



# Cognitive Forms. новые сферы применения в банковском секторе

**В** настоящее время российские банки начинают активно развивать направления, связанные с обслуживанием частных вкладчиков, включая потребительское кредитование, экспресс-кредитование и выпуск пластиковых карточек. Это влечет за собой необходимость внесения в информационную систему банка данных из различных заявлений и анкет, заполненных клиентами.

Сейчас ввод анкет в основном осуществляется вручную сотрудниками банка. Однако, учитывая, что число частных клиентов у ведущих российских банков значительно выросло, эффективнее было бы использовать на этом направлении специализированные программные решения.

Компания Cognitive Technologies — ведущий российский разработчик делового ПО — выпустила спе-

циализированную систему потоковой обработки стандартных форм документов Cognitive Forms, позволяющую автоматизировать процесс ввода данных анкет и заявлений. Эта система уже завоевала популярность и используется более чем в 400 российских банках на этапе обработки платежных документов — платежных поручений, платежных требований и инкассовых поручений, которые распечатываются на принтере. Однако мало кто знает, что данная система способна распознавать и рукопечатный текст и ее можно использовать для обработки анкет и заявлений частных клиентов, куда данные вписываются от руки. Данная технология успешно прошла испытание в Пенсионном фонде России при обработке рукопечатных анкет застрахованных лиц.

Система Cognitive Forms позволяет полностью автоматизировать процесс ввода анкет и заявлений, предусматривая участие оператора только на этапе верификации данных. Порядок работы системы включает в себя сканирование, распознавание и проверку правильности внесенных в анкеты данных с их последующим экспортом в информационную систему банка.

На начальном этапе внедрения системы в банке специалистами Cognitive Technologies совместно с сотрудниками банка разрабатывается шаблон формы. С его помощью определяются: четкое месторасположение каждого раздела анкеты, расстояние между ячейками, толщина линий разграфки — все это в дальнейшем позволит системе безошибочно распознавать рукопечатный текст.

На его основе банк затем будет тиражировать бланки анкет и заявлений. Этот бланк может быть также экспортирован в формат «интерактивного PDF» и помещен на сайт банка, что позволит клиентам скачивать бланк на свой домашний компьютер и заполнять его дома. Таким образом, клиент приходит в банк с уже заполненной анкетой, что, безусловно, удобнее как для него самого, так и для сотрудников банка.

После того, как клиент заполнил анкету, сотрудник банка отправляет ее на сканирование, в результате которого «систему вводится графический образ документа». Полученный образ распознается, и содержащиеся в анкете данные клиента уже в текстовом формате отправляются на верификацию, в результате которой проверяется их правильность. Одновременно с анкетой осуществляется сканирование и распознавание документов, удостоверяющих личность клиента: паспорта, заграничного паспорта, водительских прав и т. д. В результате система получает официальные данные об имени клиента, серии и номере документа, организации, выдавшей документ, и т. д. Все это система сравнивает с данными, содержащимися в анкете. Кроме того, в системе имеется широкий набор различных проверочных библиотек и словарей, с помощью которых осуществляется проверка других данных, указанных в анкете.

При обнаружении ошибки в анкетных данных система имеет возможность автоматически предложить

варианты правильного заполнения раздела анкеты на основе содержащейся в ней информации для проверки. Когда система не может самостоятельно исправить обнаруженную ошибку, она сообщает об этом оператору. Дальнейшее решение принимает уже оператор. Если оператор может исправить ошибку, он делает это и отправляет анкету на следующий этап обработки. Очень часто такие ошибки носят не критический характер и обуславливаются неразборчивостью почерка клиента, который система не в состоянии распознать. Однако нередко это связано с тем, что клиенты указывают неверную информацию о себе. Подобная технология позволяет обезопасить от попадания в систему неверной информации о клиенте, что крайне важно в банковской сфере.

По окончании процесса обработки анкеты система Cognitive Forms конвертирует его электронный прототип в формат информационной банковской системы и осуществляет загрузку в банковскую систему. Конвертирование производится как завершающее действие в модуле распознавания или модуле верификации.

Система Cognitive Forms может использоваться в пунктах экспресс-кредитования. После распознавания анкеты потенциального заемщика система отправит данные в электронном виде в скоринговую систему банка, которая на их основе осуществит оценку кредитоспособности заемщика. При этом весь процесс занимает три-четыре минуты. Для оформления нового кредита не требуется повторного ввода информации о заемщике, она хранится в системе как в распознанном текстовом, так и в отсканированном графическом виде.

Весьма эффективно использование системы Cognitive Forms при предоставлении банковских услуг по эквайрингу, когда необходимо обработать большое число анкет трудового коллектива организации, переходящей на карточную систему перечисления зарплаты. Это значительно сокращает время выпуска пластиковых карточек.

Система состоит из набора базовых модулей, посредством комбинирования которых возможно построение различных технологических цепочек ввода в зависимости от мощностей имеющихся средств обработки данных и количества сотрудников, например: используют ли операторы один общий сканер или имеют на своих рабочих местах индивидуальные, какие компьютеры используются для распознавания, выделены ли отдельные рабочие места для верификации, как производится экспорт данных в информационную систему банка и т. д.

Как показывают результаты тестирования в различных банках, использование системы Cognitive Forms позволяет в 2,5 раза ускорить время ввода данных анкет и в 2 раза повысить точность введения данных по сравнению с ручной обработкой. Это позволяет существенно повысить качество и оперативность обслуживания клиентов и сократить внутренние расходы на этапе обработки анкет.