**. Федеральная государственная информационная система, предназначенная для организации информационного взаимодействия.

Уровень развития

- ✓ В СОО настроены механизмы формирования не менее 20 видов различных отчетов (отчеты по контролю сроков, статусу документов, первичным проверкам, платежам, оказанным услугам экспертными организациями и т.д.)

Полезное действие

- ✓ Внедрение информационной системы сбора, обработки и визуализации данных финансового уполномоченного BI-Система)
- ✓ Внедрение АИС интеллектуальной полнотекстовой обработки документов
- ✓ Расширение каналов взаимодействия Службы финансового уполномоченного через СМЭВ с государственными институтами
- ✓ Внедрение системы управления мастер-данными (нормализация данных в справочниках и обеспечение обогащения элементов справочников метаданными)
- ✓ Развитие библиотеки решений финансового уполномоченного (выявление связей семантически близких документов, мониторинг изменений НПА)

- Информационные системы Службы финансового уполномоченного
- Внешние информационные системы

Устойчивость и безопасность

Служба финансового уполномоченного

Сервисы

1. **Централизованная система хранения данных**. Комплексное решение по организации надежного хранения информационных ресурсов и предоставления гарантированного и безотказного доступа к ним серверов Центра обработки данных.
2. **Система предотвращения утечек конфиденциальной информации (DLP)**. Инструмент предотвращения утечек информации и снижения рисков информационной безопасности.
3. **Система централизованного сбора и регистрации информации о событиях безопасности (SIEM)**. федеральная государственная информационная система, предназначенная для организации информационного взаимодействия.

Уровень развития

- ✓ Развернута защищенная облачная ИТ инфраструктура 5 офисов, включая филиалы, создано более 500 рабочих мест пользователей;
- ✓ Создана система мониторинга инфраструктуры;
- ✓ В составе системы информационной безопасности внедрена DPL-система;
- ✓ Внедрены средства защиты от вредоносного программного обеспечения, средства управления уязвимостями, средства защиты от атак, несанкционированного доступа, межсетевые экраны, модули доверенной загрузки, средства криптографической защиты информации.

