

Организация системы сопровождения ипотечных жилищных кредитов (закладных)

Н.С.Лукина,

***Директор Департамента администрирования
ипотечных операций***

Рост числа аккредитованных РО/СА

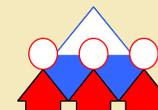
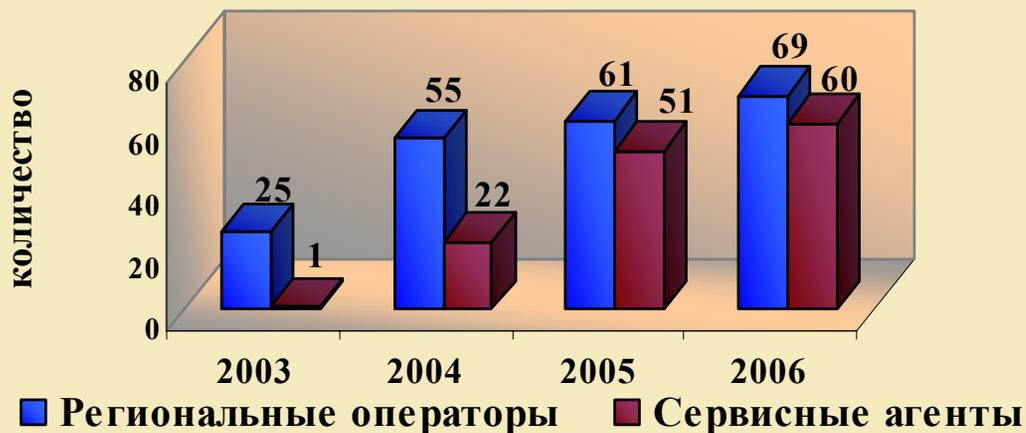
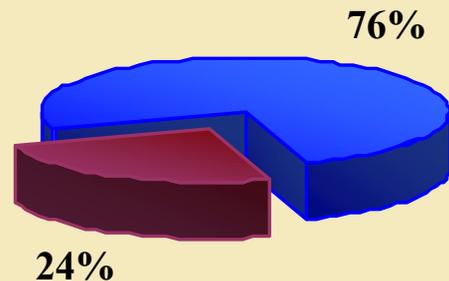


Диаграмма прироста числа аккредитованных РО/СА с 2003 года

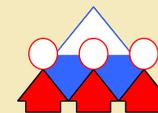


Процентное соотношение Сервисных компаний (РО/СА)

- Сервисные компании, фактически предоставляющие услуги по сопровождению закладных
- Сервисные компании, фактически не предоставляющие услуги по сопровождению закладных



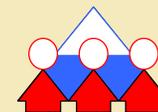
Разбиение РО/СА по группам в соответствии с обслуживаемым объемом ипотечных кредитов



- В нижеследующей таблице приведены данные по количеству Сервисных компаний (РО/СА) (из числа фактически работающих), отнесенных к различным группам, в зависимости от объема обслуживаемых ипотечных кредитов (закладных)

Обслуживаемый объём закладных, в шт.	До 10	До 50	До 100	До 250	До 500	До 1000	Свыше 1000
Количество Сервисных компаний (РО/СА)	7	9	16	19	18	16	13

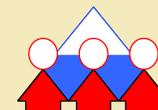
Изменения в условиях сопровождения ипотечных жилищных кредитов



Региональные операторы / Сервисные агенты:

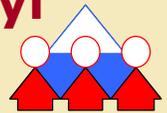
- осуществляют сопровождение закладных в рамках Единой информационной системы АИЖК;
- не несут регресс по дефолтным закладным (в случаях неисполнения заемщиками обязательств);
- не осуществляют обязательную проверку предмета ипотеки по всем закладным, находящимся на сопровождении;
- осуществляют сопровождение проданных Агентством закладных;
- осуществляют сопровождение закладных, переданных Агентством от третьих лиц.

