

Порядок оформления займа альтернативным способом – обработка заявки клиента на выдачу займа.

История:

16.07.2012 – внесены изменения.
10.02.2014 – внесены изменения.
10.05.2015 – внесены изменения.
04.02.2016 – внесены изменения.
20.11.2016 – внесены изменения.

Описание: представлена схема работы микрофинансовой организации в части обработки заявки клиента на выдачу займа. В представленной схеме работы описан альтернативный способ оформления займа.

При наличии более чем одного офиса в кредитной организации остро стоит вопрос своевременности обработки заявки клиента на выдачу займа. Сведения об обращениях клиента должны своевременно (на практике мгновенно) попадать в единую централизованную базу данных. Это позволит оперативно обрабатывать заявки клиентов, а также исключить случаи мошенничества, например, когда один и тот же клиент пытается одновременно взять займы в разных офисах организации.

Учитывая этот немаловажный фактор, в программе «Кредитный инспектор» внедрена функция обработки заявок клиента. База состоит из трех частей: база клиентов, база заявок клиентов и база займов клиентов, эти базы ведутся отдельно друг от друга, при этом имеют тонкую связь. Визуально части базы представлены вкладками на главном окне программы – вкладка **Займы**, вкладка **Заявки**, вкладка **Клиенты**. Таким образом, существует возможность отдельно зарегистрировать клиента, затем отдельно зарегистрировать заявку на клиента и только потом оформить ему заём.

Примечание! Зарегистрировать заем можно без оформления заявки, т.е. прямо из вкладки Клиенты, выбрав клиента, не имеющего статус «Отказ». При этом пользователь должен иметь право на регистрацию займа без заявки. Такая схема подойдет для небольших МФО.

Общий порядок работы.

При обращении клиента осуществляется поиск клиента в базе клиентов. При отсутствии клиента, он регистрируется, при наличии клиента в базе, проводится проверка его сведений.

Далее регистрируется заявка на выдачу займа. Позже заявка принимает соответствующее решение путем присвоения статуса – одобрена или отказана. Только после одобрения заявки производится регистрация и выдача займа.

В каждой кредитной организации существует собственный список недобросовестных заемщиков или просто «нежелательных» клиентов. При внедрении программы их можно внести заранее и, впоследствии, отслеживать таких клиентов. При описании схемы работы микрофинансовой организации будем использовать следующие понятия:

1. Кредитный инспектор (КИ) - сотрудник организации, занимающийся оформлением займов.
2. Специалист по безопасности (СБ) - специалист, ответственный за принятие решения о выдаче или об отказе в выдаче займа.

Предлагаемая схема работы кредитной организации, которую можно реализовать с использованием программы «Кредитный инспектор», может состоять из следующих шагов:

1. При обращении клиента за получением займа кредитный инспектор проверяет в базе данных программы имеющиеся сведения о клиенте, включая факты обращения клиента, историю рейтинга клиента, текущий рейтинг, наличие заявок, займов, задолженностей, выплат и пр.
2. В соответствии с принятыми в кредитной организации критериями, специалист по безопасности принимает решение по заявке клиента.
3. Кредитный инспектор, получив решение специалиста по безопасности, сообщает клиенту о принятом решении.
4. При положительном решении по заявке, кредитный инспектор оформляет заём на клиента.
5. Кроме того, специалист по безопасности с определенной периодичностью проверяет состояние выполнения обязательств клиентов по возврату займов. Для этого программа предоставляет специалисту по безопасности все необходимые оперативные данные. На основе этой информации, меняется текущий рейтинг клиента.

Порядок действий кредитного инспектора для оформления заявки на заём.

