



**Andrzej Kaleta**

Architekt rozwiązań biznesowych w VSoft

# VSoft Collection – windykacja nigdy nie była tak skuteczna

VSoft Collection to jeden z produktów wchodzących w skład VSoft Financial Platform, rozwiązania które powstało w ramach prac badawczo-rozwojowych, podczas realizacji projektu współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej pt. „Opracowanie innowacyjnej zintegrowanej platformy dla strefy finansowej”. Platforma wspiera obsługę procesów z obszarów ubezpieczeń, kredytów i windykacji, jednocześnie zapewniając integrację i wymianę danych między nimi.

VSoft Collection stanowi integralną część platformy VSoft Financial Platform. Zastosowane w nim mechanizmy oparte są o modele predykcyjne, bazujące również na sieciach neuronowych. Moduł komunikacji z e-Sądem, będący także osobnym produktem VSoft e-Court Collection oraz moduł aukcji kwalifikują VSoft Collection do rozwiązań, które w znaczący sposób automatyzują procesy monitorowania i zarządzania wierzytelnościami przeterminowanymi. W Systemie VSoft Collection (w dalszej części artykułu posłużę się sformułowaniem System) moduł Sieci Neuronowe służy do tworzenia, uczenia i walidowania modeli sieci neuronowych oraz ich zastosowania w modułach finansowych VSoft Financial Platform. Moduł sieci neuronowych składa się z aplikacji zawierającej funkcjonalności do tworzenia silnika sieci neuronowej, służącego do generowania wartości dla modeli predykcyjnych w VSoft Collection. Stworzony model sieci neuronowej, wykorzystując informacje na temat produktu, linii biznesowej oraz długości historii behawioralnej, dokonuje klasyfikacji klientów do jednej z następujących grup ryzyka klienta: Low (L) - oznacza ryzyko niskie, Medium (M) – ryzyko średnie, High (H) – ryzyko wysokie, High Plus (HP) – ryzyko bardzo wysokie. Zastosowane modele predykcyjne, na podstawie oszacowanego prawdopodobieństwa spłaty lub stopy odzysku, kwalifikują sprawy windykacyjne klien-

tów z wymienionych wyżej grup ryzyka do określonych ścieżek postępowania.

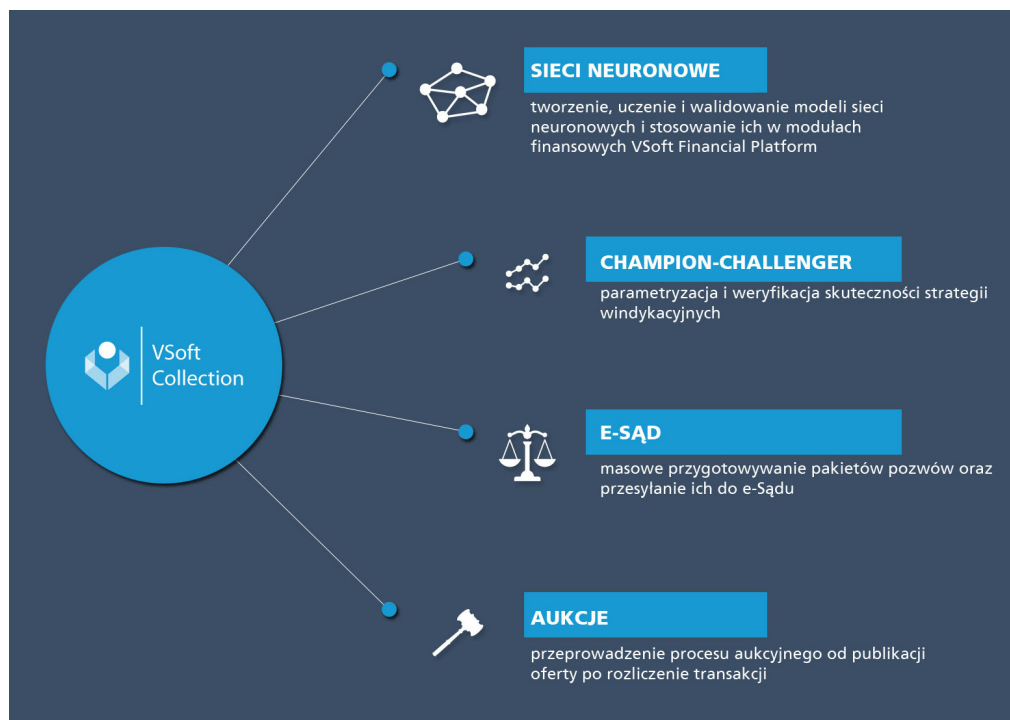
Posługując się przykładem, jeśli klient zostanie przyporządkowany, za pomocą modelu predykcyjnego, do kategorii „Low”, będzie to oznaczać, że istnieje duża szansa odzyskania zadłużenia przeterminowanego. W takiej sytuacji System zaproponuje i uruchomi strategię, w której nie ma konieczności stosowania wobec klienta intensywnych metod kontaktu. Wystarczy zastosowanie działań charakterystycznych dla windykacji polubownej, które obejmują m.in. wysyłkę wiadomości tekstowych, przypominających o konieczności spłaty zadłużenia, czy kontakt telefoniczny w celu uzyskania obietnicy spłaty. Natomiast, jeśli w procesie segmentacji ryzyka klient zostanie zakwalifikowany do portfela z kategorii „High”, to System wybiera dla niego strategię windykacyjną z koniecznością pilnego kontaktu i zaproponowania udziału w procesie restrukturyzacji zadłużenia. W przypadku, gdy model predykcyjny przyporządkuje klienta do kategorii o wysokim stopniu ryzyka, a kwota zadłużenia jest niższa od prognozowanego kosztu odzyskania należności (koszty pism, telefonów), to sprawa trafia do procesu outsourcingowego, w którym zostanie przekazana zewnętrznej firmie. Właściwa ocena profilu ryzyka klienta pozwala zatem ogra-