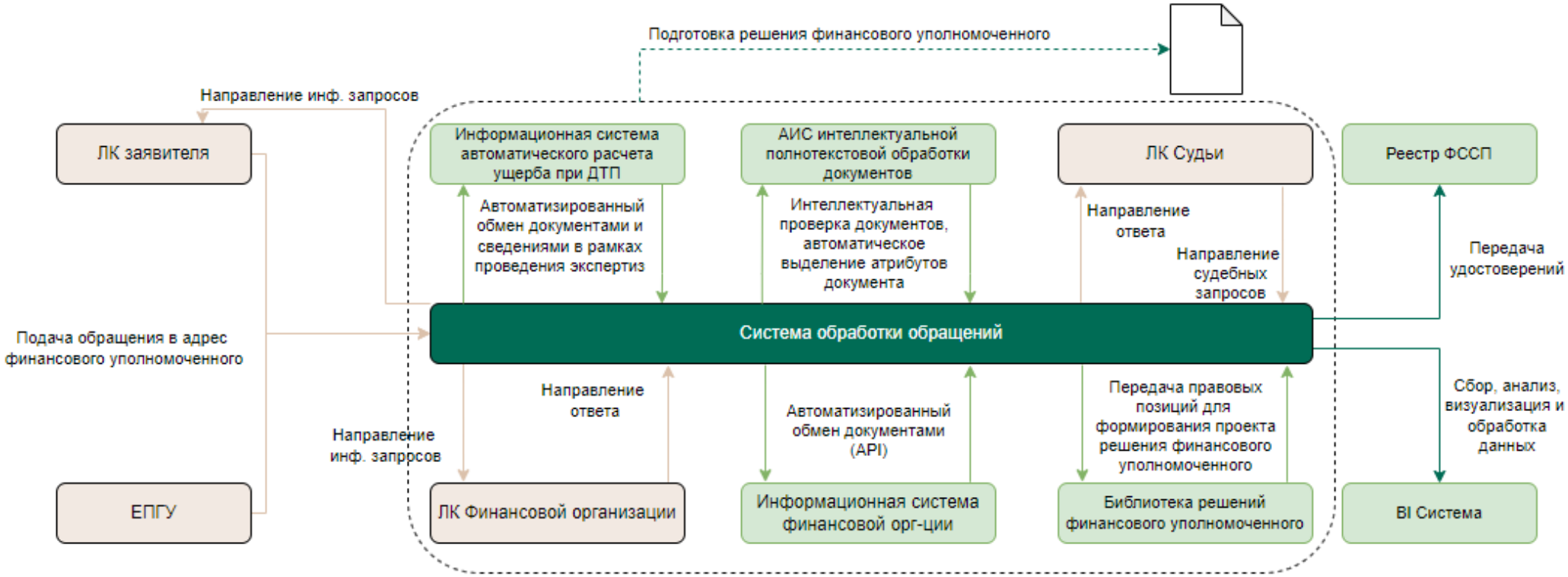
Полезное действие

- ✓ Внедрение SIEM-системы, позволяющей управлять инцидентами и событиями безопасности информации в инфраструктуре Службы финансового уполномоченного
- ✓ Создание второй резервной площадки ЦОД в целях повышения надежности и отказоустойчивости ИТ инфраструктуры
- ✓ Развитие системы комплексного мониторинга ошибок в веб-приложениях (распространение системы мониторинга ошибок на всё прикладное ПО в виде веб-приложения)
- ✓ Переход на VM-систему нового поколения (система управления уязвимостями информационной безопасности)
- ✓ Дальнейшее развитие DLP системы.

- Информационные системы Службы финансового уполномоченного
- Внешние информационные системы

Единая сервисная экосистема работы с обращениями на основе «бесшовного» интеграционного взаимодействия

Служба финансового уполномоченного



Степень автоматизации информационного обмена

- — Автоматический обмен сведениями
- — Автоматизированный обмен сведениями с участием пользователя

Встроенные интеллектуальные функции Системы обработки обращений:

- конструктор решений финансового уполномоченного
- идентификация и объединение профилей потребителей финансовых услуг
- интеллектуальный поиск посредством интеграции с библиотекой решений
- полнотекстовая проверка проектов решений финансового уполномоченного

Архитектура информационных систем Службы финансового уполномоченного

В модели архитектуры информационных систем Службы финансового уполномоченного по функциональной принадлежности сформировано три основных архитектурных класса:

Сервисы обеспечения

- учет фактов финансово-хозяйственной деятельности (1С Предприятие, ИС учета ТМЦ и ОС);
- система кадрового документооборота (АИС «Кадры»);
- телефония и видео-конференц-связь;
- электронный документооборот (СЭД);
- техподдержка и управление заявками (Confluence, Jira SD);
- интеграционные механизмы (АИС «Взаимодействие)