Поиск клиента в базе данных, проверка сведений о клиенте:

Запускаем программу, открываем вкладку **Клиенты**. Осуществляем поиск клиента в базе данных: в разделе **Поиск** вводим фамилию, имя, например **Иванова Ольга**, нажимаем кнопку **Поиск**. Программа выдала сведения о наличии клиента. Видим, что текущий рейтинг клиента - **Хороший**. Чтобы убедиться, что это именно

обратившийся клиент, необходимо проверить полную информацию о клиенте. Для этого нажимаем кнопку **Просмотр анкеты клиента, регистрация заявки.**

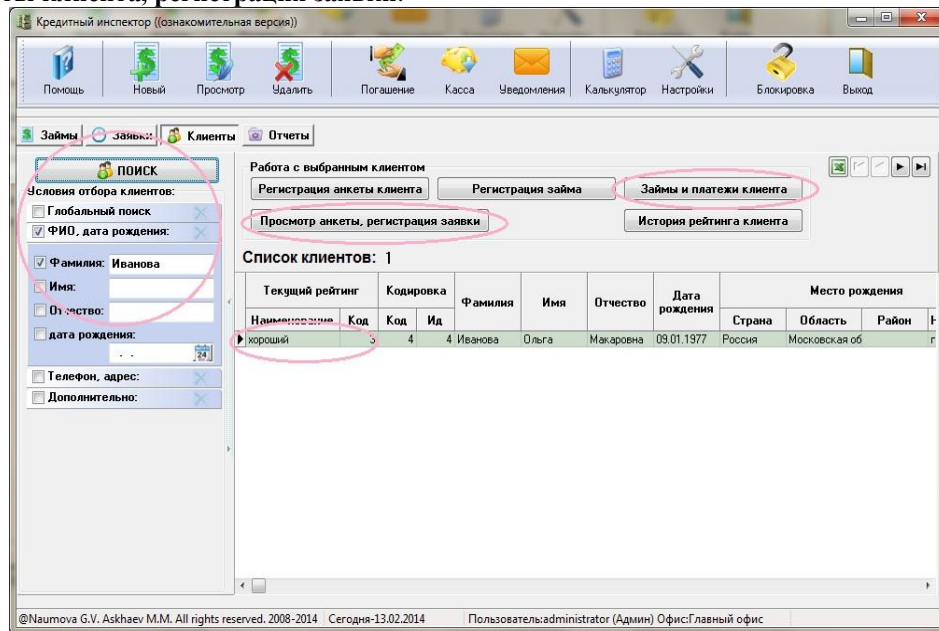


Рис. 1 Главное окно, вкладка Клиенты.

Открывается окно **Общие сведения о клиенте**. Сверяем сведения в соответствии с представленными документами клиента.

Дополнительная информация может быть представлена на соответствующих вкладках.

Закрываем окно **Общие сведения о клиенте**. Для получения сведений о займах и платежах клиента нажимаем кнопку **Займы и платежи клиента**. Открывается окно **Займы и платежи клиента** (рис. 2). Отмечаем, что у данного клиента имеется заём, статус займа – **«закрит, были просрочки»**.

