

Цифровизация процессов финсектора. Кейс Росбанка



Александр Сёмочкин

Руководитель продвижения
AI-решений Directum



Дамир Вильданов

Менеджер по развитию бизнеса
клиентов Directum



Наталья Кошечкина

Начальник отдела по работе с запросами
операционного департамента ПАО Росбанк



Петр Мрочко

Бизнес-аналитик управления развития гибких
решений и инструментов ОПЕР ПАО Росбанк

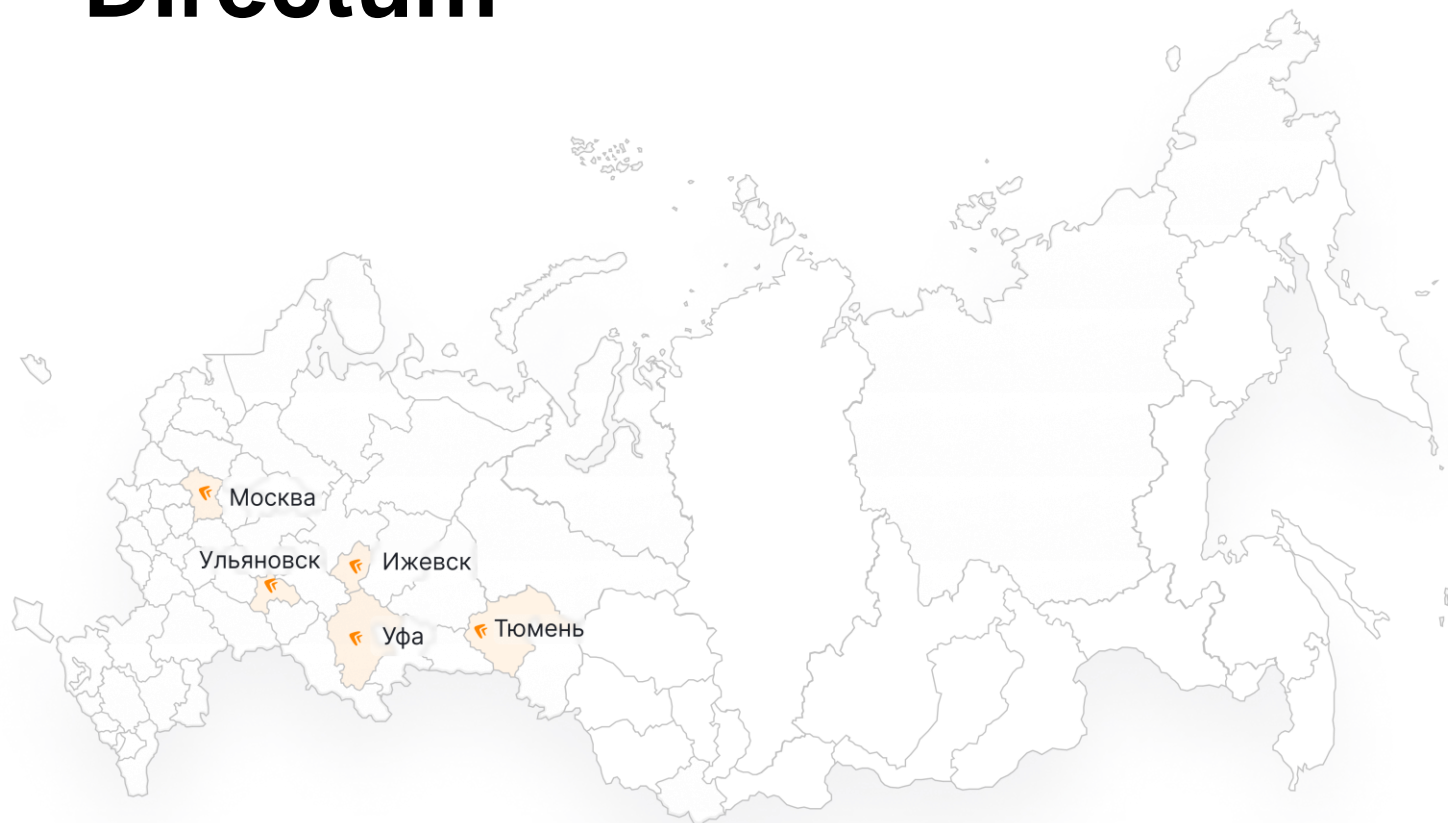
Экосистема решений Directum



Дамир Вильданов

Менеджер по развитию бизнеса
клиентов Directum

Directum



34 года
опыта внедрений

800+
сотрудников

3000+
клиентов

100+
партнеров

Создано в России



Интеллектуальная система управления цифровыми процессами и документами



Единый продукт для решения различных HR-задач



Интеллектуальная система для обработки любой текстовой информации

Экосистема решений Directum

Управление делами

- Делопроизводство
- Совещания
- Обращения граждан
- Интеллект. обработка входящих
- Solo
- Долговременный архив
- Коллегиальные органы
- Конфиденциальное делопроизводство
- Шифрование документов

Договоры и закупки

- Договоры
- Доверенности
- Счета на оплату
- Закупки
- Ассистент юриста

Кадровые процессы и сервисы

- Движение персонала
- Отпуска
- Рекрутинг
- Развитие сотрудников
- Командировки
- Сервисные заявки
- Личный кабинет сотрудника

