

УДК 336

**ИССЛЕДОВАНИЕ ПРОЦЕССА КРЕДИТОВАНИЯ
С ЦЕЛЬЮ ВЫЯВЛЕНИЯ ПУТЕЙ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ
РАБОТЫ СБЕРБАНКА**

Дроздова Елена Александровна

магистрант

Воробьев Александр Федорович

магистрант

Дальневосточный федеральный университет, Владивосток

author@apriori-journal.ru

Аннотация. Для исследования, анализа и разработки оптимальных вариантов реинжиниринга бизнес-процессов, был выбран отдел клиентского обслуживания и прямых продаж ОАО «Сбербанк России» в городе Партизанске. Ведь от качества оказываемых услуг данным отделом, зависит не только результат работы конкретного банковского отделения, но и финансовая успешность банка в целом. А автоматизация процессов кредитования направлена на усиление лидирующей роли Сбербанка в области банковских продуктов, в первую очередь по надежности транзакционного обслуживания, скорости, качества и гибкости кредитования.

Ключевые слова: управление; бизнес-процессы; информационные технологии; инновации; кредитование.

INVESTIGATION OF THE PROCESS LENDING IN ORDER TO IDENTIFY WAYS OF INCREASING EFFICIENCY WORK OF SBERBANK

Drozдова Elena Aleksandrovna

undergraduate

Vorob'ev Aleksandr Fedorovich

undergraduate

Far Eastern Federal University, Vladivostok

Abstract. For the study, analysis and development of best options of business process reengineering, was selected customer service department, and direct sales of OJSC «Sberbank of Russia» in the Partizansk. After all, the quality of the services provided according to the department, is not only the result of a particular bank branch, but also the financial success of the bank as a whole. A process automation lending is aimed at strengthening the leading role of the Savings Bank in the field of banking products, primarily on the reliability of a transactional service, speed, quality and flexibility in lending.

Key words: management; business processes; information technology; innovation; lending.

ОАО «Сбербанк России» является одной из крупнейших в мире финансовых организаций. Несмотря на наличие недостатков и недочетов управления, характерных для многих крупных компаний, в целом, отделения банка функционируют с оптимальным качеством, а их развитие осуществляется своевременно, с учетом появления и внедрения новых технологий. Интерес к бизнес-процессам и акцентирование внимания на

них привели к образованию новых организационных структур, что стало предпосылкой внедрения инновационных решений, появившихся в области информационных технологий.

Банковский процесс – это последовательность работ, функций, операций или действий, выполняемых элементами организационной и управленческой структур, при формировании и продаже банковских продуктов (услуг). Основным итогом реализации любого банковского процесса считается предоставление потребителю интересующего его банковского продукта или услуги [1].

В качестве первого этапа комплексного проекта по развитию деятельности банка выступает описание бизнес-процессов, поскольку на их основе можно реализовать [2]:

- проведение дальнейшей оптимизации бизнес-процессов;
- проектирование новых бизнес-процессов;
- оптимизацию организационной структуры банка;
- улучшение системы управления финансовой организацией.

Для исследования, анализа и разработки оптимальных вариантов реинжиниринга бизнес-процессов, был выбран отдел клиентского обслуживания и прямых продаж ОАО «Сбербанк России» в городе Партизанске. Выбор отдела, занимающегося кредитованием, обусловлен тем, что от качества оказываемых услуг данным отделом, зависит не только результат работы конкретного банковского отделения, но и финансовая успешность банка в целом. И поскольку сотрудники кредитного отдела тесно взаимодействуют с существующими и потенциальными потребителями банковских продуктов, от их ответственности и добросовестности будет зависеть также мнение клиентов о банке в целом, его имиджевая составляющая и конкурентные преимущества [3].

Второй этап подразумевает выделение несколько основных бизнес-процессов, которые получены на основе информации о предлагаемых данным отделом банка продуктах. Результаты представим на рисунке 1.