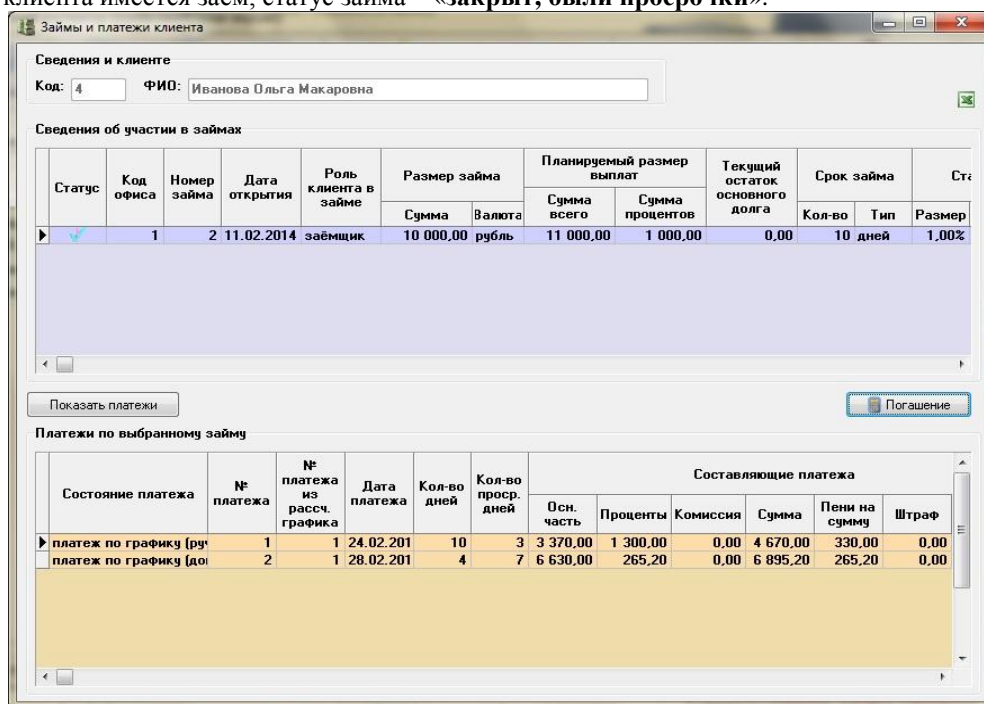


Рис. 2. Окно Займы и платежи клиента.

Для просмотра платежей по выбранному займу нажимаем кнопку **Показать платежи**. В нижней части окна будут отображены платежи по данному займу. Закрываем окно **Займы и платежи клиента**.

Итак, имеется следующая информация по данному клиенту:

- 1) Клиент реальный, рейтинг – хороший.
- 2) История – займ в количестве 1 шт. от 11.02.2014 г., статус займа - закрыт с просрочкой.

На основании этих критериев КИ делает предварительное заключение о подготовке заявки для дальнейшего рассмотрения СБ.

Для оформления заявки закрываем окно **Займы и платежи клиента**. В главном окне нажимаем кнопку **Просмотр анкеты клиента, регистрация заявки.**

Открываем вкладку **Заявки**. Нажимаем кнопку со значком **плюс** (см. рис. 3).

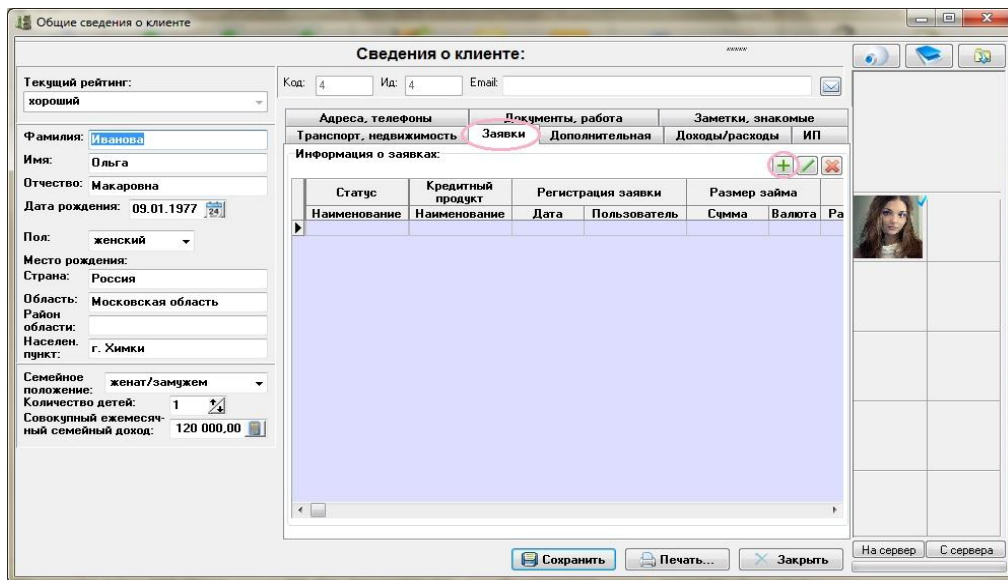


Рис. 4. Окно Общие сведения о клиенте.

Откроется окно **Регистрация заявки на выдачу займа** (см. рис. 5).