Проекты и команды

- Проекты
- Планирование проектов
- Agile-доски

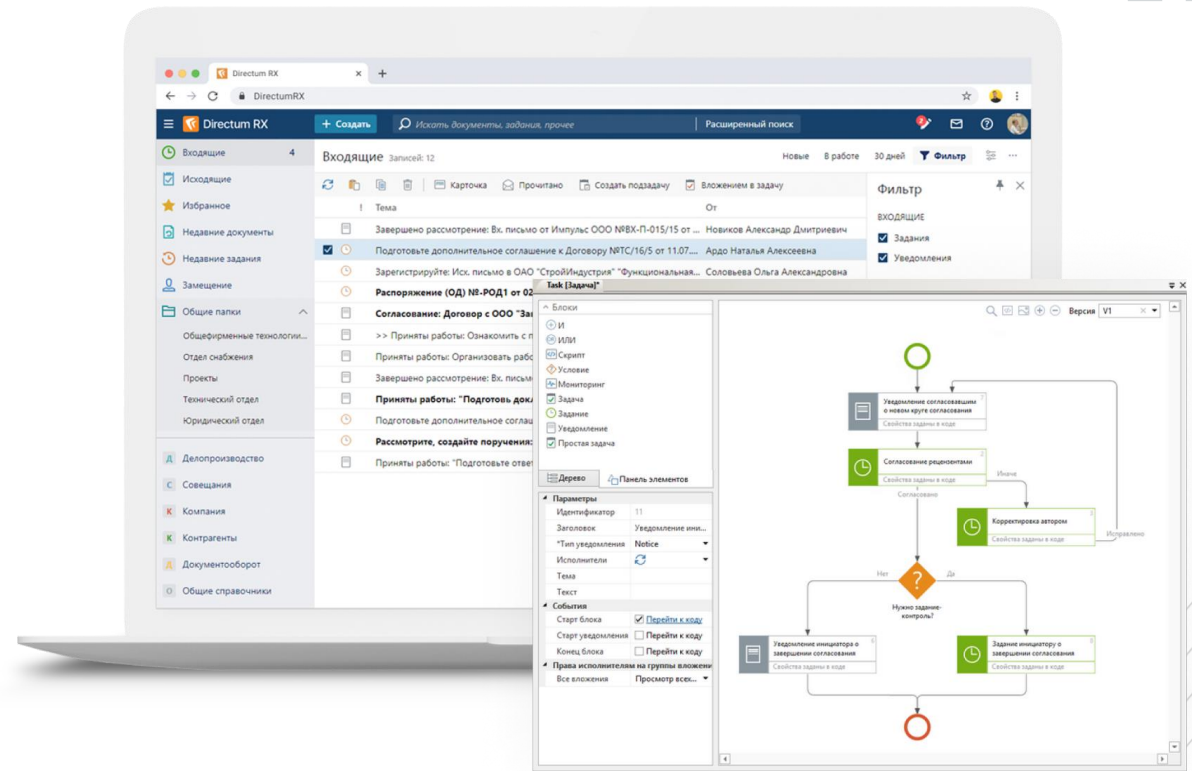
Цифровая бухгалтерия

- Финансовый архив
- ЭДО с контрагентами
- Авансовые отчеты
- Внутренние регистры

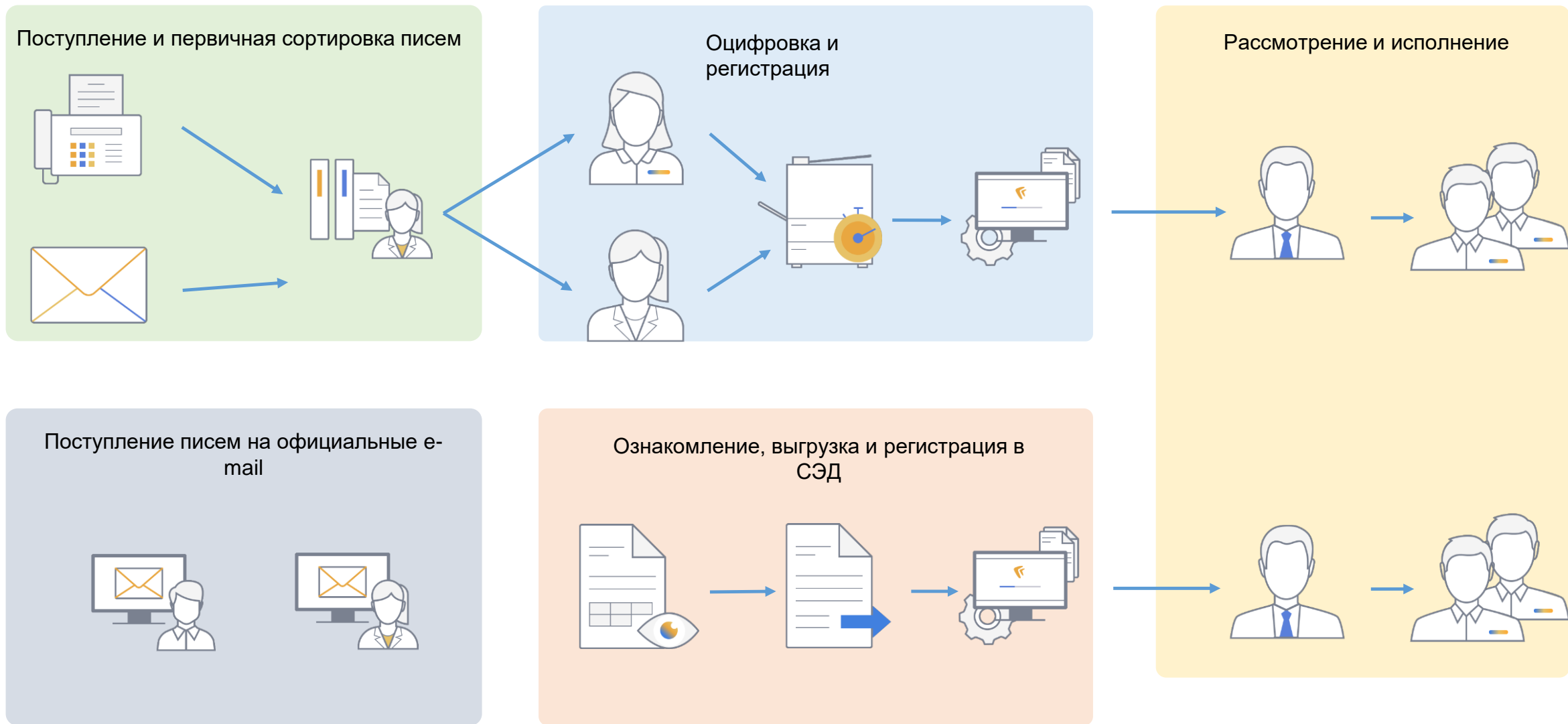


Комплексное решение

- Всё в одном: процессы, документы, артефакты
- Полный переход в цифру, до каждого работника
- No-code настройка и Low-code среда разработки
- Интеллектуальная обработка



