3) **Текстовое описание для бизнес-процесса «Кредитование физических лиц».**

Бизнес-процесс «Кредитование физических лиц» состоит из пяти основных этапов:

1. Прием и оформление кредитной заявки;
2. Анализ кредитной заявки и принятие решения о возможности кредитования;
3. Оформление кредитного договора и выдача кредита;
4. Контроль за выполнением условий кредитного договора;
5. 5.Погашение и закрытие кредита.

1. « Прием и оформление кредитной заявки»

Клиент обращается в отделение банка с целью подачи заявки на получение кредита, предоставляя необходимые документы:

* Кредитная заявка;
* Обеспечение кредита (залог, гарантии и поручительства третьих лиц и др.);
* Пакет документов:
* Паспорт РФ;
* Военный билет (для заемщиков мужского пола, не достигших 27 лет);
* Документы, подтверждающие трудовую занятость
* Пенсионное удостоверение (для пенсионеров)
* Документы, подтверждающие получение дохода (справка 2–НДФЛ);
* Другие документы, подтверждающие наличие дополнительных доходов за последние 6 месяцев (например: дивидендов по акциям, долям и паям, проценты по вкладам, авторские гонорары, арендная плата и т.п.);
* Согласие супруга(-и) на получение кредита (только для кредитов с обеспечением);
* Дополнительные документы (не являются обязательными, но увеличивающие шанс в получении положительного решения Банка о предоставлении кредита), такие как заграничный паспорт (при наличии); водительское удостоверение (при наличии) и др.;
* Информация об имуществе (правоустанавливающие документы, подтверждающие наличие в собственности квартиры (дома), автомобиля и др., документы, подтверждающие наличие счетов в Банках (карточных, депозитных и т.п.) с выписками за период шесть месяцев (при наличии); в случае владения акциями (паями, долями в уставном капитале) в какой-либо коммерческой организации, либо в случае осуществления индивидуальной предпринимательской деятельности.

Сотрудник кредитного отдела проводит консультирование клиента об условиях кредитования. Клиент выбирает удовлетворяющие его условия кредита.

Сотрудник кредитного отдела оформляет кредитную заявку (заявке присваивается статус «к рассмотрению»).

Управление: нормативно-правовая база, кредитная политика.

Механизм: кредитный отдел, АБС Homer.

Результат (выход): кредитная документация клиента, запрос о возможности кредитования.

Процесс-потребитель: 2. «Анализ кредитной заявки и принятие решения о возможности кредитования»

2.«Анализ кредитной заявки и принятие решения о возможности кредитования»

При поступлении запроса о возможности кредитования сотрудники кредитного отдела проводят анализ кредитной заявки и принимают решение о возможности кредитования, затем оповещают клиента о решении банка (более подробная информация ниже).

Управление: нормативно-правовая база, кредитная политика.

Механизм: кредитный отдел, АБС Homer.

Результат (выход): Уведомление об отказе предоставления кредита, Положительное решение о возможности кредитования.

Потребитель: процесс «Оформление кредитного договора и выдача кредита», клиент.

3. «Оформление кредитного договора и выдача кредита»

Специалист кредитного отдела на основе положительного заключения о возможности кредитования и проверенной кредитной документации клиента оформляет кредитный договор и рассчитывает график платежей по кредиту. Бухгалтер на основе кредитного договора, графика платежей по кредиту открывает ссудный счет, затем выдает кредит (денежные средства).

Управление: нормативно-правовая база, кредитная политика.

Механизм: кредитный отдел, АБС Homer, бухгалтер, кредитные ресурсы.

Результат (выход): кредитный договор, график платежей по кредиту, кредит (денежные средства), ссудный счет.

Потребитель: процесс «Контроль за выполнением условий кредитного договора», клиент.

4. «Контроль за выполнением условий кредитного договора»

Сотрудники кредитного отдела осуществляют контроль за выполнением условий кредитного договора: своевременное погашение кредита и процентов по нему. При необходимости проводятся переговоры с клиентом, уточняются условия и сроки кредитования.

