

**РАЗРАБОТКА ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКОГО  
ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПРОЦЕССА УПРАВЛЕНИЯ ИПОТЕЧНЫМ  
КРЕДИТОВАНИЕМ НАСЕЛЕНИЯ (НА ПРИМЕРЕ «ГАЗПРОМБАНК» (ОАО))**

**Хрусталева М.А.**

**Научный руководитель старший преподаватель кафедры "ЭУБП" Говорина О.В.  
Сибирский федеральный университет**

В связи с кардинальными изменениями в экономике и заменой традиционных государственных источников финансирования на так называемые "внебюджетные" в России возникла острая проблема с жилищными инвестиционными ресурсами. Все эти изменения в экономическом и социальном укладе страны, с ломкой старых институтов и срочным образованием нового крупного института частной жилищной собственности, за счет достаточно быстрой массовой приватизации, с острейшей потребностью в жилье больших групп населения, которые не могут покупать недвижимость за собственные наличные средства, привели к осознанию необходимости использования института ипотек, который в последние годы является одним из наиболее динамично развивающихся сегментов банковского бизнеса.

На сегодняшний день под ипотечным кредитованием понимается предоставление долгосрочного кредита юридическому или физическому лицу кредитными организациями под залог недвижимости.

Анализ российской практики показывает, что наибольший объем выданных ипотечных кредитов приходится на универсальные коммерческие банки. Так по данным Центрального Банка России на рынке ипотечного кредитования работает более 600 банков. На самом деле банков, которые активно работают на рынке чуть более ста. На рисунке 1 представлен объем выданных ипотечных кредитов лидирующих ипотечных банков России за 2013г.

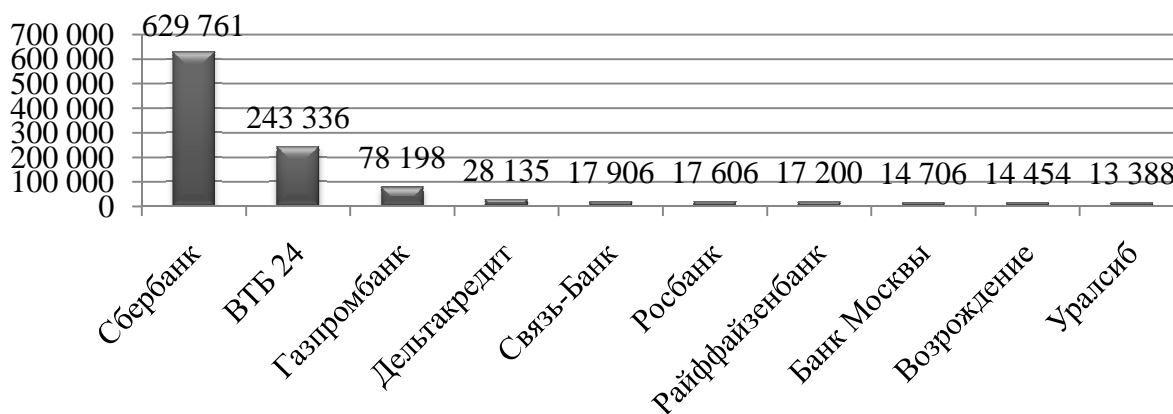


Рисунок 1- Объем выданных ипотечных кредитов, млн руб. в РФ за 2013 г

Проведя подробный анализ ипотечного рынка РФ и г.Красноярска, были сделаны выводы, что основными лидерами в стране и в регионах являются ОАО «Сбергательный банк РФ», ВТБ 24» и ОАО «Газпромбанк», который в свою очередь предлагает одну из самых гибких и удобных линеек программ ипотечного кредитования на российском рынке.

После обращения клиента в банк и выбора программы, начинается процесс ипотечного кредитования. Стоит отметить, что кредитный процесс представляет собой комплекс мероприятий, осуществляемых банком в ходе рассмотрения кредитной

заявки клиента, принятия решения о предоставлении кредита, сопровождения кредита: с момента получения кредитной заявки клиента до момента погашения кредита.