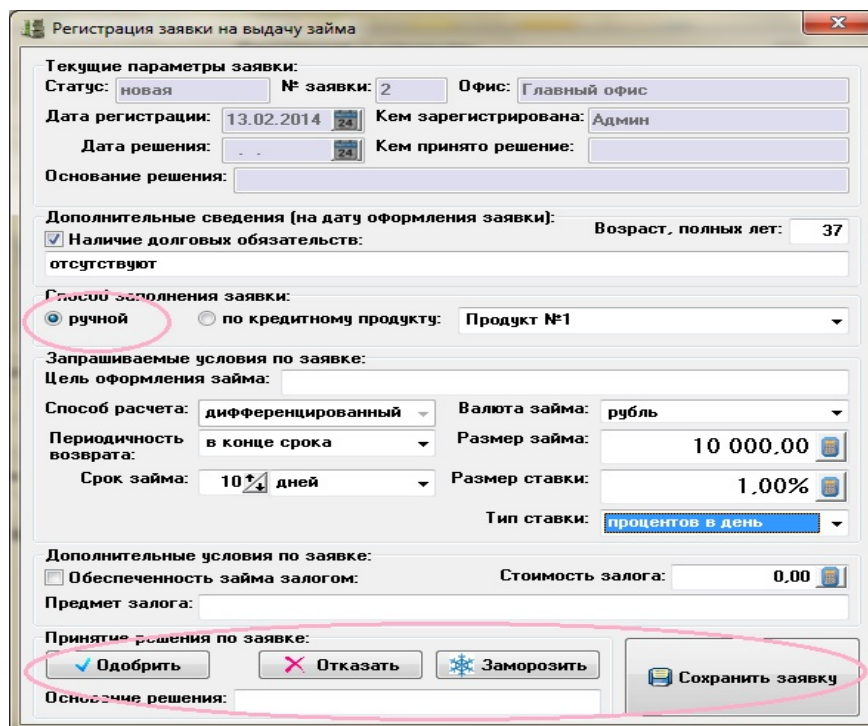


Рис. 5. Окно Регистрация заявки на выдачу займа.

Выполним регистрацию заявки ручным способом, выбрав пункт **ручной** в разделе **Способ заполнения заявки**. Это значит, что нам придется вручную заполнить необходимые поля с условиями выдачи займа.

Примечание! Существует второй вариант заполнения заявки – **по кредитному продукту**. Подробнее об использовании кредитных продуктов вы можете ознакомиться в **инструкции 12**.

Для сохранения заявки нажимаем кнопку **Сохранить заявку**. Ждем решения СБ.

Порядок действий специалиста по безопасности
для принятия решения.

Принятие решения по заявке клиента выполняется СБ на основании имеющейся источников информации о клиенте:

- 1) история ранее выданных займов в данном МФО;
- 2) информация о кредитной истории, получаемой из БКИ;
- 3) других источников информации.

Для получения информации о поступивших заявках необходимо открыть вкладку **Заявки** в главном окне программы (см. рис. 6).