Обработка документов



AI в «классических» процессах



Без лишних трудозатрат
при обработке документов



Без расхождений
в документах и неправильного
оформления



Без дополнительных итераций
при подготовке поручений



Без долгих поисков
и сложной выгрузки необходимых
документов

Финансовый архив

Централизованное хранение финансово-хозяйственных документов, подготовка к налоговым и аудиторским проверкам, быстрый поиск документов финансового архива



Сокращение потерь документов



Сокращение времени подготовки к проверкам



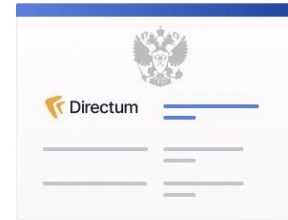
Увеличение скорости поиска документов



Подтвержденная импортонезависимость



Все офисы и центры разработки расположены на территории России, владельцы компании — резиденты Российской Федерации



Продукты Directum включены в Единый реестр отечественного ПО (записи 4499 и 12822)



Работает в импортозамещенном ландшафте:

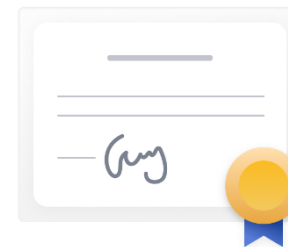
ОС на базе Linux: ALT Linux, Astra Linux; СУБД PostgreSQL и Postgres Pro; Мой офис, Р7-Офис и OnlyOffice; Яндекс-браузер, Chromium-Gost.



PostgreSQL



ONLYOFFICE



Сертификат на соответствие ФСТЭК. Лицензия ФСБ России на осуществление разработки информационных систем, защищенных с использованием криптографических средств

Directum замещает



Цифровые процессы
и документооборот

- OpenText Suite for SAP
- IBM FileNet
- Documentum
- IBM Lotus Notes/Domino
- Microsoft Sharepoint

- Microsoft Project Server
- Trello
- Confluence
- SAP Ariba



Интеллектуальная обработка
текстовой информации

- Kofax
- Captiva
- Abby Flexicapture



Управление кадровыми процессами,
документами и сервисами

- SAP HCM (в части КЭДО)
- SAP SuccessFactors
- Oracle HCM

Роль интеллекта в цифровизации процессов финсектора



Александр Сёмочкин

Руководитель продвижения
AI-решений Directum

Запросы регуляторов

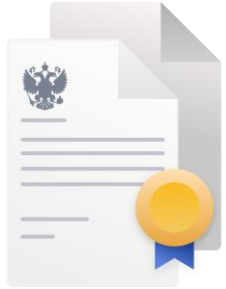


Как меняется число запросов на банковские данные



Источник: судебный департамент при Верховном суде

Причины роста количества обращений



Новые поправки в законодательство



В 2021 г. на 30% увеличилось количество преступлений, связанных с использованием банковских счетов



Переход на единую систему межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ)

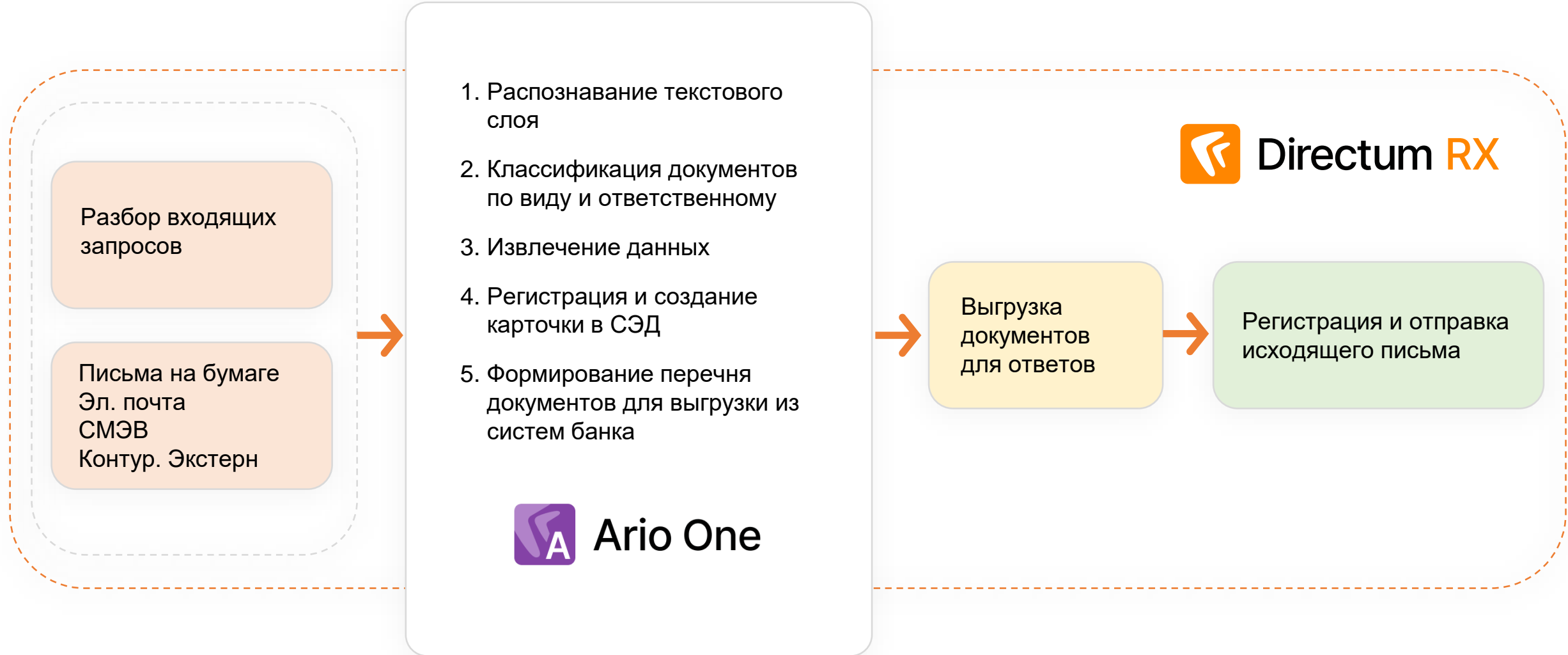
Трудности при обработке запросов

- Сжатые сроки на представление ответа
- Много работы вручную: обработка запросов, сверка и поиск по разным источникам (АБС, база данных, CRM)
- Неструктурированные данные внутри организации
- Большой поток документов и данных для анализа и обработки
- Растущая непрогнозируемая нагрузка на ответственных сотрудников
- Риск неверного ввода или потери информации

