



## «Ренессанс Кредит» обрабатывает удаленно более 1,4 млн заявок на кредиты в год с ABBYY® FlexiCapture®



Основанный в 2003 году коммерческий банк «Ренессанс Кредит» предоставляет частным лицам потребительские кредиты, банковские карты, вклады и другие услуги.

### Задачи

- Ускорить обработку клиентских документов, отправленных в банк онлайн.
- Автоматически распределять нагрузку между сотрудниками.
- Повысить качество удаленного обслуживания клиентов.

### Решение

Универсальная платформа для интеллектуальной обработки информации ABBYY FlexiCapture.

### Результаты

- Время на обработку одной заявки сократилось в 3,5 раза – с 7 до 2 минут.
- Сотрудники успевают обрабатывать в 4 раза больше онлайн-заявлений за то же время.
- Клиенты в 2 раза быстрее получают решение банка по кредиту, не выходя из дома.

### Популярность дистанционного оформления кредитов в банке

Общее количество клиентов «Ренессанс Кредит» превышает 13 миллионов человек. География деятельности банка охватывает 62 регион России. В прошлом году кредитный портфель компании вырос на 5,5% до 135,5 млрд рублей\*. Любой продукт «Ренессанс Кредит» можно оформить удаленно.

Раньше менеджеры отдела дистанционного оформления кредитов вручную обрабатывали клиентские заявки: проверяли наличие всех документов и их корректность. Кроме того, запросы на разные продукты поступали в отдельные очереди автоматизированной банковской системы, и менеджерам приходилось постоянно их переключать и обновлять, чтобы взять задание в работу. В результате обработка одного запроса занимала не менее 7 минут.

Для более быстрой и удобной обработки клиентских документов, равномерного распределения нагрузки между сотрудниками и повышения качества удаленного обслуживания банк пользуется платформой ABBYY FlexiCapture.

### Автоматическая обработка документов для получения кредита с технологиями ABBYY

IT-специалисты «Ренессанс Кредита» интегрировали универсальную платформу для интеллектуальной обработки информации ABBYY FlexiCapture с файловыми хранилищами Microsoft OneDrive и SharePoint, а также с информационной банковской системой, и настроили автоматическую обработку данных из документов. Платформой пользуются 85 сотрудников отдела дистанционного оформления кредитов.

После того как клиент загрузил в личный кабинет на сайте «Ренессанс Кредита» сканы или фотографии документов, они отправляются в файловое хранилище. Далее технологии ABBYY самостоятельно определяют около 10 типов документов, поступающих на проверку, в том числе паспорт, договор, заявление, доверенность и другие.

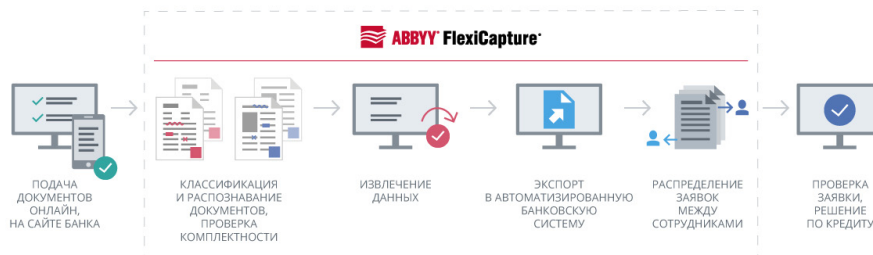
Затем платформа проверяет, все ли документы, необходимые для получения кредитного продукта, в наличии, извлекает 46 различных атрибутов – ФИО, серию и номер документа, дату выдачи и другие – и отправляет их в автоматизированную банковскую систему.

«Ренессанс Кредит» постоянно работает над улучшением качества обслуживания, применяя для этого в том числе современные интеллектуальные технологии. С помощью платформы ABBYY FlexiCapture мы решили несколько важных задач бизнеса. Во-первых, лучше распределили нагрузку между сотрудниками, что позволило им обрабатывать в 4 раза больше заявок за то же время. Во-вторых, сократили время ожидания ответа для самих клиентов, а значит и время для получения кредита – в том числе, в удаленном режиме обслуживания».

**Анна Бавина,**

исполнительный директор,  
начальник управления развития  
клиентских процессов,  
сопровождения кредитов  
и операционного обслуживания  
клиентов банка «Ренессанс Кредит».

С помощью решения ABBYY автоматически происходит распределение запросов между сотрудниками. Оно зависит от времени ожидания заявки в очереди, загрузки менеджера и приоритетности задачи. Менеджеру остается только проверить корректность заполнения полей, изучить заявку и сообщить клиенту решение по кредиту.



**Банк обрабатывает более 1,4 млн онлайн-заявок на кредиты в год**

Каждый год с помощью решения ABBYY обрабатывается около 7 млн страниц клиентских документов. В результате автоматического извлечения информации и распределения запросов, время на обработку одной заявки сократилось в 3,5 раза – с 7 до 2 минут. Благодаря этому сотрудники отдела дистанционного оформления кредитов успевают принять и проверить до 4000 онлайн-заявок в день или 1,4 млн в год – это в 4 раза больше, чем раньше.

Интеллектуальные технологии помогают компании качественнее обслуживать клиентов, в частности, в 2 раза быстрее сообщать им решение по кредиту, а значит, сократить и время для получения займа, даже в условиях удаленной работы.

\*По данным, опубликованным на сайте банка «Ренессанс Кредит».



ООО «АБИ».  
127273, Россия, Москва, ул. Отрадная,  
дом 2Б, строение 6, офис 12.

T +7 (495) 783 3700,  
F +7 (495) 783 2663.  
E-MAIL corporate@abbyy.ru

© ООО «Аби», 2020.

ABBYY® FlexiCapture® © ООО «Аби Продакшн», 2017.

ABBYY, FlexiCapture являются зарегистрированными товарными знаками Аби Софтвр Лтд. (ABBYY Software Ltd.). Остальные упомянутые товарные знаки являются товарными знаками или зарегистрированными товарными знаками своих законных владельцев. Part# 11770

WWW.ABBYY.RU