Перечень услуг по сопровождению ипотечных кредитов (закладных), предоставляемых РО/СА



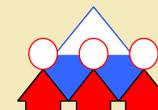
№	Перечень предоставляемых услуг по сопровождению закладных	Процент Сервисных компаний (РО/СА), качественно предоставляющих услуги по сопровождению, %
1	Ежемесячный сбор и аккумулирование платежей заемщиков с дальнейшим перечислением на расчетный счет Агентства - Своевременность перечисления платежей - Полнота перечисляемых сумм	80
		80
2	Формирование и предоставление отчетности о - Своевременность предоставления отчетности - Качество предоставляемых отчетов	68
		75
3	Организация работы с заемщиками, в том числе оказание консультаций	75
4	Проверка наличия, состояния и условий содержания заложенного имущества с предоставлением отчетов	90
6	Реализация процедур контроля: - за просрочкой платежа - за наличием страхового обеспечения	92
		76
7	Выполнение поручений Агентства при реализации процедуры обращения взыскания на заложенное имущество	-
8	Обеспечение сохранности оставленных (переданных) у РО/СА оригиналов документов кредитной сделки, не подлежащих передачи на хранение в депозитарий	-

Причины низкого качества предоставляемых услуг РО/СА по сопровождению ипотечных кредитов (закладных)



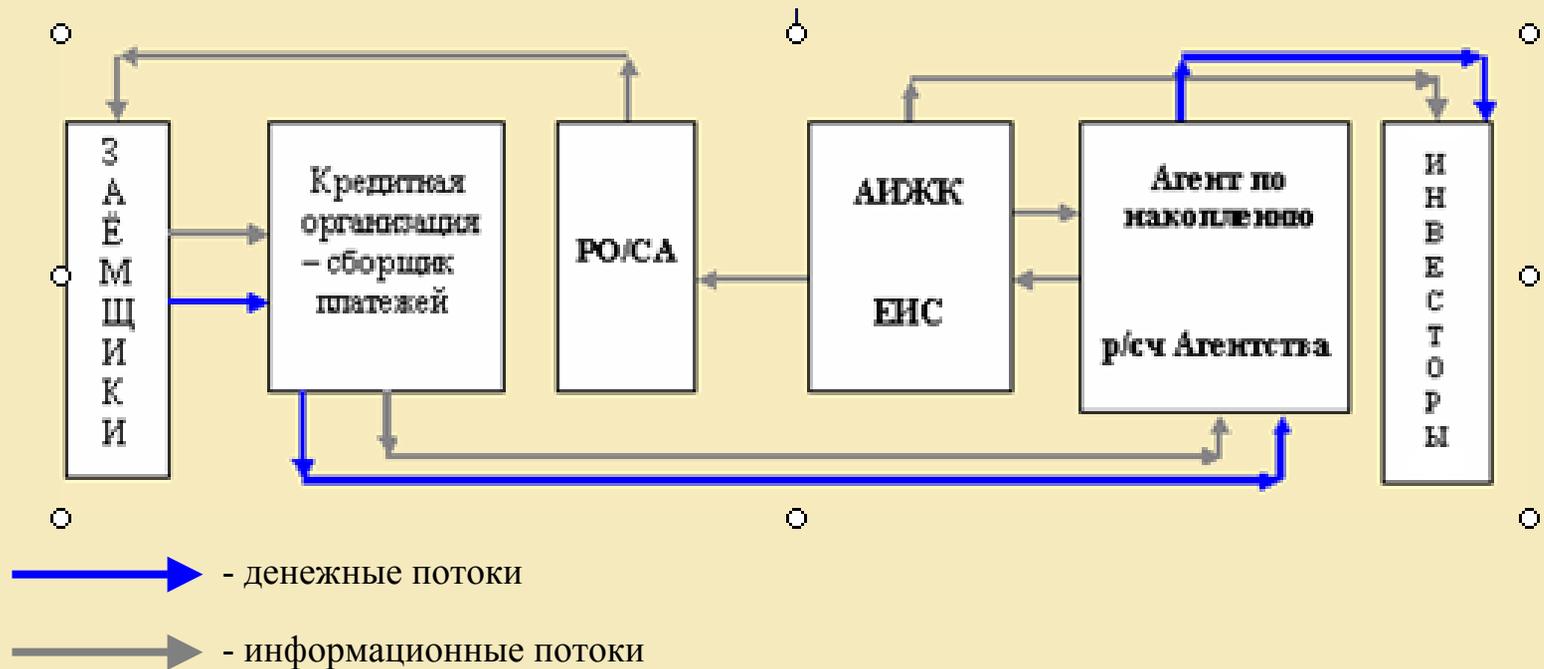
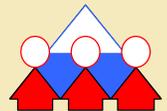
1. Отсутствие достаточного опыта (как правило у РО/СА, которые только начинают работать).
2. Отсутствие мотивации развивать бизнес по сопровождению закладных, ввиду незначительности объемов обслуживаемых закладных.
3. Рассматривается не как отдельно взятый бизнес, а как сопутствующий выдаче, рефинансированию ипотечных кредитов.