Организации, отправляющие запросы в банки



Предлагаемая схема работы



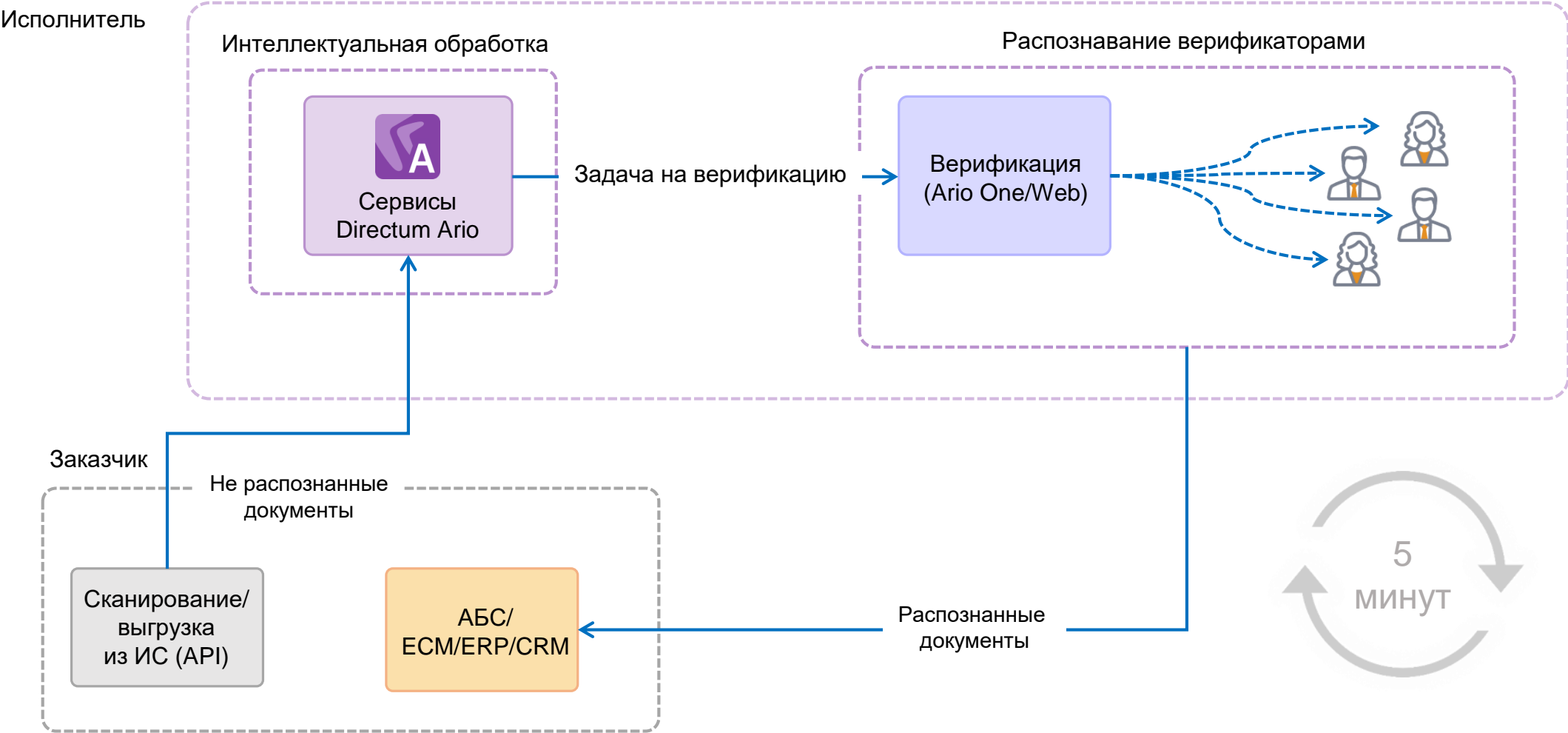
Клиентское досье



Особенности обработки клиентского досье

- Более 20 видов документов
- Множество рукописных реквизитов (заявления, анкеты)
- Обучение моделей для недостающих видов
- Классический подход не позволит исключить человека из процесса на 100%

Схема работы сервиса «100% распознавания»



Данные под защитой



Лицензия ФСТЭК № 1818 на деятельность по технической защите конфиденциальной информации



Лицензия ФСБ № 0005028 на осуществление разработки, производства и распространение шифровальных (криптографических) средств

Деперсонализация данных

Преимущества сервиса «100% распознавания»



Срок запуска - 5 дней



Точность - 99,9%



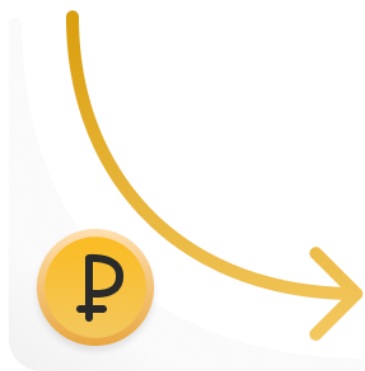
Обработка рукописных
реквизитов



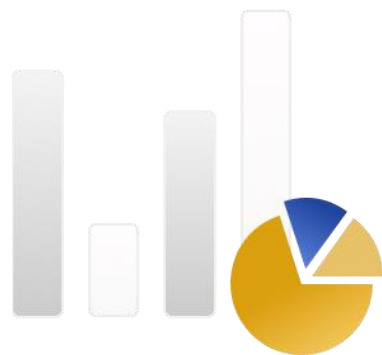
Гарантия качества и
конфиденциальности

Оплата за результат по факту обработанных документов

Эффект от внедрения интеллекта



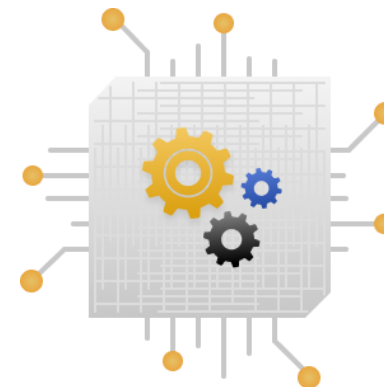
Сокращение
трудозатрат



Минимизация
рисков



Повышение лояльности
сотрудников



Имидж инновационной
компании

Кейс Росбанка. Обработка требований ФНС



Наталья Кошечкина

Начальник отдела по работе с запросами
операционного департамента ПАО Росбанк



Петр Мрочко

Бизнес-аналитик управления развития гибких
решений и инструментов ОПЕР ПАО Росбанк



Стабильный и современный банк



ВЫБОР КЛИЕНТОВ

1.55 млн

розничных клиентов¹

83 тыс.

