

Слайд 1

Уважаемый Председатель и уважаемые члены ГЭК. Вашему вниманию предлагается дипломная работа на тему – СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ЖИЛИЩНОГО ИПОТЕЧНОГО КРЕДИТОВАНИЯ В КОММЕРЧЕСКОМ БАНКЕ НА ПРИМЕРЕ ПАО «СБЕРБАНК РФ».

Слайд 2

Цель данной работы - исследование всего спектра услуг ипотечного кредитования, предоставляемых ПАО «Сбербанк РФ» путем изучения и анализа предлагаемых продуктов, годовых отчетов банка, а также стратегии развития банка на 2023-2025 годы, выявление сильных и слабых позиций банка в развитии ипотечных кредитов. Исходя из поставленной цели, были сформулированы необходимые для решения задачи. Они представлены на слайде.

Слайд 3

ПАО «Сбербанк» – крупнейший банк в Российской Федерации и СНГ, универсальный банк, предлагающий широкий спектр банковских услуг. Сегодня ПАО «Сбербанк», как один из участников рынка, занимает лидирующие позиции в российском банковском секторе. Основа деятельности ПАО «Сбербанк» – привлечение средств частных клиентов и обеспечение их безопасности. Также важно развивать взаимовыгодные отношения с вкладчиками – это залог стабильности и успеха в работе. Стратегия развития российского ПАО «Сбербанк» до 2025 года, разрабатываемая в 2019 году, ставит перед собой амбициозные цели: трехкратный рост прибыли, рентабельность капитала не менее 20%, укрепление конкурентных позиций и выход на международные рынки. Ряд качественных параметров также был обозначен как приоритетные для развития банка. По результатам работ в 2019-2025 годах большинство задач решено. В рамках стратегии до 2025 года определены пять приоритетных тем развития Сбербанка России.

Слайд 4

В ходе анализа механизма предоставления ипотечных кредитов ПАО "Сбербанк РФ" были созданы комплексные карты процессов, документирующие процессы и выделяющие три основные группы процессов обслуживания коммерческого банка. К ним относятся основные процессы банковской деятельности, такие как кредитные операции, корпоративное финансирование, индивидуальные сейфовые ячейки, управление счетами и другие. Кроме того, существуют процессы

поддержки бизнеса, включая маркетинг, разработку новых продуктов, повышение качества, совершенствование управления и контроля. Наконец, существуют вспомогательные процессы, такие как управление персоналом, логистика, информационные технологии и бухгалтерские процессы. Учитывая, что в основе деятельности банка лежит операционная работа, первичные бизнес-процессы структурных подразделений были изучены очень подробно. На рисунке представлен обзор цепочки создания стоимости и взаимодействия основных структурных подразделений. В целом, проведенный анализ был тщательным и позволил получить полное представление о механизме выдачи ипотечных кредитов банка и связанных с ним процессах.

Слайд 5

Проанализируем основные процессы в цепочке банковской системы. Он представлен на слайде.

Слайд 6

В кредитной сфере основной задачей является качественная обработка каждой заявки путем наибольшего увеличения количества одобренных заявок и преобразования их в исполненные заявки. Например, в табл.5 представлен отчет по заявкам на ипотеку в Московском регионе за 2-е полугодие 2022 г., где в столбце "Подано" отражено общее число заявок, поданных непосредственно в каждом конкретном месяце. Степень эффективности выполнения плана отражает степень реализации намеченных целей. Как видно из таблицы, достижение целей не всегда гарантировано, и в некоторых случаях фактические результаты не соответствуют ожиданиям, а показатели выполняемости опускаются ниже 50%. Однако в целом соотношение достигнутых и прогнозируемых параметров во второй половине 2022 года довольно впечатляющее - 93,5%.

Слайд 7

Для выявления проблемных бизнес-процессов была проведена оценка времени выполнения функций в рамках конкретной услуги - ипотечного кредитования, которая включала ряд операций, как показано на рис.9. Сюда вошли задачи, выполняемые сотрудниками с момента получения документов и до их выдачи, включая проверку правильности заполнения анкеты на ипотеку и комплекта документов клиента, а также проверку менеджером счета и сотрудником отдела андеррайтинга (при этом время обработки занимает 0,5 часа, время подготовки документов - 0,6 часа, а время ожидания - один час) в одном из подразделений банка. После подачи заявки она передается сотруднику отдела проверки

соблюдения условий кредитования клиентов. Время передачи заявки на этом этапе составляет 0,1 часа. Цель этого этапа - провести тщательный анализ того, насколько клиент платежеспособен. Время обработки на этом этапе составляет 1,5 часа, а время подготовки - 0,5 часа. Кроме того, время ожидания составляет 0,3 часа.

Слайд 8

После завершения анализа кредитоспособности документы передаются охраннику. Время передачи документов составляет 0,2 часа. Затем сотрудник безопасности проверяет сохранность документов и обеспечивает их контроль. Время обработки на этом этапе составляет 1,5 часа, при этом время подготовки составляет 0,3 часа, а ожидание - 0,6 часа. После завершения предыдущих двух шагов вся собранная информация передается сотруднику Кредитного комитета для окончательного рассмотрения. Время передачи информации на этом этапе составляет 0,2 часа, при этом время на подготовку составляет 0,5 часа, а ожидание - 1 час. По факту затраты по этому процессу достигли таких значений, которые отображены на слайде. Оценка этой процедуры показала, что она приводит к следующим результатам: переход ответственности за передачу документа от одного подразделения к другому, повторяющиеся действия, определённые недостатки в справочных материалах и так далее. Эти проблемы приводят непосредственно к удлинению процесса и, в свою очередь, к увеличению расходов. Были найдены необходимые решения для решения проблемы неэффективных процессов. Были предложены следующие рекомендации: сокращение количества соединений непосредственно для передачи данных, реорганизация процессов для значительного сокращения времени выполнения, а также точное определение обязанностей, оптимизация процедур принятия решений, стандартизация эффективных процессов, сокращение использования бумажной документации и др.

Слайд 9

В настоящее время преобладают вопросы, связанные с развитием и развитием рынка недвижимости и использованием финансирования для инвестиций в недвижимость через ипотеку. Несмотря на значимость этих вопросов, большинство россиян, независимо от возраста, уровня образования и места проживания, не имеют доступа к ипотеке, что является прискорбным обстоятельством. По данным всероссийского исследования Национального агентства финансовых исследований, 81% населения страны не имеет права на

получение данного вида кредита. Для совершенствования процесса ипотечного кредитования предлагаются следующие мероприятия:

1. Автоматизация процесса определения кредитоспособности лица.
2. Налаживание сотрудничества банк-риелтор-клиент
3. Формирование единого сервиса в целях оформления кредита по ипотеке
4. Создание современных продуктов банка, к примеру, «строительство жилого дома»

Слайд 10

Данные мероприятия совершенствования позволят:

- сократить сроки получения ипотечного кредита;
- нарастить потоки клиентов;
- сократить документооборот;
- повысить эффективность работы сотрудников;
- сэкономить время клиента, получив конкурентное преимущество;
- привлекать гораздо больше клиентов за счёт оптимизации процесса.

Слайд 11

Таким образом, цель работы достигнута. Спасибо за внимание!