Сопровождение кредита включает в себя выполнение следующих действий:

* оценку финансового состояния заемщика и его кредитоспособности в течение всего периода кредитования;
* проверку сохранности заложенного имущества, его ликвидности (такие проверки по обычным кредитам следует производить ежеквартально, по кредитам повышенного риска — ежемесячно);
* контроль за своевременным поступлением процентов за кредит, при частичном погашении кредита — за поступлениями в соответствии с графиками платежей заемщика;

По отношению к заемщику, не выполняющему своих обязательств по кредитному договору (что ставит под угрозу своевременное и полное погашение задолженности по кредиту), а также при выявлении случаев недостоверности в отчетности или запущенности бухгалтерского учета банк-кредитор может применять следующие меры воздействия:

* предупредить заемщика о прекращении дальнейшего кредитования, если в согласованные сроки не будут выполнены требования банка;
* приостановить дальнейшую выдачу предусмотренного договором кредита;
* в случае неуплаты очередного взноса в погашение кредита и бесперспективности его своевременного погашения в дальнейшем или при систематическом невыполнении заемщиком условий кредитного договора и рекомендаций банка — потребовать досрочного погашения всех ранее предоставленных ему кредитов. (Возможность применения этой меры оговаривается в кредитном договоре исходя из практики кредитных отношений банка с конкретным заемщиком.)

В случае не выполнения условий кредитного договора в течение длительного промежутка времени кредитный отдел уведомляет клиента о передаче долга коллекторам или об обращении в суд из-за неуплаты кредита (предварительно банк пытается выяснить причину неуплаты и «образумить» заемщика).

Управление: нормативно-правовая база, кредитная политика.

Механизм: кредитный отдел, АБС Homer, бухгалтер.

Результат (выход): платежи по кредиту; Уведомление о передаче долга коллекторам, Уведомление об обращении в суд ( в случае не выполнения условий кредитного договора)

Потребитель: процесс 5.«Погашение и закрытие кредита», клиент.

Лица, получающие информацию о процессе: коллекторы, суд.

5. «Погашение и закрытие кредита».

Для полного погашения и закрытия кредита кредитному отделу необходимо получить от бухгалтерии информацию о платежах заемщика (осуществление запроса). После получения необходимой информации кредитный отдел подтверждает погашение и закрытие кредита, выдает клиенту справку о погашении кредита, передает кредитное досье клиента в архив.

Управление: нормативно-правовая база, кредитная политика.

Механизм: кредитный отдел, АБС Homer, бухгалтер.

Результат (выход): справка о погашении кредита, кредитное досье.

Потребитель: клиент, кредитный отдел.

**Текстовое описание для процесса «Анализ кредитной заявки и принятие решения о возможности кредитования».**

1. «Анализ документов на полноту и достоверность»

Цель: проверка надлежащего оформления документов и достоверности содержащихся в них сведений.

При анализе документов (кредитной документации клиента—источник информации) на полноту и достоверность специалист кредитного отдела (исполнитель процесса) осуществляет:

1. Проверку представленных документов на соответствие требованиям по кредитам (проверка правильности заполнения и фактического наличия документов);
2. Истребование от заемщика иных документов при наличии любых сомнений;
3. Анализ подлинности документов и печатей;
4. Анализ справки 2НДФЛ;
5. Анализ документов, подтверждающих обеспечение кредита;

Вход: кредитная документация клиента, которую необходимо проанализировать на полноту и достоверность ( результат процесса «Прием и оформление кредитной заявки»).

Управление: нормативно-правовая база, кредитная политика.

Механизм: кредитный отдел, АБС Homer.

Требования к срокам выполнения процесса: границы анализа документов на полноту и достоверность зависят от размера и срока ссуды и составляют не более 8 дней.

Для анализа банк может использовать разнообразные источники информации, которые в целом состоят из трех групп:

* информация, полученная непосредственно от клиента и проверенная на этапе «Анализ документов на полноту и достоверность»);
* внутрибанковская информация;
* внешняя информация (сведения об организации, в которой работает заемщик, и др.).