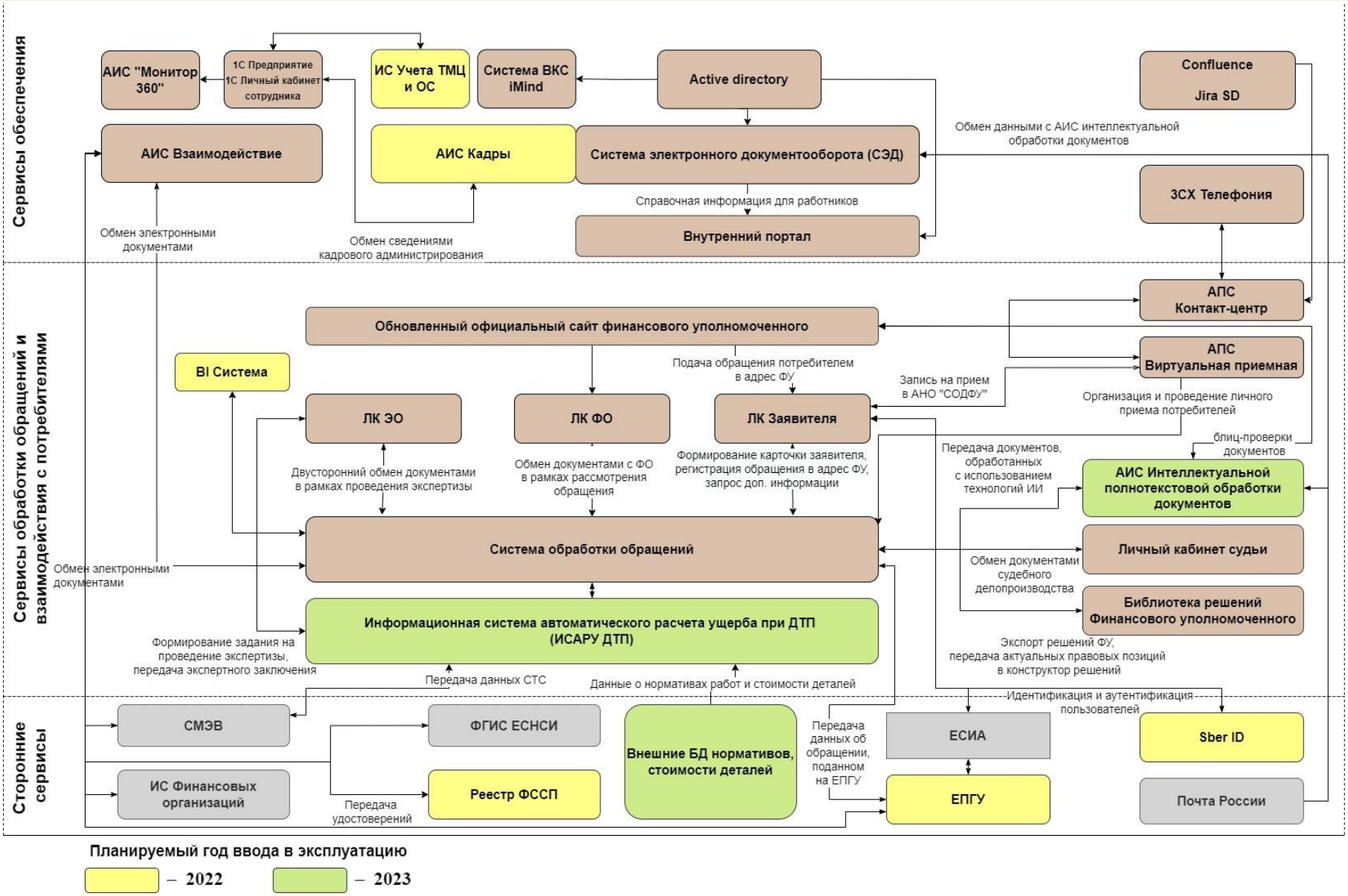
Сервисы обработки обращений и взаимодействия с потребителями

- работа с обращениями потребителей финансовых услуг в рамках 123-ФЗ (СОО, ЛКЗ);
- взаимодействие с судебными органами и финансовыми организациями (ЛК судьи, ФО);
- взаимодействие с потребителями финансовых услуг (АПС «Контакт-центр», АПС «Виртуальная приемная);
- экспертная деятельность (ЛК ЭО);
- обработка и анализ документов финансового уполномоченного (АИС интеллектуальной полнотекстовой обработки, Библиотека решений)

Сторонние сервисы

- Единый портал государственных услуг (Госуслуги);
- межведомственный электронный документооборот (СМЭВ)
- Единая система идентификации и аутентификации (ЕСИА);
- информационные системы финансовых организаций;
- базы данных, в которых содержится информация, необходимая для обеспечения деятельности финансового уполномоченного

Архитектура информационных систем Службы финансового уполномоченного



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

119017, Москва,
Старомонетный переулок, 3
АНО «СОДФУ»

Тел. 8 (800) 200-00-10
бесплатный звонок из регионов России

www.finombudsman.ru