

# Реализация проекта Customer Lifecycle Management в европейском банке

Банки, ведущие деятельность в Европе, работают в соответствии со строгими законами по борьбе с экономическими преступлениями, а также нормативными требованиями регулятора для подтверждения легального поступления денежных средств (AML - Anti Money Laundering). В связи с чем банкам крайне важно своевременно предоставлять полную и достоверную информацию о своих клиентах и регулярно проводить мониторинг изменений всех данных, чтобы соответствовать нормам законодательства. Однако, решая эту задачу, финансовые организации сталкиваются с рядом трудностей, связанных с недостаточной автоматизацией процесса, регулирующего жизненный цикл клиента банка.

## Проблема бизнеса

Один из европейских банков, обслуживающий 200 000 корпоративных и розничных клиентов, в своей деятельности также столкнулся с рядом проблем при управлении жизненным циклом клиента (Client Lifecycle Management), а именно:

- **Длительным и неэффективным процессом онбординга** новых клиентов.

- **Отсутствием комплексного представления о клиенте** по всем сегментам бизнеса, будь то корпоративный, розничный или инвестиционный банкинг.
- **Данные о клиентах не переиспользовались** в течение его жизненного цикла внутри банка, что приводило к многократным повторным запросам информации.

Большое количество ручной бумажной работы и неэффективная организация процесса в целом привели к тому, что банк не только терял лояльность клиентов, но также периодически вынужден был выплачивать штрафы за несоответствие всем требованиям законодательства.

## Реализация проекта

В 2020 году банк приступил к цифровой трансформации процесса управления жизненным циклом клиента. Существовавшая ранее система Client Lifecycle Management использовалась в банке довольно давно, возникали регулярные сложности с ее поддержкой и реализацией нового бизнес-функционала. Также сотрудники сталкивались со сложностями, работая в неудобном устаревшем пользовательском

интерфейсе. Банк принял решение внедрить принципиально новую систему и выбрал для реализации задачи платформу Pega и ее фреймворк Client Lifecycle Management (CLM), за разработку и внедрение которого отвечала команда ЛАНИТ - Би Пи Эм.

Фреймворк Pega Client Lifecycle Management вместе со встроенной системой KYC позволяет финансовым учреждениям оценивать риски ведения бизнеса с тем или иным клиентом, делая при этом процесс регистрации, обслуживания, периодической проверки и прекращения сотрудничества максимально быстрым и удобным.

ЛАНИТ - Би Пи Эм приступила к проекту в мае 2020 года, начав с проработки бизнес-требований клиента и пилотирования решения Pega Client Lifecycle Management (CLM), в результате чего были сформированы требования к доработке продукта для его полного соответствия бизнес-процессам заказчика.

Команда, работающая над проектом, состояла не только из ИТ-специалистов, но и юридических экспертов, которые

выступали в роли консультантов по требованиям европейского законодательства в отношении функционала цифрового продукта.

## Какие задачи стояли перед ЛАНИТ - Би Пи Эм:

- **Реализация основных функций Client Lifecycle Management:** онбординг новых клиентов, регулярные проверки всех клиентов на соответствие требованиям законодательства и отсутствие возможных рисков при сотрудничестве, а также своевременный офбординг.
- **Настройка проверки клиентов в World-Check,** глобальной базе данных из политически значимых лиц (PEP), а также отдельных лиц и организаций с повышенным риском. База используется во всем мире для выявления финансовых, нормативных и репутационных рисков и управления ими.
- **Интеграция решения с международным бюро Bureau van Dijk,** которое специализируется на данных о частных компаниях. Таких, как род деятельности, коммерческие показатели и руководство, финансовые данные, сведения о юридических лицах, новости о сделках по слияниям и поглощениям (M&A), данные о корпоративной структуре и собственности.
- **Реализация проверки новых и уже**

**существующих клиентов** по собственному черному списку. Старая система не обладала подобным функционалом и внутренний черный список стал важным требованием.

- **Настройка риск-моделей** внутри решения таким образом, чтобы они оперировали данными как из внешних, так и из внутренних систем, а также учитывали страну происхождения клиента.

После завершения этапа формирования бизнес-требований и пилотирования в июне 2020 года началась разработка целевого решения. Работа над проектом проходила по методологии Scrum, система регулярно проходила тестирование бизнес-пользователями для своевременного внесения изменений в функционал. В январе 2021 года система была введена в промышленную эксплуатацию.

## Результаты проекта

Команда ЛАНИТ - Би Пи Эм разработала решение для управления жизненным циклом клиента на основе фреймворка Pega CLM, доработав его под задачи и специфику работы европейского банка.

**Новая система:**

- **Представляет собой комплексное решение по автоматизации процесса онбординга**

физических и юридических лиц, которое позволяет быстро и эффективно выполнять необходимые проверки в соответствии с правилами регуляторов.

- **Сокращает время на онбординг клиентов** путем систематизации процесса работы с опросниками и предоставляемыми документами. Средний срок онбординга физического лица уменьшился до 2 минут.
- **Позволяет быстро и эффективно собирать необходимую информацию о клиентах** - как физических, так и юридических лицах - из разных источников и предоставляет сотруднику банка отчет.
- **Анализирует риски сотрудничества с каждым клиентом на основе регулярных проверок** благонадежности благодаря встроенной риск-модели. Риск-скоринг, включающий более 20 признаков, позволяет выделить список клиентов, проверку которых необходимо проводить чаще обычного.
- **Контролирует регулярность проверок** клиентов в соответствии нормами законодательства и внутренними банковскими процессами.
- **Позволяет провести бесшовный автоматический офбординг** в случае прекращения сотрудничества.