Пути повышения качества системы сопровождения ипотечных кредитов (закладных)



- развитие инфраструктуры сервиса;
- стандартизация процесса сопровождения закладных и постоянное его совершенствование;
- переход от комплексного предоставления услуг по системе «все включено» к специализации участников процесса сопровождения;
- рейтингование Сервисных компаний;
- определение достаточного количества сервисных компаний, обладающих соответствующим качеством предоставляемых услуг по сопровождению, путем рейтингования и мониторинга;
- снижение сроков прохождения денежных средств внутри системы и получения информации по платежам.

Пилотный проект - новая схема сбора платежей



Реализация данной схемы позволит:

- существенно снизить кредитный риск;
- упростить и ускорить обработку информации по платежам заемщиков;
- не устанавливать лимит обслуживания закладных на РО/СА;
- РО/СА осуществлять сопровождение значительного объема закладных.

Определение рейтинга качества обслуживания (SQ) ипотечных кредитов (методология рейтингового агентства Moody's)



При рейтинговании оценивается качество обслуживания сервисных агентов трех категорий:

Первичного – отвечающего за все текущее повседневное обслуживание ипотечного кредита.

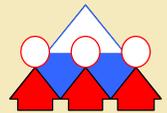
Специального – работающего с ипотечными кредитами с просроченными и проблемными задолженностями.

«Мастер – агента» – контролирующего работу других обслуживающих агентов, предоставляющего сводную отчетность инвесторам и способного, в случае необходимости, заменить первичного обслуживающего агента.

Оценка качества для каждой категории агентов осуществляется по следующим показателям:

- Менеджмент
- Персонал
- Управление ссудами
- Управление задолженностями
- Уменьшение потерь
- Управление активами
- Информационные системы и отчетность
- Общее количество работы и история обслуживания ссуд
- Финансовая устойчивость

Скоринговая модель определения качества обслуживаемых ипотечных кредитов рейтингового агентства Moody's

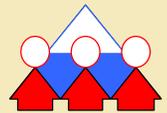


Показатели	Агенты	Первичный	Специальный	Мастер
Менеджмент		15	10	10
Персонал		15	10	10
Управление ссудами		15	0	0
Управление задолженностями		15	15	0
Уменьшение потерь		5	15	0
Управление активами		5	15	0
Информационные системы и отчетность		5	10	35
Общее количество работы и история обслуживания ссуд		10	10	10
Финансовая устойчивость		15	15	35
Сумма		100	100	100

Определение качества обслуживания предполагает выполнение следующих действий:

- Выбор соответствующей категории сервисного агента.
- Распределение баллов в пределах максимально заданных значений по каждому показателю.
- Подсчёт итоговой суммы баллов в пределах максимально возможной.

Категории качества обслуживания (SQ) ипотечных кредитов (методология рейтингового агентства Moody's)



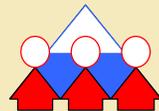
SQ рейтинги Moody's представлены пятью категориями:

- **SQ1** – высокое качество обслуживания.
- **SQ2** – качество обслуживания выше среднего.
- **SQ3** – среднее качество обслуживания.
- **SQ4** – качество обслуживания ниже среднего.
- **SQ5** – слабое качество обслуживания.

Показательные SQ рейтинги согласно набранной сумме SQ баллов

SQ	Баллы
1	85-100
2	70-84
3	55-69
4	45-54
5	0-44

Сопровождение ипотечных кредитов (закладных) как самостоятельный вид деятельности для РО/СА



Факторы, позволяющие увеличить прибыльность бизнеса по сопровождению закладных, как самостоятельного вида деятельности для РО/СА, с одновременным достижением высокого уровня качества предоставляемых услуг:

- Наличие в организации структурной единицы, отвечающей только за процесс сопровождения закладных;
- Наличие квалифицированного штата сотрудников, задействованного в процессе сопровождения;
- Оптимизированная организация бизнес – процесса сопровождения закладных;
- Автоматизация процесса сопровождения закладных;
- Увеличение до значительных размеров объемов сопровождаемых закладных.