Результат (выход): 1. Если в ходе предварительно изучения кредитной документации банк не исключает возможности положительного решения вопроса о выдаче кредита, то он предоставляет проверенную кредитную документацию клиента для дальнейшего анализа. 2. Создание «Заключения о полноте и достоверности документов», в котором содержатся правовая оценка рассмотренных документов, подтверждение правоспособности физического лица.

Процесс-потребитель: 2. «Определение кредитоспособности клиента», 4. «Оценка кредитных рисков банка», 5. «Принятие решения о предоставлении (об отказе) кредита и извещение клиента о решении банка».

2. «Определение кредитоспособности клиента»

Основная цель анализа кредитоспособности заемщика заключается в определении его возможности своевременно и в полном объеме вернуть предоставленные денежные средства, то есть кредит.

Для оценки финансового состояния заемщика — физического лица банк устанавливает перечень показателей и их нормативных значений в зависимости от вида кредита (на приобретение или строительство жилья, приобретение транспортных средств, товаров продолжительного использования, другие нужды), объемов и сроков кредитования, вида обеспечения.

Оценка финансового состояния заемщика - физического лица определяется по результатам анализа количественных показателей (экономическая кредитоспособность) и качественных характеристик (личная кредитоспособность), подтвержденных соответствующими документами и расчетами.

К качественным характеристикам заемщика принадлежат:

* общее материальное состояние клиента (наличие имущества: недвижимости, ценных бумаг, банковских вкладов, транспортных средств и т.п.);
* социальная стабильность (постоянная работа, семейное состояние, деловая репутация);
* возраст и состояние здоровья клиента;

К основным количественным показателям оценки финансового состояния заемщика — физический лица принадлежат:

* совокупный чистый доход (ежемесячные ожидаемые совокупные доходы, уменьшенные на совокупные расходы и обязательство) и прогноз на будущее;
* накопление на счетах в банка (информация предоставляется по желанию заемщика);
* коэффициенты, которые характеризуют текущую платежеспособность заемщика и его финансовые возможности выполнить обязательство по кредитному соглашению: соотношение совокупных доходов и расходов, совокупного чистого дохода за месяц и ежемесячного взноса за кредитом и процентами за ним;
* обеспечение (залог подвижного и недвижимого имущества, наличие страховых полисов, возможность передачи права собственности на объект кредитования) и уровень его ликвидности.

Для анализа банк может использовать разнообразные источники информации, которые в целом состоят из двух групп:

* информация, полученная непосредственно от клиента и проверенная на этапе «Анализ документов на полноту и достоверность»);
* внутрибанковская информация.

Вход: проверенная кредитная документация клиента.

Управление: нормативно-правовая база, кредитная политика.

Механизм: кредитный отдел, АБС Homer.

Процесс-потребитель: 4. «Оценка кредитного риска банка» , 5. «Принятие решения о предоставлении (об отказе) кредита и извещение клиента о решении банка».

Результат (выход): 1.Создание отчета «Заключение о кредитоспособности клиента».2.Запрос кредитной истории клиента.

3. «Осуществление запроса в БКИ»

Цель: осуществление запроса кредитной истории заемщика в БКИ.

Специалист кредитного отдела (исполнитель) осуществляет запрос в БКИ для получения кредитной истории.

Вход: запрос о клиенте.

Управление: нормативно-правовая база, кредитная политика.

Механизм: кредитный отдел, АБС Homer.

Процесс-потребитель: 4.«Оценка кредитных рисков банка».

Результат (выход): результат запроса — кредитная история клиента (если такая имеется).

4. «Оценка кредитных рисков банка»

Цель: определение максимально возможного убытка, который может быть получен банком в связи с частичной или полной неплатежеспособностью заемщиков к моменту погашения займа.

Сотрудник кредитного отдела — кредитный эксперт осуществляет оценку кредитных рисков банка на основе кредитной документации клиента и кредитной истории клиента.