Рассмотрим существующий процесс ипотечного кредитования ОАО «Газпромбанк». Согласно внутреннему Положению банка «О кредитование физических лиц», выделяются следующие этапы:

- 1) консультационный;
- 2) подготовительный (формирование документов по кредитной заявке, первичный андеррайтинг);
- 3) аналитический (проведение андеррайтинга клиента, поручителей, обеспечения);
- 4) принятие решения о предоставлении кредита (подготовка экспертного заключения, принятие решения должностным лицом в соответствии с процедурой, утвержденной Кредитным комитетом);
- 5) оформление и подписание кредитных документов;
- 6) предоставление кредита;
- 7) мониторинг кредита;
- 8) обслуживание кредита.

Каждый этап является трудоемким процессом, требующим большей затраты времени, что напрямую влияет на качество работы сотрудников. Проанализировав слабые и сильные стороны ОАО «Газпромбанк», был сделан вывод о недостаточно эффективном использовании рабочего времени, в связи с устаревшем программным обеспечения, разрозненности документации в электронном виде и отсутствие единой справочной базы ипотечного кредитования.

Чтобы исправить данное положение и улучшить качество обслуживания клиентов была разработана База Данных «Ипотечное кредитование «Газпромбанк» (ОАО)». Она направлена на повышение эффективности консультационного и подготовительного этапов процесса ипотечного кредитования. Главное меню базы данных представлено на рисунке 2.

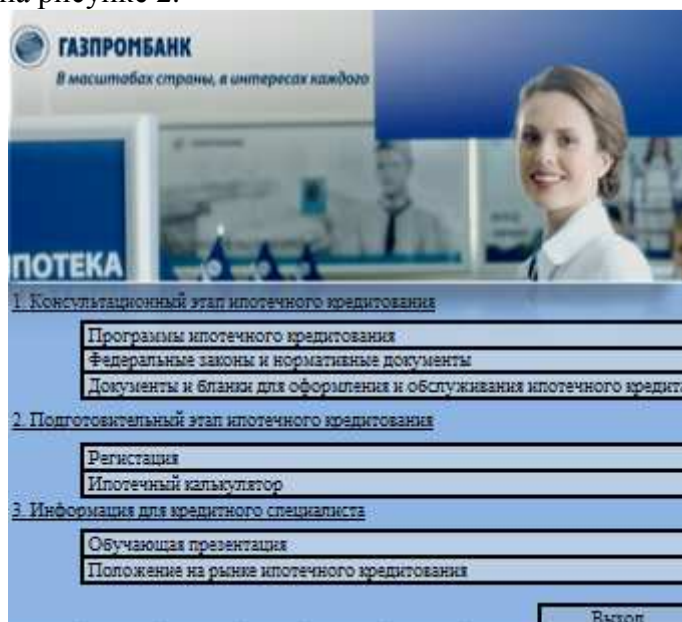


Рисунок 2- Главное меню Базы данных «Ипотечное кредитование «Газпромбанк» (ОАО)»

Рассмотрим подробнее оба этапа до внедрения базы данных и после.

1. Консультационный этап. Для предоставления любой информации кредитный специалист должен найти данные на сервере в огромном количестве разрозненной

информации по всем услугам банка. На рисунке 3 отображена схема данного этапа с использованием базы данных.



Рисунок 3 – Схема консультационного этапа с использованием БД

В сравнении с первоначальным процессом заметно сокращается количество операций, проводимых сотрудником. Теперь вся необходимая информация систематизирована и находится в определенных вкладках, в которых при открытии также подразделяются на пункты и подпункты.

2. Подготовительный этап. Данный этап намного объемнее предыдущего, на нем происходит регистрация данных в программах «ИКАР» и журналах МО Excel, первичный андеррайтинг заемщика (расчеты в различных калькуляторах МО Excel), первичный андеррайтинг недвижимости (поиск требований банка на сервере), перевод статуса кредитной заявки в «ИКАР» и формирование кредитного дела.

