

Образовательная автономная некоммерческая  
организация

высшего образования

~~«МОСКОВСКИЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ»~~

## **ДИПЛОМНАЯ РАБОТА**

на тему:

**«СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ЖИЛИЩНОГО  
ИПОТЕЧНОГО КРЕДИТОВАНИЯ В КОММЕРЧЕСКОМ  
БАНКЕ НА ПРИМЕРЕ ПАО «СБЕРБАНК РФ»»**

**Выполнил:** Федорова Юлия Александровна

**Научный руководитель:**

# Цель и задачи

**Цель исследования** – 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.

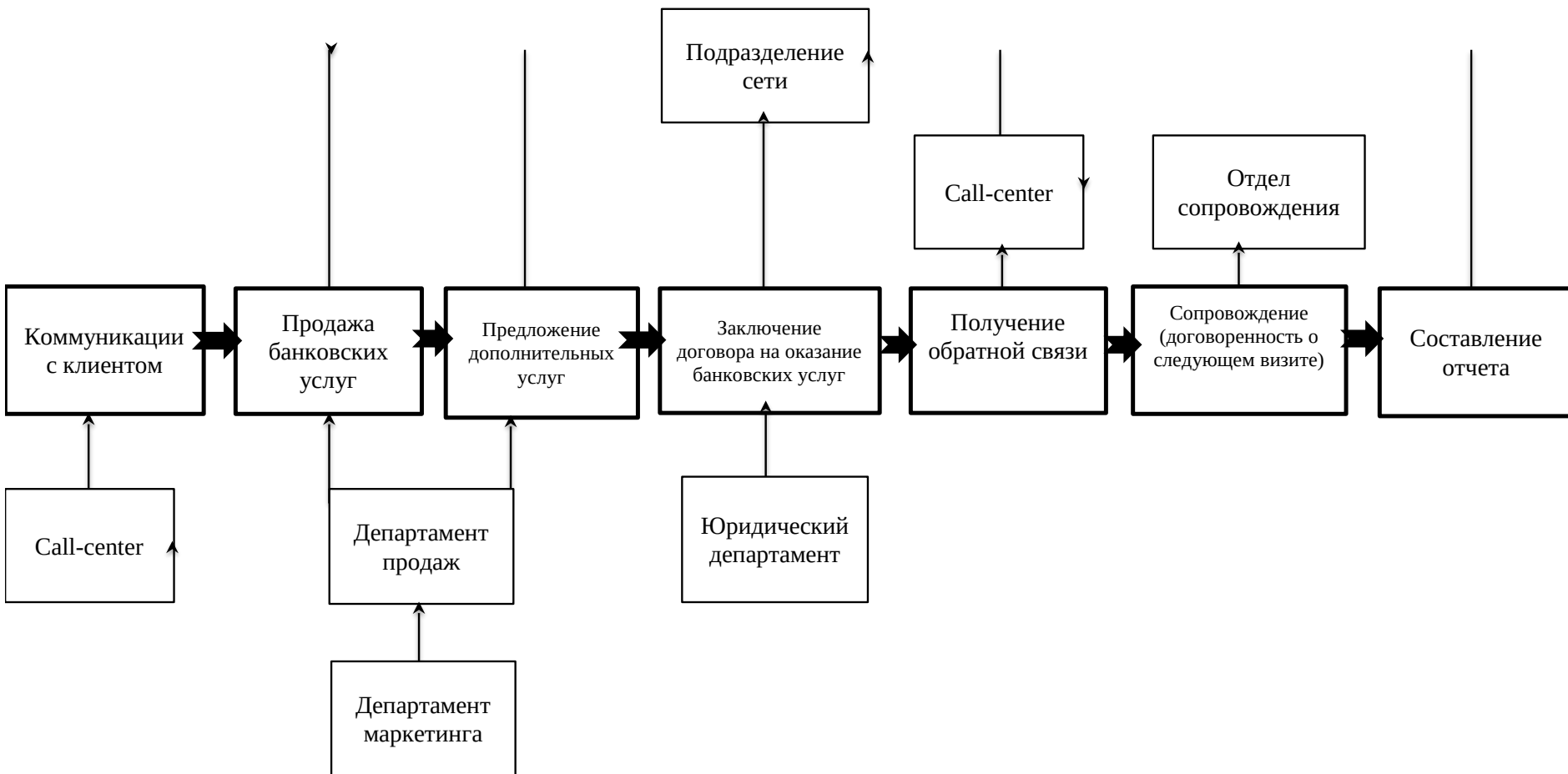
## **Задачи исследования:**

- изучить сущность, значение и нормативная база ипотечного кредитования в России;
- определить методы организации процесса ипотечного кредитования в России;
- провести анализ банковских услуг по ипотечному кредитованию, предлагаемых коммерческим банком;
- выявить существующие проблемы при осуществлении ипотечного кредитования коммерческим банком;
- разработать способы решения существующих проблем ипотечного кредитования в коммерческом банке;
- произвести расчет экономической эффективности предложенных мероприятий.

# Поставленные цели на период 2019-2025 гг. ПАО «Сбербанк РФ»



# Цепочка создания ценностей



# Основные процессы в цепочке банковской системы

Общение с клиентами происходит через сотрудников колл-центра

Продажа банковских услуг происходит, когда для приобретения банковского продукта клиент инициирует звонок в банк.