клиентов малого бизнеса¹

10 тыс.

корпоративных клиентов¹



ЦИФРОВОЙ

74%

активных пользователей
ДБО

90%

новых клиентов пользуются
мобильным приложением



ВСЕРОССИЙСКИЙ

227

отделений

62

региона (из 85)

37+ тыс.

банкоматов²



НАДЁЖНЫЙ

СИСТЕМНО ЗНАЧИМЫЙ

один из 10 в РФ

AAA

АКРА

AAA

Эксперт РА

1. Активные клиенты 2. Включая банкоматы банков-партнёров

Отдел по работе с запросами

Функционал Отдела по работе с запросами



штатная численность в
2022 году – 32 FTE



цифровые сотрудники:
«Лаврентий» «Киса1» «Киса2»



исполнение запросов
госорганов и клиентов на
бумажном носителе
(МВД, ФСС, ФТС, Суды,
Нотариусы, Адвокаты и пр.)



исполнение электронных
запросов госорганов и (ФНС,
ФССП, ЦИК, ФРМ)



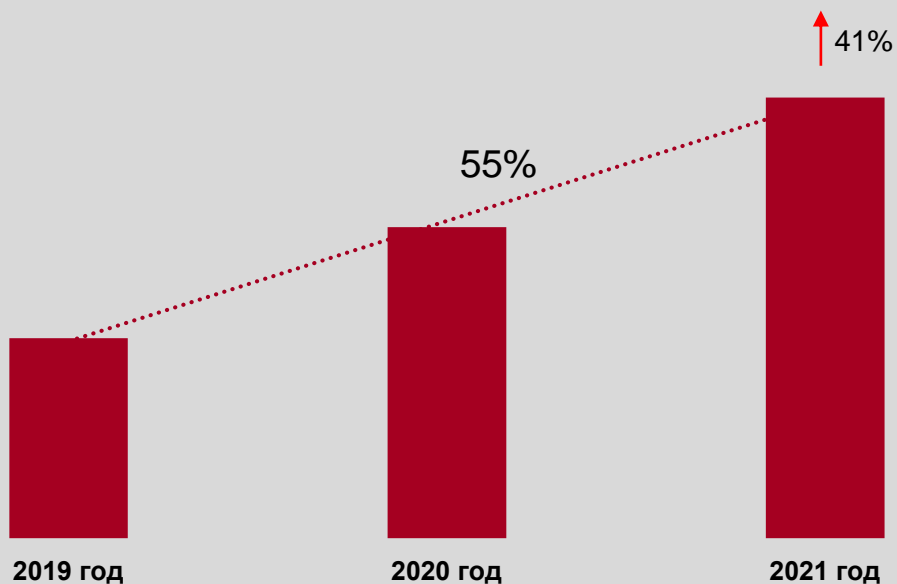
подготовка справок и
исполнение Аудиторских
запросов для клиентов CORP
и PRO



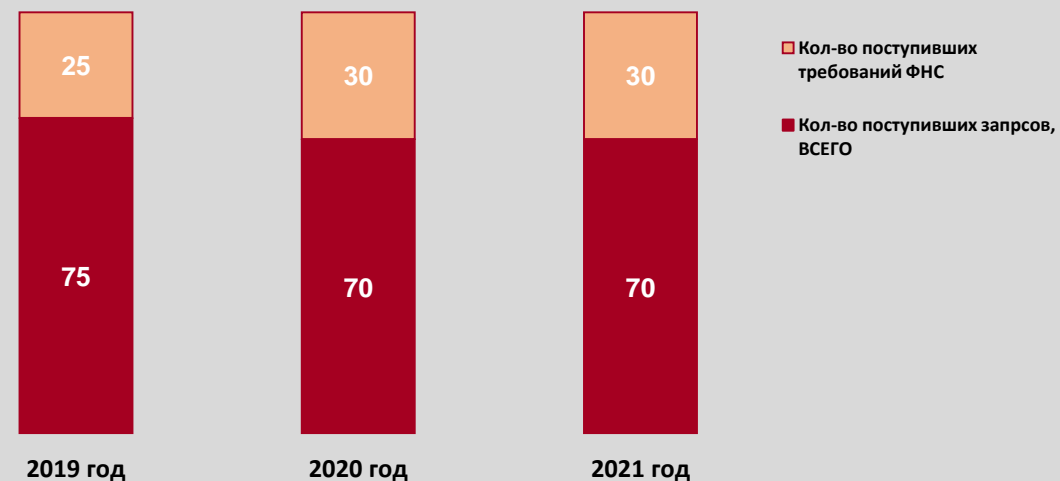
дополнительные функции
(заказ выписок ЕГРН, отчеты
по банковским картам и пр.)

Предпосылки к поиску инструмента

Динамика годового объема входящих запросов уполномоченных органов, прирост в %.



Динамика среднемесячного объема входящих запросов уполномоченных органов, %.



- ЕЖЕГОДНЫЙ ЗНАЧИТЕЛЬНЫЙ ПРИРОСТ ОБЪЕМА ЗАПРОСОВ ОТ ГОСОРГАНОВ, ИЗ НИХ 30% - ТРЕБОВАНИЯ ФНС;
- НЕОБХОДИМОСТЬ В СНИЖЕНИИ ТРУДОЗАТРАТ СОТРУДНИКОВ И УСКОРЕНИИ ЭТАПА ОБОГАЩЕНИЯ МАКЕТОВ ДЛЯ ОПЕРАТИВНОЙ ПЕРЕДАЧИ ЗАПРОСОВ РОБОТУ.