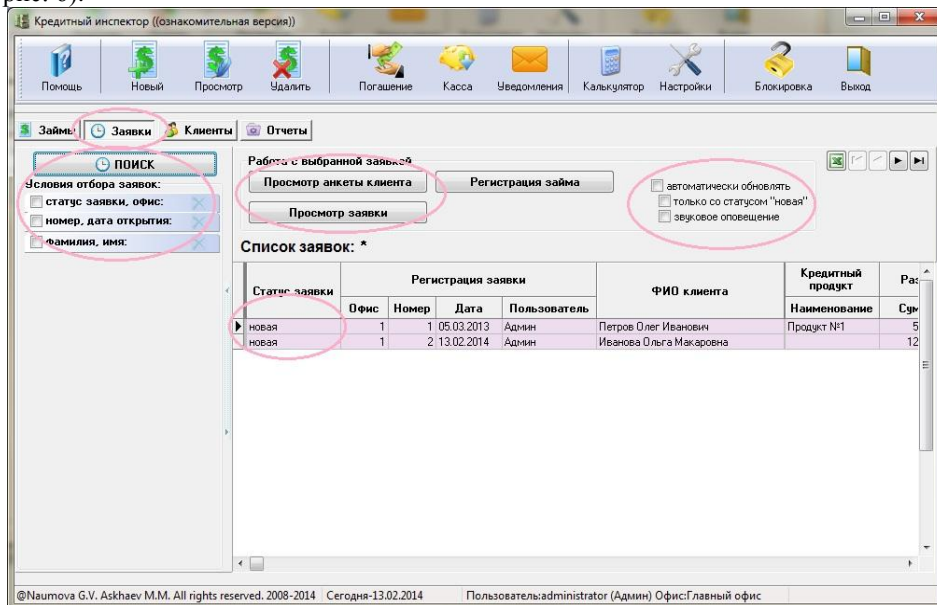


Рис. 6. Главное окно, вкладка Заявки.

Здесь хранятся все оформленные заявки. Заявка может иметь один из следующих статусов:

- новая;
- одобрена;
- отказана;
- заморожена;
- оформлен заём.

Вновь зарегистрированная заявка имеет статус **новая**. Выполнить поиск или фильтрацию заявок по разным параметрам можно в разделе **Условия поиска заявок**. Для удобства информирования СБ о новой заявке программа позволяет автоматически обновлять список заявок с определенной периодичностью. Для этого следует установить галочку в пункте **автоматически обновлять**. Дополнительно можно указать параметры **только со статусом «новая»** и **звуковое оповещение**.

Для просмотра сведений о клиенте и заявке следует нажать кнопки **Просмотр анкеты клиента** и **Просмотр заявки** соответственно.

На основании имеющейся информации, СБ проверяет сведения о клиенте и принимает положительное или отрицательное решение, которое необходимо оформить в программе путем присвоения нового статуса заявке клиента. При необходимости можно внести изменения в текущий рейтинг клиенту.

Для изменения статуса заявке следует открыть анкету клиента и на вкладке Заявки выбрать соответствующую заявку и нажать кнопку изменить **Просмотреть/Изменить заявку**. Изменение статуса заявки выполняется путем нажатия на соответствующую кнопку - **Одобрить, Отказать, Заморозить**. Например, мы одобряем заявку клиента.

Для изменения текущего рейтинга клиенту следует открыть вкладку **Клиенты**, найти клиента через поиск и нажать кнопку **История рейтинга клиента**. В окне **История изменений рейтинга клиента** нажимаем кнопку **Изменить рейтинг**. Снизу окна открывается раздел **Выберите параметры для нового рейтинга**. В разделе необходимо указать дату, выбрать новый рейтинг, указать причину изменения рейтинга (необязательно). Нажать кнопку **Сохранить**.

После изменения рейтинга клиенту и статуса его заявки СБ сообщает об этом КИ.

Порядок действий кредитного инспектора для оформления займа по заявке.

Для проверки состояния заявок КИ просматривает изменения состояния на вкладке **Заявки**. Оформление займа по заявке возможно только для заявки, имеющей статус **одобрена**. Наша заявка одобрена (см. рис. 7). Для регистрации займа нажимаем кнопку **Регистрация займа**. Дальнейшие действия по регистрации займа мы не приводим. Вы можете ознакомиться с порядком оформления займа на пример **инструкции 1**.