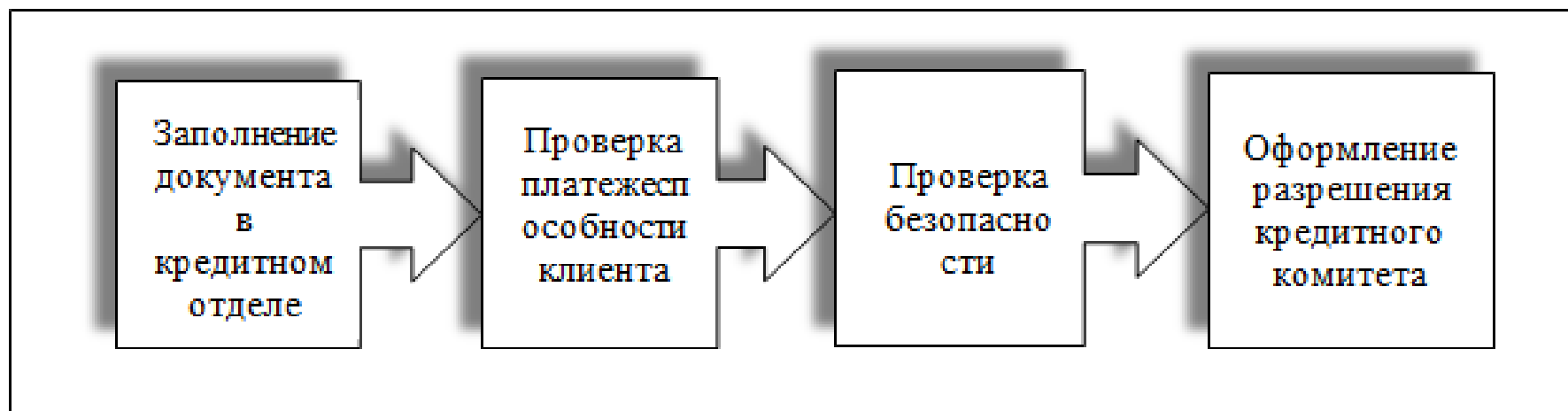
Предложение дополнительных услуг клиенту осуществляется сотрудником сетевого пункта.

Затем происходит заключение договора на обслуживание от банка посредством подписания требуемой документации.

# Отчет по ипотечным заявкам Московского региона за 2 полугодие 2022 года

|          | Подано   |      | Рассмотрено |      | Одобрено |      | Отказ<br>клиента до<br>решения |     | Выдано   |     |
|----------|----------|------|-------------|------|----------|------|--------------------------------|-----|----------|-----|
|          | тыс.руб. | шт   | тыс.руб.    | шт   | тыс.руб. | шт   | тыс.руб.                       | шт  | тыс.руб. | шт  |
| декабрь  | 2688223  | 454  | 2611896     | 401  | 2156236  | 389  | 387569                         | 65  | 975690   | 211 |
| ноябрь   | 2152576  | 389  | 2695698     | 344  | 2289654  | 301  | 301578                         | 45  | 965412   | 178 |
| октябрь  | 2005987  | 354  | 1969636     | 302  | 1528745  | 286  | 298745                         | 38  | 968456   | 175 |
| сентябрь | 1985236  | 338  | 1528691     | 301  | 1149653  | 254  | 299365                         | 39  | 621154   | 101 |
| август   | 1567896  | 304  | 1245256     | 286  | 1148698  | 254  | 359748                         | 54  | 435896   | 89  |
| июль     | 1075289  | 286  | 1047150     | 240  | 938724   | 222  | 182421                         | 44  | 183357   | 66  |
| ИТОГО    | 11475207 | 2125 | 11098327    | 1874 | 9211710  | 1706 | 1829426                        | 285 | 4149965  | 820 |

# Процесс обработки в коммерческом банке запроса на ипотечный кредит



# Оценка временных затрат на обработку заявок АКБ Абсолют Банк

| Операции                          | Время<br>обработки | Время<br>подготовк<br>и | Время<br>ожидания | Время<br>передачи | Общее<br>время |
|-----------------------------------|--------------------|-------------------------|-------------------|-------------------|----------------|
| Ознакомление                      | 0.5                | 0,6                     | 1                 | 0,1               | 2,2            |
| Проверка платежеспо-<br>собности  | 1,5                | 0,5                     | 0,3               | 0,2               | 2.5            |
| Оценка безопасности               | 1,5                | 0,3                     | 0,6               | 0,2               | 2,6            |
| Разрешение кредитного<br>комитета | 1,2                | 0,5                     | 1                 |                   | 2,7            |
| <b>Итого</b>                      | 4,7                | 1,9                     | 2,9               | 0,5               | 10             |

# Мероприятия для совершенствования процесса ипотечного кредитования

Автоматизация процесса определения  
кредитоспособности лица.

Налаживание сотрудничества банк-риелтор-клиент

Формирование единого сервиса в целях  
оформления кредита по ипотеке

Создание современных продуктов банка, к примеру,  
«строительство жилого дома»

# Эффект от предложенных мероприятий



**БЛАГОДАРЮ ЗА ВНИМАНИЕ!**