Постановка задачи и ВЫБОР ВЕНДОРА

Вводные данные:

- для пилота выбраны требования ФНС (стандартизированная форма по КНД)
- среднее значение на анализ 3 минуты

Отбор вендоров:

- Требования были разосланы потенциальным вендорам
- На стороне вендора была проведена оценка и сформированы КП
- Выбраны 2 вендора Hitouchlab и Directum

Критерии выбора потенциальных вендоров:

- цена
- открытость
- адекватность
- инновационность

Критерии успешности:

- Распознаны не менее 70% требований
- В распознанных требованиях не менее 99% всех полей распознано
- В распознанных запросах не менее 95% всех полей распознано без ошибок

Процессы ПИЛОТа:

- продолжительность 2 месяца
- на вход подается изображение – требование ИФНС
- на выходе json файл с извлеченными данными
- интеграция с роботом Лаврентием



Этапы обучения инструмента



ПРИМЕР МАКЕТА РАСПОЗНАННОГО ТРЕБОВАНИЯ ФНС

Форма по КНД 1165013

ПУБЛИЧНОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО РОСБАНК, 7730060164, 770801001
 Маши Порываевой ул, 34, , , , , Москва г, 107078

Требование № 145508-25
 о представлении документов (информации)

27.12.2021
 (дата)

В соответствии со пунктом 2, абзацем вторым пункта 5 статьи 93.1 Налогового кодекса Российской Федерации (далее - Кодекс) необходимо представить в течение **десяти рабочих дней** со дня получения (основания для истребования документов (информации) и срок представления документов (информации))

настоящего Требования

1) документы:

1.1 1 - Договор (контракт, соглашение), Примечание: по счету № 40702810487080000479 ООО "АЛЬЯНС-ГРУПП" ИНН 7743264870 на обслуживание клиента с использованием системы "Банк - Клиент" со всеми приложениями, изменениями и дополненными соглашениями, Дата начала периода 01.01.2021, Дата окончания периода 20.12.2021

2 - Карточка с образцами подписей и оттиска печати, Дата начала периода 01.01.2021, Дата окончания периода 20.12.2021

3 - Доверенность, Примечание: ООО "АЛЬЯНС-ГРУПП" ИНН 7743264870 на действия по регистрации и открытию счета, Дата начала периода 01.01.2021, Дата окончания периода 20.12.2021

4 - Сертификат ключа подписи (СКП), Примечание: ООО "АЛЬЯНС-ГРУПП" ИНН 7743264870, Дата начала периода 01.01.2021, Дата окончания периода 20.12.2021

5 - Дополнение к договору (контракту, соглашению), Примечание: документы подтверждающие получение ключей от платежной системы «клиент-банк», а именно LOG-файл (протокол) хранящийся в электронном виде, на сервере банка с данными о всех ООО "АЛЬЯНС-ГРУПП" ИНН 7743264870, с указанием времени соединения IP-адреса, и IP-адреса сервера и MAC-номера оборудования, Дата начала периода 01.01.2021, Дата окончания периода 20.12.2021

При ответе просим ссылаться на исходящий номер и ФИО исполнителя.

(наименование документа; период, к которому он относится; при наличии указываются реквизиты или иные индивидуализирующие признаки документов)

2) информация:

в связи с Вне рамок налоговых проверок

(наименование мероприятия налогового контроля, при проведении которого возникла необходимость в представлении документов (информации))

Приложение: копия поручения Инспекции Федеральной налоговой службы по г.Иваново

(наименование налогового органа)

об истребовании документов (информации) от 20.12.2021 №18-08/17087 на л.

В соответствии с пунктом 2 статьи 93 Кодекса истребуемые документы должны быть представлены в Инспекция Федеральной налоговой службы № 8 по г. Москве, 129110, Москва г., Переяславская Б. ул, 16.,

(наименование налогового органа и его место нахождения или наименование и место нахождения территориально обособленного подразделения налогового органа)

направлены по почте заказным письмом или переданы в электронной форме по телекоммуникационным каналам связи или через личный кабинет налогоплательщика.

Заместитель начальника инспекции
 Инспекции Федеральной налоговой службы № 8 по г. Москве

Фаттахов И. Ш.
 (Ф.И.О.)

(должность, наименование налогового органа) (подпись)

OP3

СТАТУС: ПРОВЕРКА Directum

Открыть запрос в CompanyMedia

#сложность «2» #бюджетная
 #исполнитель #чек-номер

Корреспондент	Инспекция Федеральной налоговой службы № 8 по г. Москве	Заголовок	Требование о предоставлении документов (информации) в отношении Общества с Ограниченной Ответственностью "АЛЬЯНС-ГРУПП", 7743264870/774301001
Срок Исполнения	03.02.2022	Тематика	ФНС Клиенты
Адрес Заявителя / Корреспондента	129110, Москва г, Переяславская Б. ул, 16	№ Запроса 203/1238	Дата Регистрации
Автор Документа	Заместителю начальника инспекции Фаттахову И. Ш.	№ Документа 145508-25	Дата Документа 27.12.2021

открыть документ

Указать период поиска:
 с 01.01.2021 по 20.12.2021 поиск на дату поступления запроса

Тип Клиента	Наименование ЮЛ	ИНН	ИП	Фамилия Имя Отчество	Дата Рождения	Номер Счета	Номер Карты	Кред. договор	Клиент банка
Юридическое лицо	Общество с Ограниченной Ответственностью АЛЬЯНС-ГРУПП	7743264870	<input type="checkbox"/>						Не определено

Выписка по счету
 Остатки
 ВОО
 IP адреса КОПИЮП
 Клиент. досье
 Кред. досье
 Правомомерность
 Кредиты
 Завещание
 Платежи
 ГИС ГМП
 Запрос МБД
 Реквизиты банкрота
 Карточка Исп. Произ-во/Банкротство
 Расчет для суда
 ДРПЗ
 Кред.История/Контрагент банка
 КЦ
 ПОДФТ
 Гарантии
 Видеонаблюдение
 Сейф. ячейки
 ДОЦБ
 ВК

Добавить Клиента+ -Удалить Клиента

Загрузить из файла Excel

Обзор...