Первоначальная схема представлена на рисунке 4.

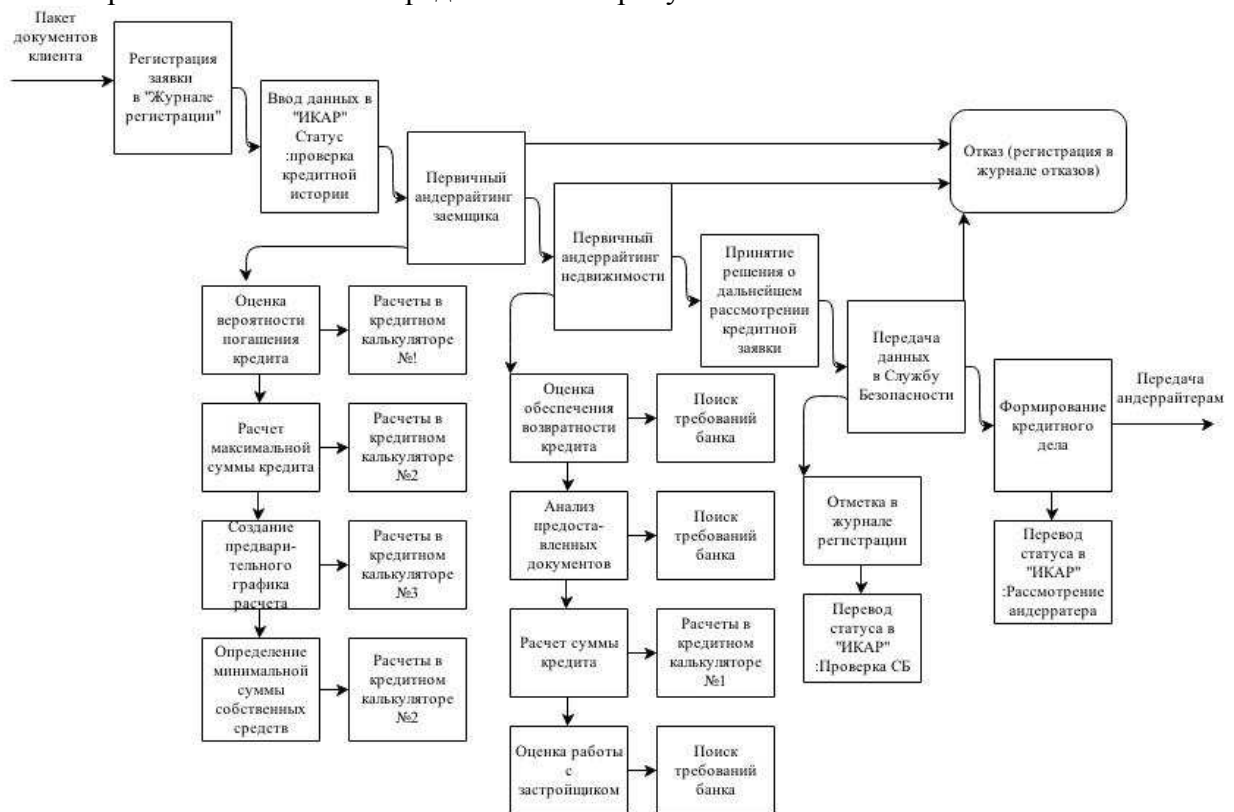


Рисунок 4 –Первоначальная схема подготовительного этапа

Основными недостатками является разрозненность информации, а также выполнение расчетов в различных калькуляторах, и регистрация в разных журналах. Объединив все необходимое для данного этапа в БД, получим следующую схему процесса (рисунок 5).