Для оценки кредитных рисков, связанных с индивидуальными заемщиками, используются два метода, причем в комплексе. Это субъективные оценки экспертов (анализ кредитной истории клиента) и модели скоринга, базирующиеся на методах математической статистики.

При анализе качества кредитной истории заемщика необходимо учитывать следующее:

* кредитная история анализируется за последние 3 года, предшествующие дате обращения заемщика за получением кредита;
* частота и величина просрочек про кредитам/займам за предшествующие 36 месяцев; за пределами предшествующих 36 месяцев также должно быть проанализировано наличие таких событий, как дефолт, факт обращения взыскания на предмет ипотеки или другие частые и/или серьезные нарушения исполнения обязательств по кредитам/займам, которые обозначены в БКИ как «взыскание оплаты залогом», «безнадежный долг», «передано на взыскание».

Для целей анализа кредитной истории заемщика предусмотрена ее нижеследующая классификация:

* кредитная история считается отрицательной, если имеется:
1. наличие на момент принятия решения о предоставлении кредита текущей просроченной задолженности сроком более 30 дней;
2. наличие хотя бы одного просроченного платежа по кредиту/займу на срок более 60 дней или двух и более просроченных платежей на срок более 30 дней в течение последних 18 месяцев;
3. наличие хотя бы одного просроченного платежа по кредиту/займу более 90 дней в течение последних 3 лет ;
* кредитная история является положительной, если выполняются все следующие условия:
1. срок кредитной истории заемщика не менее 6 месяцев, по ипотечным кредитам – не менее 12;
2. отсутствуют любые кредитные обязательства с текущей просроченной задолженностью на момент рассмотрения заявки о предоставлении кредита;
3. допущено не более одного просроченного платежа по кредиту/займу сроком до 60 дней в течение последних 18 месяцев погашения кредита/займа;
4. не допущено ни одного просроченного платежа по кредиту/займу сроком более 60 дней за всю кредитную историю.

При наличии у заемщика отрицательной кредитной истории хотя бы по одному кредиту/займу кредитная история считается отрицательной, даже если по другим кредитам/займам у заемщика положительная или неопределенная кредитная история.

Кредитная история считается неопределенной, если она не соответствует ни отрицательной, ни положительной кредитной истории.

Факт наличия у заемщика отрицательной кредитной истории должен являться безоговорочным основанием для отказа в предоставлении кредита.

Кредитный скоринг – это система оценки кредитных рисков банка. Основывается она на количестве баллов, набранных клиентом при анкетировании, а также при проверке кредитной истории. Бесспорным преимуществом кредитного скоринга является, его скорость –расчет кредитного риска может быть получен уже через 15 минут.

Вход: результат запроса — кредитная история клиента (если такая имеется), проверенная кредитная документация клиента, «Заключение о кредитоспособности клиента».

Управление: нормативно-правовая база, кредитная политика.

Механизм: кредитный отдел, АБС Homer.

Процесс-потребитель: 5. «Принятие решения о предоставлении (об отказе) кредита и извещение клиента о решении банка».

Результат (выход): Отчет об уровне кредитного риска банка.

5. «Принятие решения о предоставлении (об отказе) кредита и извещение клиента о решении банка».

Цель: принятие решения о возможности кредитования и извещение клиента о решении банка.

Вход: проверенная кредитная документация клиента, «Заключение о кредитоспособности клиента», «Заключение о полноте и достоверности документов», «Отчет об уровне кредитного риска банка», запрос о возможности кредитования.

Кредитный инспектор на основе документов (вход) принимает решение о возможности (не возможности) кредитования и извещает клиента о решении банка.

Управление: нормативно-правовая база, кредитная политика.

Механизм: кредитный отдел, АБС Homer.

Потребитель: процесс «Оформление кредитного договора и выдача кредита», клиент.

Результат (выход): Уведомление об отказе предоставления кредита, Положительное решение о возможности кредитования.