

Описание проекта для конкурса «ВРМ-проект года».
Единая сервисная экосистема работы с обращениями потребителей
финансовых услуг в адрес финансового уполномоченного.

I. Аннотация

В конце 2021 года Автономной некоммерческой организацией "Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного" создана единая сервисная экосистема работы с обращениями потребителей финансовых услуг в адрес финансового уполномоченного, состоящая из следующих информационных систем.

1. Система обработки обращений, обеспечивающая выполнение полного цикла работы с обращениями от регистрации и первичной обработки нового обращения до подготовки и утверждения решения финансового уполномоченного. Автоматизированные целевые процессы можно представить в виде следующих категорий:

- работа с обращениями граждан;
- взаимодействие с финансовыми организациями, экспертными организациями, судебными органами и государственными структурами;
- аналитика и планирование.

2. Личные кабинеты (заявителя, финансовой организации, экспертной организации, судьи) - сервисы обмена документами и организации взаимодействия с финансовым уполномоченным. Все личные кабинеты интегрированы с Системой обработки обращений.

3. Автоматизированная информационная система интеллектуальной полнотекстовой обработки документов, предназначенная преимущественно для распознавания в первоначальном виде и качестве поступающих электронных документов и извлечения максимального количества полезной информации для дальнейшей контекстной обработки документа. АИС также используется для определения соответствия пакета документов, приложенного к обращению потребителя финансовых услуг, критериям приема к рассмотрению обращений финансовым уполномоченным в соответствии с Законом № 123-ФЗ.

4. Библиотека решений финансового уполномоченного, обеспечивающая функции поиска информации в процессе подготовки решений финансового уполномоченного (поиск и анализ похожих решений финансового уполномоченного за счет применения современных подходов к анализу текстовых данных). В составе Библиотеки решений финансового уполномоченного особую роль занимает система умного поиска и нахождения документов по их содержимому в больших массивах информации с использованием инструментов искусственного интеллекта.

II. Введение

АНО «СОДФУ» осуществляет свою деятельность в соответствии с положениями Федерального закона от 04.06.2018 № 123–ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» (далее – Закон № 123-ФЗ). Предметом регулирования указанного федерального закона является порядок досудебного урегулирования финансовым уполномоченным споров между потребителями финансовых услуг и финансовыми организациями.

Под потребителем финансовых услуг понимается физическое лицо, являющееся стороной договора, либо лицом, в пользу которого заключен договор, либо лицом, которому оказывается финансовая услуга в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

В соответствии с Законом № 123-ФЗ взаимодействие с финансовым уполномоченным организуют следующие финансовые организации:

- 1) Страховые организации (кроме страховых организаций, осуществляющих исключительно обязательное медицинское страхование) и иностранные страховые организации, имеющие право в соответствии с Законом Российской Федерации от 27.11.1992 № 4015-1 «Об организации страхового дела в Российской Федерации» осуществлять страховую деятельность на территории Российской Федерации;
- 2) Микрофинансовые организации;
- 3) Кредитные потребительские кооперативы;
- 4) Ломбарды;
- 5) Кредитные организации;
- 6) Негосударственные пенсионные фонды.

III. Бизнес-контекст

В 2018 году в целях досудебного урегулирования споров между потребителями финансовых услуг и финансовыми организациями в Российской Федерации учреждена должность финансового уполномоченного.

Правовой статус финансового уполномоченного и порядок досудебного урегулирования споров установлены Законом.

В 2018 году в соответствии с Законом началось формирование Службы. Служба состоит из:

- Главного финансового уполномоченного и финансовых
- уполномоченных в сферах финансовых услуг;
- Совета Службы;
- Службы обеспечения деятельности финансового

- уполномоченного;
- Экспертного совета.

В соответствии с Законом Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного:

- осуществляет прием, обработку и подготовку к рассмотрению финансовыми уполномоченными обращений потребителей;
- осуществляет ведение личного кабинета потребителя;
- в целях оказания содействия потребителям в оформлении обращений, обязательность которого предусмотрена Законом, организует личный прием граждан и обеспечивает работу контакт-центра;
- осуществляет ведение личного кабинета финансовой организации и обеспечивает коммуникации с финансовыми организациями, возникающие при рассмотрении финансовыми уполномоченными обращений потребителей;
- в целях рассмотрения обращений потребителей организует проведение независимой экспертизы (оценки) по предмету спора;
- обеспечивает представительство в судах по делам, связанным с оспариванием решений финансовых уполномоченных;
- производит расчет размера взносов финансовых организаций в фонд финансирования деятельности финансового уполномоченного и обеспечивает их поступление;
- обеспечивает выполнение иных функций, предусмотренных Законом.

Для выполнения указанных функций Банком России учреждена Автономная некоммерческая организация «Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного» (АНО «СОДФУ»).

На АНО «СОДФУ» была возложена задача по развертыванию ИТ-инфраструктуры и автоматизации указанных функций в кратчайшие сроки при отсутствии ранее созданного задела.