Обработать автоматически

Удалить Запрос

Обработать вручную

Форма по КНД 1165013

ПУБЛИЧНОЕ
АКЦИОНЕРНОЕ
ОБЩЕСТВО РОСБАНК,
7730060164, 770801001
Маши Порываевой ул., 34,
....., Москва г, 107078

Требование № 145551-25
о предоставлении документов (информации)

27.12.2021

(дата)

В соответствии со
пунктом 2, абзацем вторым пункта 5 статьи 93.1 Налогового кодекса Российской Федерации
(далее - Кодекс) необходимо представить в течение **десяти рабочих дней** со дня получения

(основания для истребования документов (информации)
и срок представления документов (информации))

настоящего Требования

1) документы:

1.1 **договор** на обслуживание клиента с использованием системы "Клиент-Банк" со всеми приложениями, изменениями и дополнениями за период с 01.01.2019 по 17.12.2021 заключенный с ООО "СОФТ" ИНН 5752083250, которое является контрагентом ООО "ИНТЕРКООПЕРАЦИЯ" ИНН 5753044670;

1.2 договоры на обслуживание расчетных счетов, заключенные с клиентами, с приложением заявлений на открытие счетов и доверенностей за период с 01.01.2019 по 17.12.2021;

1.3 **карточки с образцами подписей должностных лиц, наделенных правами подписи** финансовых документов и правом распоряжения денежными средствами, находящимися на банковских счетах, а также карточки регистрации электронного ключа в системе «Банк-Клиент» за период с 01.01.2019 по 17.12.2021 по ООО "СОФТ" ИНН 5752083250;

1.4 **доверенность** на выдачу криптографических ключей за период с 01.01.2019 по 17.12.2021;

1.5 заявление на установку системы "Клиент-Банк за период с 01.01.2019 по 17.12.2021;

1.6 документы, содержащие сведения о месте установки автоматизированного рабочего места "Клиент", администраторов системы (контактный телефон, Ф.И.О.), о лицах, получивших систему за период с 01.01.2019 по 17.12.2021;

1.7 сведения о телефонном номере, который использовался клиентом для соединения с системой "Клиент-Банк" за период с 01.01.2018 по 17.12.2021;

1.8 соглашение о признании и использовании электронно-цифровой подписи в системе "Клиент-Банк" за период с 01.01.2018 по 17.12.2021;

1.9 полный код ЭПД должностных лиц организации за период с 01.01.2019 по 17.12.2021;

1.10 акты приема-передачи ключей, сертификатов ключей, программных средств за период с 01.01.2019 по 17.12.2021;

1.11 акты выполненных работ по установке системы "Клиент-Банк" (акты готовности системы к эксплуатации) за период с 01.01.2018 по 17.12.2021;

1.12 **сведения об IP-адресе**, с которого клиентом осуществлялся доступ к системе "Клиент-Банк", а также сведения о MAC-адресе, которому был сопоставлен IP-адрес за период с 01.01.2019 по 17.12.2021;

1.13 **договор банковского счета** по ООО "СОФТ" ИНН 5752083250, за период с 01.01.2019 по 17.12.2021;

1.14 информацию и сведения, касающиеся использования систем ДБО за период с 01.01.2019 по 17.12.2021;

1.15 информацию о распоряжениях денежных средств за период с 01.01.2019 по 17.12.2021;

1.16 копии всех документов юридического дела клиента, в том числе учредительных и регистрационных документов клиента, карточки с образцами подписей и отиска печати, **решений налоговых органов о приостановлении/отмене приостановления операций по счетам** и т.д. за период с 01.01.2019 по 17.12.2021;

(наименование документа, период, к которому он относится; при наличии указывается реквизиты или иные идентифицирующие признаки документа)

2) информация:

(истребуемая информация; в случае истребования информации относительно конкретной сделки указывается также сведения, позволяющие идентифицировать эту сделку)

касающиеся деятельности
ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ "ИНТЕРКООПЕРАЦИЯ",
5752045776/575301001

(полное и сокращенное наименование организации, (участника (ответственного участника) консолидированной группы налогоплательщиков, Ф.И.О. индивидуального предпринимателя, физического лица, ИНН, КПП)

в связи с Вне рамок налоговых проверок

(наименование мероприятия налогового контроля, при проведении которого возникла необходимость в предоставлении документов (информации))

Приложение: копия поручения Инспекции Федеральной налоговой службы по г.Орлу

(наименование налогового органа)
об истребовании документов (информации) от 20.12.2021 №34740 на л.

В соответствии с пунктом 2 статьи 93 Кодекса истребуемые документы должны быть представлены в Инспекция Федеральной налоговой службы № 8 по г. Москве, 129110, Москва г., Переяславская Б. ул., 16.

(наименование налогового органа и его место нахождения или наименование и место нахождения территориально обособленного подразделения налогового органа)

направлены по почте заказным письмом или переданы в электронной форме по телекоммуникационным каналам связи или через личный кабинет налогоплательщика.

Заместитель начальника инспекции
Инспекции Федеральной налоговой
службы № 8 по г. Москве

Фаттахов И. Ш.

(должность, наименование налогового органа) (подпись) (Ф.И.О.)

OP3

СТАТУС: ПРОВЕРКА Directum

[Открыть запрос в CompanyMedia](#)

#сложность: (2) #обработка
#выполнить #иск-номер

Корреспондент	Инспекция Федеральной налоговой службы № 8 по г. Москве	Заголовок	Требование о предоставлении документов (информации) в отношении ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ "СОФТ" 5752083250/575201001
Срок Исполнения	03.02.2022	Тематика	ФНС Клиенты
Адрес Заявителя / Корреспондента	129110, Москва г, Переяславская Б. ул, 16	№ Запроса	203/1207
Автор Документа	Заместителю начальника инспекции Фаттахову И. Ш.	Дата Регистрации	
		№ Документа	145551-25
		Дата Документа	27.12.2021

[открыть документ](#)

Указать период поиска:
с 01.01.2018 по 17.12.2021 поиск на дату поступления запроса

Тип Клиента	Наименование ЮЛ	ИНН	ИП	Фамилия Имя Отчество	Дата Рождения	Номер Счета	Номер Карты	Кред. договор	Клиент банка
Юридическое лицо	ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ СОФТ	5752083250							Не определено

