

**Защита интересов клиента и
ответственность брокера
перед ним.
Пределы разумного.**

27 октября 2008 г.

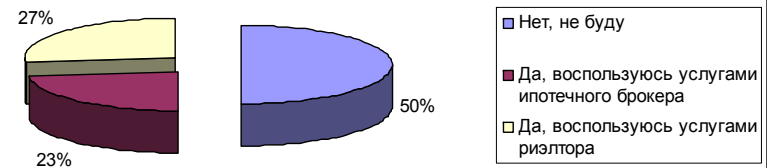
Основные характеристики клиентов, обращающиеся за получением кредита через брокера.



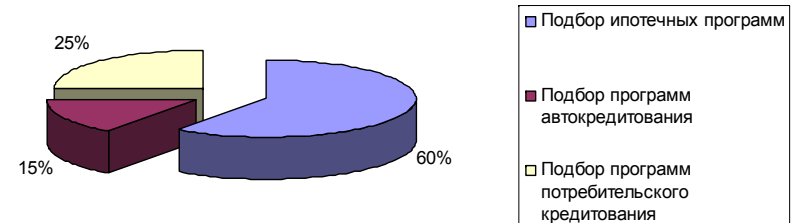
Основные клиенты, пользующиеся услугами кредитных брокеров:

- Индивидуальные предприниматели
- Собственники бизнеса
- Работники по найму, не имеющие возможность официально подтвердить доход

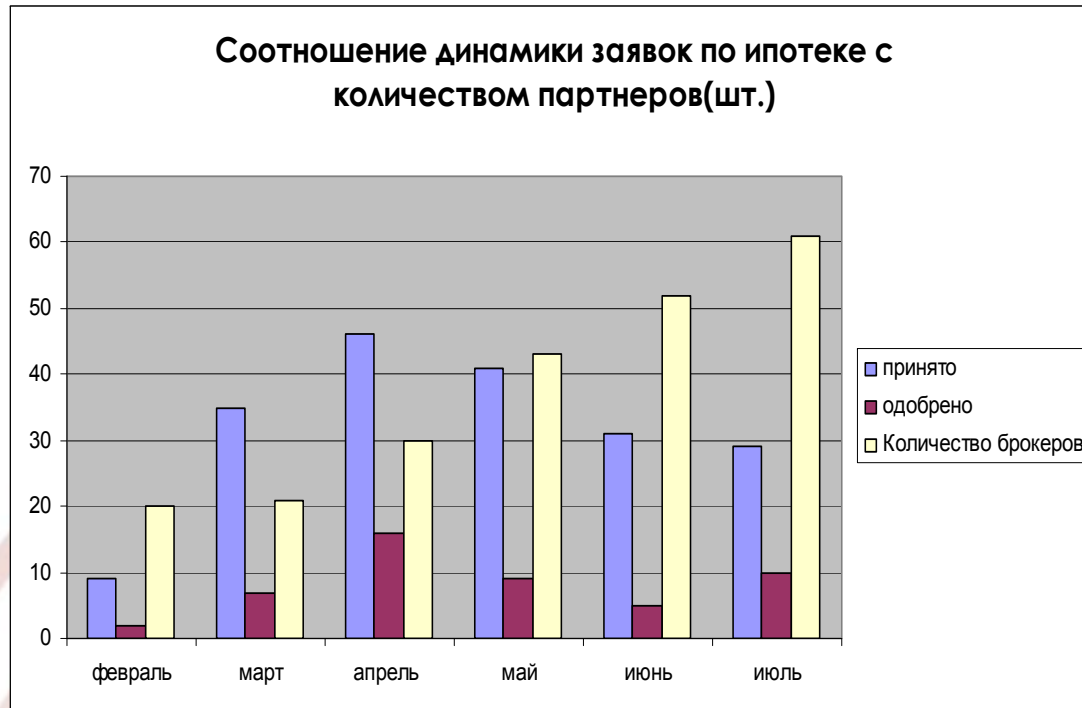
Опрос: Будете ли Вы пользоваться услугами посредников?
Ист.:www.rusipoteka.ru



Структура услуг, оказываемых брокерами физ.лицам



Пример эффективности построения агентской сети Банка

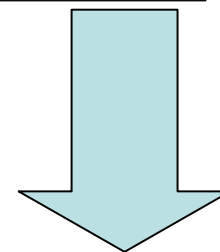


Рост количества брокеров у банка приводит:

- Увеличение затрат на обслуживание сети брокеров

- Снижение доли качественных заявок в общем объеме заявок

- Снижение доли одобренных заявок из числа принятых



НЕОБХОДИМО ПЕРЕСМАТРИВАТЬ ТРАДИЦИОННУЮ СИСТЕМУ ОТНОШЕНИЙ С БРОКЕРАМИ.