IV. Бизнес-процесс

Взаимодействие финансового уполномоченного с потребителями финансовых услуг осуществляется посредством использования информационных ресурсов, размещенных на официальном сайте финансового уполномоченного в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, путем предоставления финансовым организациям доступа к личному кабинету финансовой организации, потребителям финансовых услуг – к личному кабинету потребителя финансовых услуг.

Официальный сайт финансового уполномоченного в информационно-телекоммуникационной сети Интернет располагается по адресу <https://finombudsman.ru/> и является основным средством информирования

общественности о финансовом уполномоченном, регулировании сферы досудебного урегулирования финансовым уполномоченным споров между потребителями финансовых услуг и финансовыми организациями, порядке подачи и рассмотрения финансовым уполномоченным обращений потребителей финансовых услуг, а также о прочих относящихся к установленной сфере деятельности материалах.

Дополнительным инструментом подачи заявителем обращения в адрес финансового уполномоченного является Единый портал государственных услуг.

Регистрация личного кабинета потребителя финансовых услуг осуществляется Службой в автоматическом режиме путем подтверждения личных данных физического лица, в том числе его фамилии, имени и отчества (последнее – при наличии), или данных юридического лица с использованием соответственно подтвержденной учетной записи физического лица или учетной записи юридического лица в ЕСИА.

Доступ к личному кабинету потребителя осуществляется посредством идентификации и аутентификации пользователя с использованием подтвержденной учетной записи в ЕСИА.

Направленное потребителем финансовых услуг обращение финансовому уполномоченному посредством использования личного кабинета потребителя либо почтовым направлением рассматривается непосредственно с использованием системы обработки обращений, реализованной на платформе Naumen SMP.

В системе обработки обращений реализован функционал, позволяющий обеспечить выполнение полного цикла работы с обращениями от регистрации и первичной обработки нового обращения до подготовки и утверждения решения финансового уполномоченного.

Взаимодействие финансовой организации и службы финансового уполномоченного в рамках процесса рассмотрения обращений финансовым уполномоченным обеспечивается посредством организации автоматизированного обмена информацией между системой обработки обращений и автоматизированной подсистемой «Личный кабинет финансовой организации». Кроме того, ввод в эксплуатацию АИС «Взаимодействие» позволил организовать с рядом финансовых организаций автоматический обмен информацией методом API.

В целях автоматизации процессов назначения и выполнения заявок на предоставление услуг экспертного обслуживания введена в эксплуатацию автоматизированная подсистема «Личный кабинет экспертной организации», которая предоставляет возможность сотруднику экспертной организации работать с заявками и осуществлять юридически значимый обмен документами по ним с АНО «СОДФУ» через web-интерфейс.

Автоматизированная подсистема «Личный кабинет судьи» предназначена для организации автоматизированного взаимодействия АНО «СОДФУ» и судебных инстанций. Функционал указанного личного кабинета позволяет:

- 1) получать копии материалов, положенных в основу решения финансового уполномоченного и заверенных УКЭП;
- 2) направлять стандартизированные или произвольные запросы по рассматриваемому в суде делу с участием финансового уполномоченного (в том числе по делам, в которых финансовый уполномоченный является заинтересованной стороной);
- 3) направлять в АНО «СОДФУ» документы по судебному делу: судебные акты, повестки, копии исковых заявлений и т.д.;
- 4) просматривать и скачивать полученные в ответ документы;
- 5) просматривать статус исполнения направленных запросов и произвольных запросов;
- 6) оперативно просматривать историю направленных запросов и полученных ответов.

В несколько последовательно реализуемых этапов ведется создание Автоматизированной информационной системы интеллектуальной полнотекстовой обработки документов, предназначенной преимущественно для:

- 1) распознавания в первоначальном виде и качестве поступающих электронных документов и сканированных (или сфотографированных) образов документов, а также автоматического маркирования поступивших комплектов документов как подлежащих обработке с специалистов колл-центра;
- 2) извлечения максимального количества полезной информации для дальнейшей контекстной обработки документа (включая определение вида документа по его содержанию, внешних реквизитов документа и его содержания в рамках предварительно разработанного классификатора документов);
- 3) определения соответствия пакета документов, приложенного к обращению потребителя финансовых услуг, критериям приема к рассмотрению обращений финансовым уполномоченным в соответствии с Законом № 123-ФЗ, а также автоматического формирования проекта уведомления об отказе в принятии обращения в формальных случаях (несоблюдение претензионного порядка, финансовая организация в стадии банкротства и т.д.);
- 4) ввода и обогащения карточек поступивших документов / обращений потребителей финансовых услуг в Систему обработки обращений и СЭД с учетом максимального сокращения времени на данный процесс и минимизацию затрат ручного труда;

5) контроля и проверки соответствия содержания реквизитов обращения приложенным к нему документам, а также опечаток и ошибок в проектах решений финансового уполномоченного.