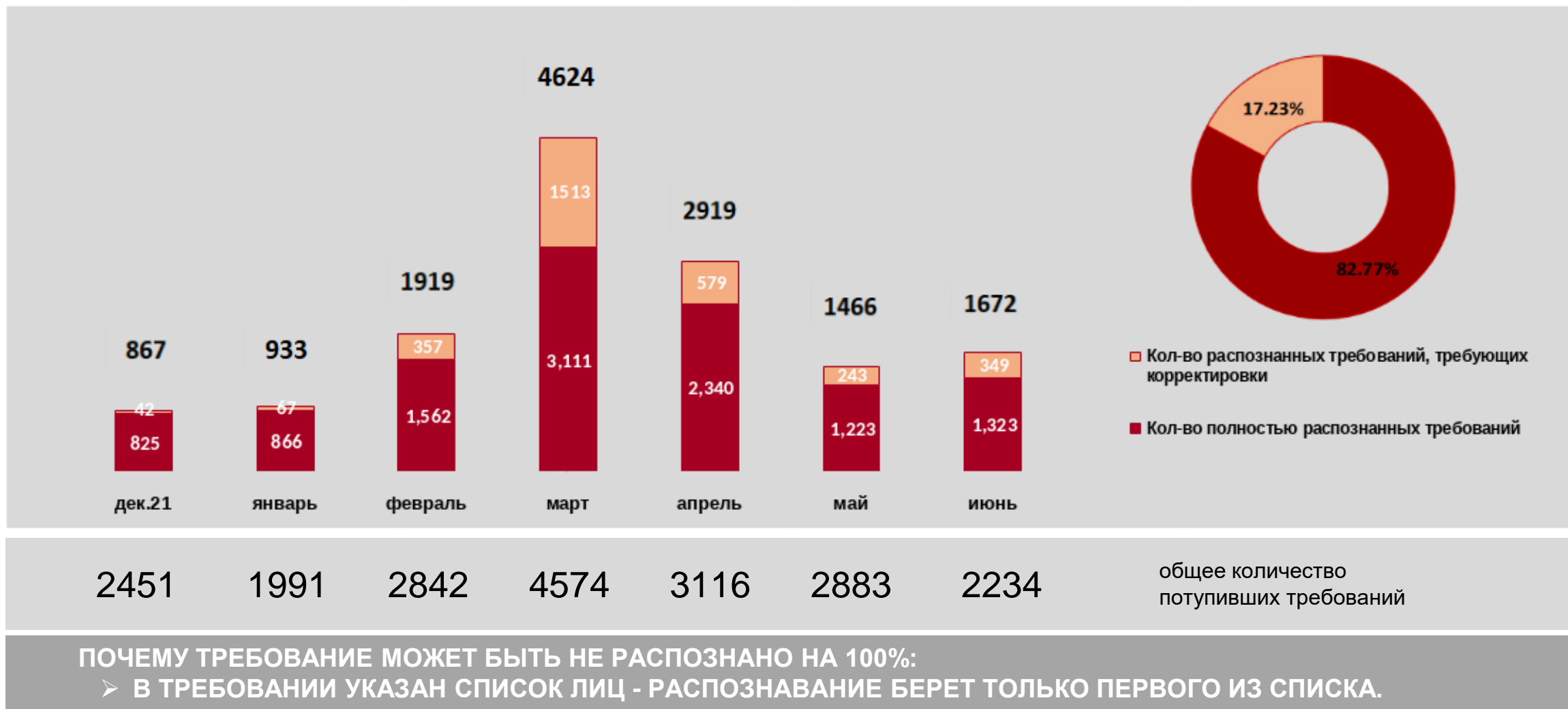
Больше по счету Остатки ВОО IP адреса КОП/ОП Клиент-дося Кред-дося Правильность Кредиты Завещание Платежи ГИС ПМП Запрос Ревизия МБД Банкрот Ист. Приост-во/Банкротство Расчет для суда ДРТЗ Кред. История Контрагент банка КЦ ПОДП Гарантии Видеонаблюдение Сейф-ячейки ДОСБ ВК

[Добавить Клиента+](#) [-Удалить Клиента](#)

[Загрузить из файла Excel](#)

[Обработать автоматически](#) [Удалить Запрос](#) [Обработать вручную](#)

Результаты распознавания требований ФНС



Что мы получили

АВТОМАТИЗАЦИЯ

83% макетов автоматически обогащаются по требованиям ФНС (План 70%)

МАСШТАБИРУЕМОСТЬ

Переиспользование инструмента другими подразделениями банка

АРХКОМ

Защитили решение
Директум

ПРОДУКТИВНОСТЬ

Время на обогащение макетов сократилось на **28 %**
2 FTE

РОСТ РОБОТИЗАЦИИ ПРОЦЕССОВ

Увеличение числа бизнес процессов, подходящих к роботизации.
5 новых бизнес кейсов в бэклоге

Масштабируемость решения Directum

Запланированы новые Бизнес кейсы:

Полиса автострахования РБ Авто

Отказные анкеты ОПЕР

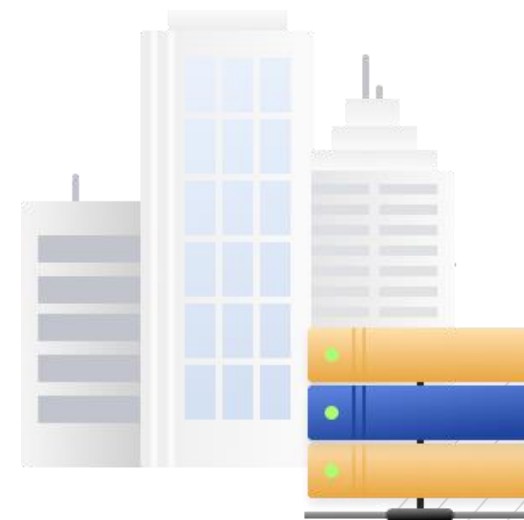
Отказные анкеты РБ Авто

Проверка первичной документации

Сравнение договоров корпоративных клиентов

Сбор информации со сканов документов и ввод данных в программы банка.

Работа системы распознавания в паре с роботизацией процессов в банке.



Вопросы



Александр Сёмочкин

Руководитель продвижения
AI-решений Directum



Дамир Вильданов

Менеджер по развитию бизнеса
клиентов Directum



Наталья Кошечкина

Начальник отдела по работе с запросами
операционного департамента ПАО Росбанк



Петр Мрочко

Бизнес-аналитик управления развития гибких
решений и инструментов ОПЕР ПАО Росбанк