Грань между оказанием услуги и мошенничеством. Основные причины отказов



- Заявленный размер дохода не соответствует действительности
- Завышение стоимости залогового обеспечения
- Фальсификация документов подтверждающих доход Заемщика
- Фальсификация документов, подтверждающих занятость Заемщика
- Отрицательная кредитная история
- Судимости, в т.ч. погашенные

Ответственность брокера перед Банком



- Создание единого «партнерства» Банковского и Брокерского сообщества (например Ассоциация/Лига)
- Создание понятных критериев качества работы брокера и системы «признания» брокера как партнера Банка
- Внедрение системы регулирования и мер ответственности деятельности брокера. Участие Банковского сообщества в данной системе
- Реальное применение мер воздействия. Санация рынка кредитных брокеров.

Ответственность брокера перед Клиентом



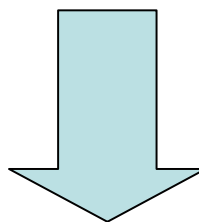
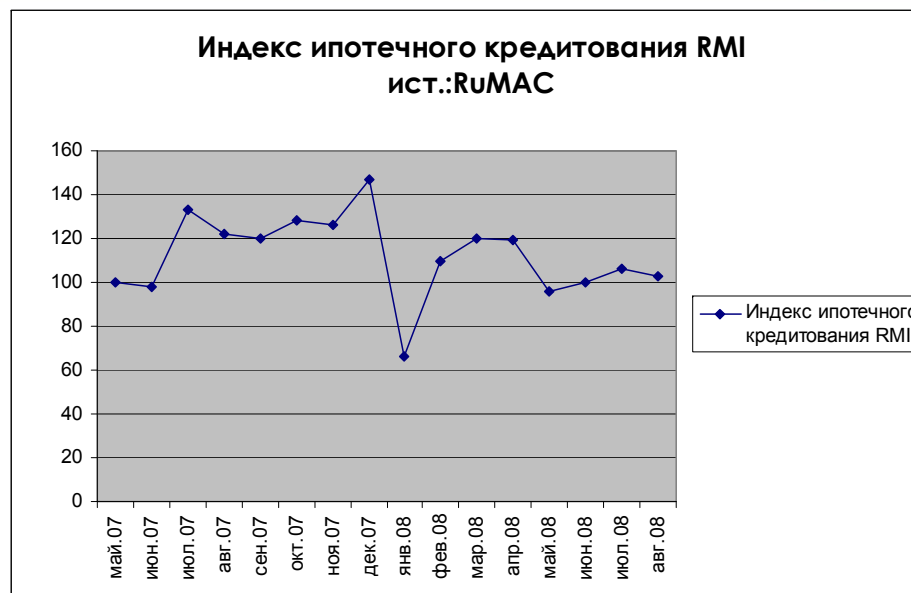
- «Обеление» деятельности кредитных брокеров
- Переход от деятельности «носильщика» комплекта документов в Банк к финансовому консультанту, в том числе и с услугами по посткредитному обслуживанию клиентов.
- Уход от системы взимания комиссии с клиента на оплату комиссии Банком. Причины – реальное снижение трудозатрат Банка на обработку заявок.
- Распространение норм законодательства о защите прав потребителей на рынок кредитного брокериджа.
- Рост доверия населения к услугам кредитного брокериджа.

Изменение рынка.



Тенденции рынка ипотечного кредитования:

- Увеличение ставок
- Увеличение первоначального взноса
- Ужесточение требований к Заемщику
- Сокращение числа ипотечных программ и Банков, работающих с ипотекой



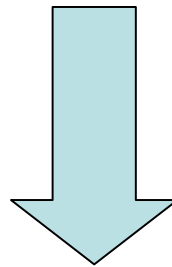
**Сокращение количества реально действующих ипотечных брокеров на рынке
Укрупнение игроков**

Новые тенденции развития сети продаж.



ПРИЧИНЫ ПЕРЕМЕН:

- Снижение качества предоставляемых заявок брокерами
- Увеличение трудозатрат Банка на обслуживание сети агентов (Обучение, презентации, увеличение комиссионного вознаграждения)
- Отсутствие эффективных мер воздействия на брокеров



РЕЗУЛЬТАТ:

- Создание Банками сети «внешних» агентов с возможностью официального оформления в качестве сотрудника Банка на принципах оплаты по факту выдачи кредита
- Создание разноуровневой системы агентской сети. Создание «фильтра» некачественных заявок

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ



Дирекция рисков и управления кредитными портфелями
ЗАО СтарБанк

- Журавлев Юрий, yzhuravlev@starbank.ru
648-95-59 доб.1305, м.т. 8-905-776-20-07