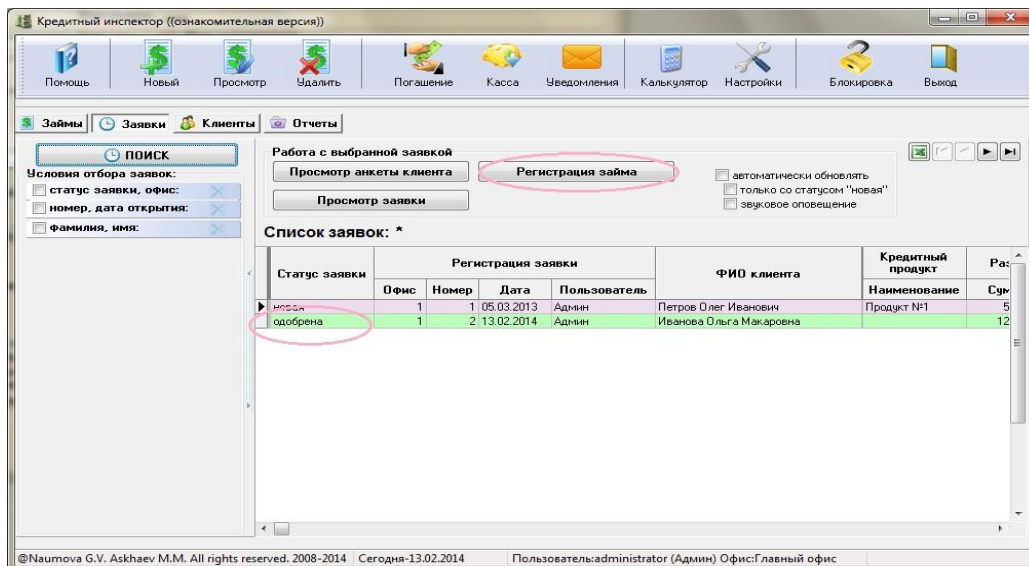


Рис. 7. Главное окно – вкладка Заявки.

Настройка прав пользователей на выполнение действий по регистрации займа и заявок.

Для настройки прав пользователей на выполнение действий по регистрации заявок, изменения статуса заявок, регистрации займа необходимо открыть окно **Настройка** – вкладка **Служебные** – нажать кнопку **Справочник пользователей**. Включаем или отключаем соответствующие пункты для выбранного пользователя согласно рис. 8. Действия выполняются под администратором.

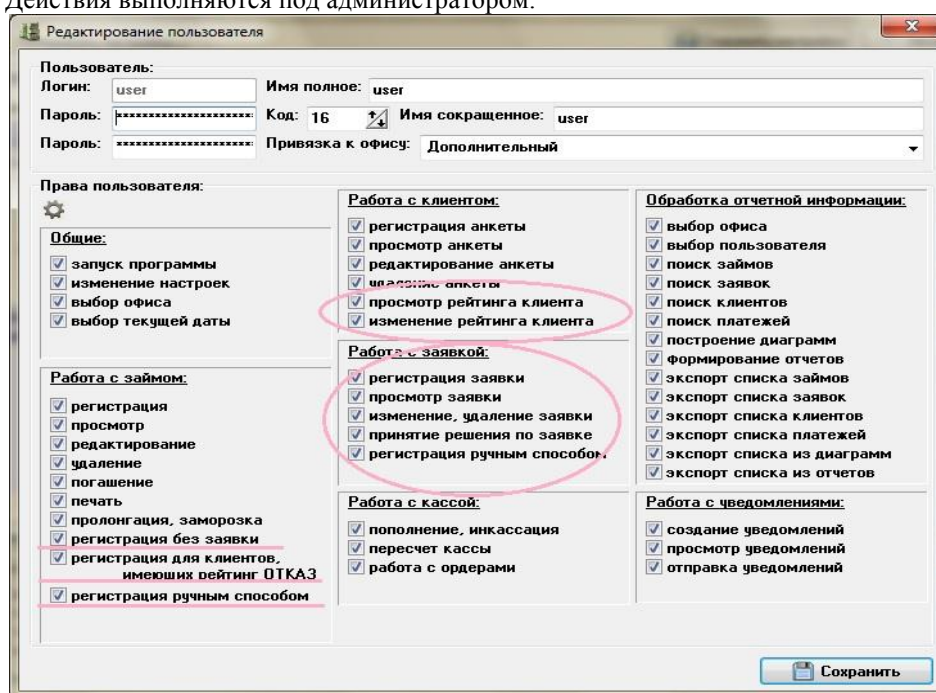


Рис. 8. Справочник пользователей – Редактирование пользователя.

Обобщение.

Предложенная схема наиболее востребована в крупных филиалах с большим количеством сотрудников и офисов и позволяет упростить работу по принятию решения по заявке.