Библиотека решений финансового уполномоченного предназначена для повышения эффективности аналитической работы, связанной с поиском информации в процессе подготовки решений, в том числе, поиском и анализом похожих решений финансового уполномоченного, за счет применения современных подходов к анализу текстовых данных.

Цель внедрения указанной АИС – автоматизация сопроводительных процессов создания проектов решений финансового уполномоченного в части поиска и анализа необходимой информации в документах, поступивших в АНО «СОДФУ» для рассмотрения финансовым уполномоченным.

В хранилище документов АИС загружены не менее 300 000 решений. В дальнейшем получение решений будет осуществляться посредством интеграции с Системой обработки решений в автоматическом режиме, либо с помощью загрузки решений специалистами АНО «СОДФУ».

В составе АИС функционирует система умного поиска и нахождения документов по их содержимому в больших массивах информации с использованием инструментов искусственного интеллекта, которая включает в себя:

- 1) полнотекстовый поиск;
- 2) поиск с контекстным расширением запроса;
- 3) поиск по выделенным из текста атрибутам;
- 4) поиск с учетом морфологии.

Кроме того, пользователям будет доступен расширенный набор инструментов работы с документами, таких как автоматическая загрузка согласованных решений финансового уполномоченного из системы обработки обращений с помощью механизма интеграционного взаимодействия. При загрузке документа АИС будет заполнять часть полей карточки документа автоматически, на основании анализа текста документа и метаданных файла, с возможностью ручной корректировки значений выделенных атрибутов.

За счет планируемой интеграции АИС с Системой обработки обращений будет существенно упрощен процесс подготовки проекта решений финансового уполномоченного посредством использования механизмов автоматического формирования проектов документов.

Участие в создании Единой сервисной экосистемы работы с обращениями принимают все структурные подразделения АНО «СОДФУ» в части функциональной принадлежности.

Ключевым партнером указанного проекта является российская компания-разработчик программного обеспечения Naumen.

V. Инновационность

Инновационность проекта заключается в создании комплекса программно-аппаратных средств, автоматизирующего полный цикл рассмотрения обращения финансовым уполномоченным (включая вспомогательные процессы, такие как проведение экспертиз, взаимодействие с финансовыми организациями и регуляторами, ведение судебно-претензионной деятельности). За счет использования технологий искусственного интеллекта существенно упрощены процедуры работы с документами.

VI. Трудности

Среди основных трудностей реализации проекта можно выделить общую координацию большого количества структурных подразделений при формировании функциональных требований к разработке программного обеспечения и синхронизацию полученных данных в единую сервисную модель.

VII. Результаты

В 2020 году 150 941 (81%) обращений направлены потребителями в электронной форме посредством личного кабинета на официальном сайте финансового уполномоченного, 36 445 (19%) Обращений – в письменной форме. по результатам рассмотрения Обращений Потребителей финансовым уполномоченным принято 114 907 решений.

В соответствии с законом финансовый уполномоченный рассматривает обращение в течение 15 рабочих дней, рассмотрение приостанавливается для проведения независимой экспертизы на срок до 10 рабочих дней. С учетом изложенного средний срок рассмотрения обращения сократился с 20 до 16 дней в 2020 году в сравнении с результатами 2019 года.

В связи с вводом в эксплуатацию большей части доработок Системы обработки обращений и вспомогательных сервисов в конце 2021 года накопленных статистических данных о качестве и продолжительности бизнес-процесса недостаточно для подведения итогов.

На данный момент в Системе обработки обращений автоматизирована большая часть операционных процессов АНО «СОДФУ», внедрены механизмы идентификации и аутентификации пользователей (в том числе через ЕСИА), расширены электронные каналы подачи обращений потребителями финансовых услуг финансовому уполномоченному, в том числе за счет интеграции с ЕПГУ.

Кроме того, обеспечено электронное взаимодействие с Федеральной службой судебных приставов в электронном виде с целью передачи исполнительного документа (удостоверение финансового уполномоченного), что существенно упростило обращение потребителя финансовых услуг в ФССП России.

За счет интеграции Автоматизированной информационной системы интеллектуальной полнотекстовой обработки документов с официальным сайтом финансового уполномоченного потребителям финансовых услуг доступна функция автоматической проверки комплекта документов перед подачей обращения в адрес финансового уполномоченного.

За счет организации автоматического информационного обмена Системы обработки обращений с информационными системами контура, а также реализации интеллектуальных механизмов помощи при формировании проекта решения финансового уполномоченного, ввода в эксплуатацию Библиотеки решений финансового уполномоченного для работников АНО «СОДФУ», как пользователей информационной систем, существенно упрощены регламентные рабочие процедуры за счет сокращения «ручных» операций.

VIII. Информационные технологии

1. Naumen SMP
2. Naumen Legal Tech
3. Naumen service management platform
4. Directum Ario

IX. Партнер

Основным технологическим партнером является группа компаний Naumen — российская компания-разработчик программного обеспечения.