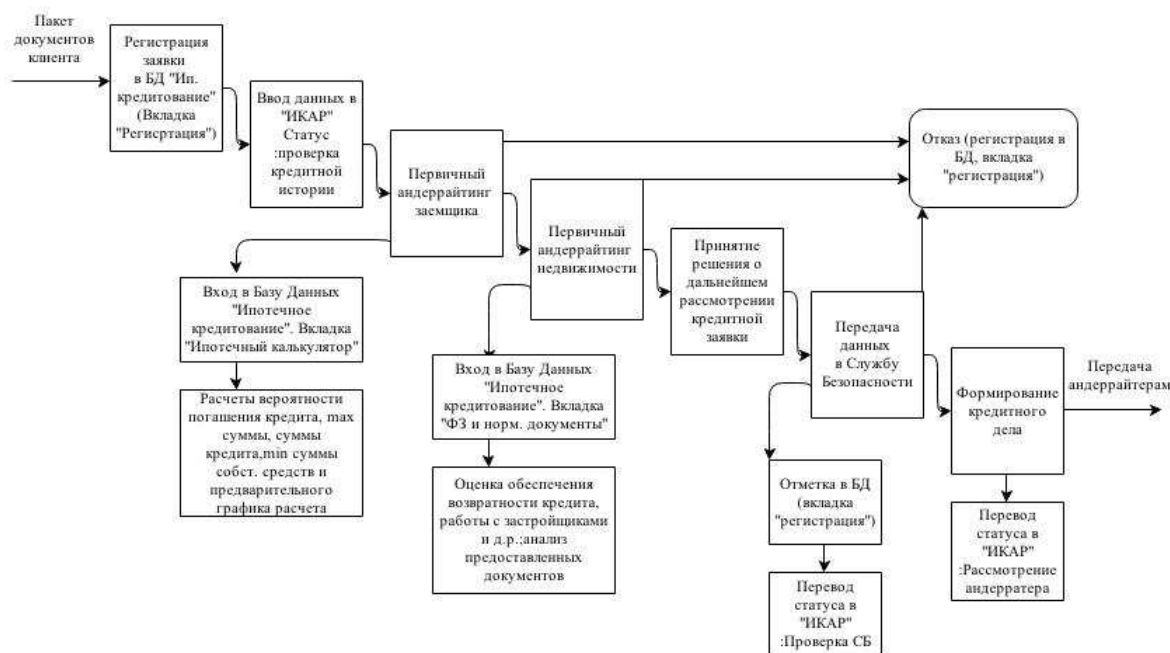


Рисунок 5 – Схема подготовительного этапа с использованием БД

Анализируя схемы видно, насколько сокращается трудоемкость данного этапа, за счет объединения необходимых расчетных инструментов, нормативных документов, положений и журналов регистраций в единую систему.

Построение эффективного процесса ипотечного кредитования невозможно без использования программных продуктов, т.е. без автоматизации. Одним из способов повышения качества обслуживания клиентов, за счет увеличения скорости предоставления различной информации стало создание Базы данных «Ипотечное кредитование «Газпромбанк» (ОАО)».

Достоинствами внедрения такой базы данных для клиента является:

- 1) возможность получить информацию в короткие сроки;
- 2) получение предварительных расчетов на первичной консультации у кредитного специалиста;

Достоинства для банка:

- 1) повышение эффективности работы персонала за счет сокращения времени на поиски материалов и расчетов;
- 2) расширение клиентской базы за счет увеличения скорости обслуживания;
- 3) низкие материальные затраты на приобретение и использование базы данных;
- 4) простой интерфейс и предельная ясность в эксплуатации не требует затрат на обучение персонала;
- 5) существует возможность обучению процессу ипотечного кредитования новых сотрудников за счет обучающей презентации и наглядному отображению положения банка на рынке.

В качестве недостатков системы следует отметить использование программы только как справочную и расчетную базу, преимущественно для первых двух этапов. Она не является основной автоматизированной системой, а лишь дополнением к АИС «ИКАР». Тем не менее, за счет увеличения скорости работы сотрудников можно увеличить клиентскую базу, а значит и эффективность работы банка.