niczać działania dla klientów o niskim ryzyku (szczególnie dla tych, którzy z niewielkim opóźnieniem, ale zawsze dokonują spłat) i zwiększać skuteczność odzysku należności dla klientów o wysokim ryzyku poprzez natężenie działań.

W celu podnoszenia efektywności procesów windykacyjnych, VSoft Collection udostępnia mechanizm Champion – Challenger, polegający na parametryzacji strategii i weryfikowaniu skuteczności jej stosowania za pomocą dedykowanych raportów. Dzięki temu mechanizmowi można testować efektywność strategii, zmieniając m.in. natężenie

wykonywanych działań, zmianę kolejności wykonywanych akcji windykacyjnych, eliminując niektóre lub dodając nowe. W zakresie postępowań upominawczych na etapie windykacji VSoft e-Court Collection zapewnia masowe przygotowanie pakietów pozwów oraz przesyłanie ich do e-Sądu. Na podstawie danych z różnych systemów VSoft e-Court Collection tworzy w sposób automatyczny pozwy i grupuje je w pakiety, po poprawnym zaczytaniu pakietu pozwów przez e-Sąd. W momencie dostarczenia danych do VSoft e-Court Collection, automatycznie do systemu informatycznego e-Sąd składany jest pozew z wnioskiem o wydanie nakazu zapłaty. Jednocześnie wyliczane są kwoty opłat sądowych, które należy uiścić, aby e-Sąd rozpoczął postępowania w zgłoszonych sprawach. W czasie trwania postępowania automatycznie pobierane są aktualne informacje o sprawie sądowej i generowane ekstrakty zwrotne, zawierające szczególnie akt sprawy, czyli zapewniony jest dostęp do dokumentów elektronicznych z e-postępowania (orzeczenia, nakazy, doręczenia, pisma, historia obsługi sprawy). Aplikacja odpowiednio zmienia statusy spraw, dla których trwa postępowanie, dzięki czemu możliwe jest wykorzystanie przekazanych informacji w systemie, do którego zaczytywane będą ekstrakty zwrotne. Dla sprawy z prawomocnym nakazem aplikacja VSoft e-Court Collection pozwala na złożenie wniosku o wszczęcie egzekucji komorniczej. Takie wnioski generowane są także zbiorczo w postaci pakietów. Generowanie ekstraktów zwrotnych dla danej sprawy kończy się w momencie osiągnięcia statusu końcowego dla sprawy sądowej (czyli po pomyślnym złożeniu wniosku o wszczęcie egzekucji).

Dla spraw windykacyjnych zabezpieczonych na rzeczach ru-



chomych, dla których jedyną ścieżką odzyskania, przynajmniej części wierzytelności, jest sprzedaż rzeczy ruchomej, wykorzystywany jest moduł aukcji. Jest to moduł uzupełniający dla VSoft Collection, odpowiedzialny za przeprowadzenie procesu aukcyjnego w postaci zamieszczenia oferty, procesu licytacji wraz z rozliczeniem transakcji. Po wystawieniu produktów na aukcję uczestnicy mogą brać udział w procesie licytacji do końca trwania aukcji. Po zakończeniu aukcji i przyjęciu oferty (w większości przypadków automatycznym) pracownicy ostatecznie finalizują proces sprzedaży produktu. Moduł aukcji jest zintegrowany z popularnymi serwisami aukcyjnymi, min. Allegro i otoMoto.

Więcej informacji na temat rozwiązań dla windykacji, a także całej platformy VSoft Financial Platform na stronie [www.vsoft.pl/produkty/vsoft-financial-platform/](http://www.vsoft.pl/produkty/vsoft-financial-platform/).