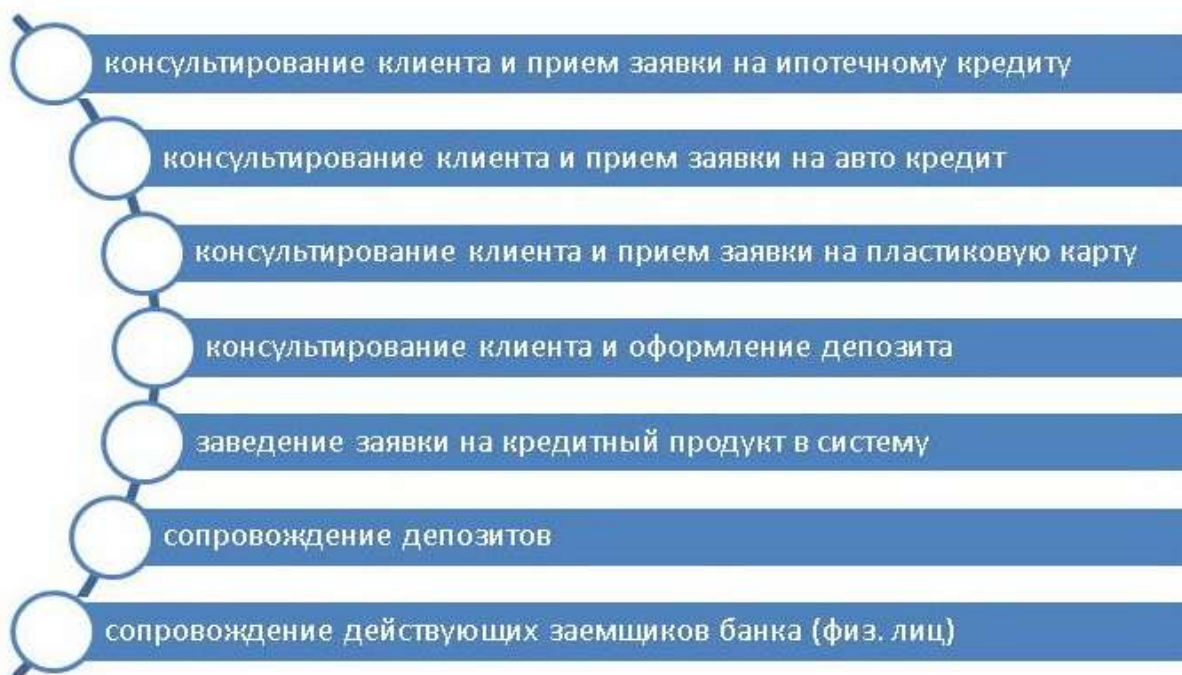


Рис. 1. Основные бизнес-процессы отдела клиентского обслуживания и прямых продаж

А на третьем этапе, основываясь на выделении основных бизнес-процессов, выполняемых в кредитном отделе банка, акцентируем внимание на тех операциях, которые непосредственно влияют на качество реализации персоналом отделения бизнес-процессов. Среди них выделим следующие:

- консультирование клиента;
- прием заявки в рамках ипотечного кредитования;
- прием заявки в рамках автокредитования;
- прием заявки пластиковую карту;
- оформление депозита;
- заведение заявки на кредитный продукт в систему;
- сопровождение депозитов;
- сопровождение действующих заемщиков банка (физ. лиц).

В исследуемом отделе клиентского обслуживания и прямых продаж отсутствует четкое разграничение бизнес-процессов и вследствие этого отсутствуют регламенты прохождения бизнес-процессов.

Диагностика проблем показала, что в банке имеет место:

1. дублирование данных и низкое качество информации;
2. слабая прозрачность бизнес-процессов и сложность их отслеживания;
3. недостаточная координация между отделами, приводящая к существенным потерям, и др.

Возможные пути решения проблемы неэффективности процессов:

- понизить стоимость рабочего времени сотрудников;
- существенно сократить время реализации бизнес-процессов, за счет их перепроектирования;
- сократить время, отводимое на принятие решений;
- строго разграничить зоны ответственности персонала;
- стандартизировать результативные процессы;
- сократить объем ручной работы с документацией и др.

Автоматизация процессов кредитования направлена на усиление лидирующей роли Сбербанка в области банковских продуктов, в первую очередь по надежности транзакционного обслуживания, скорости, качества и гибкости кредитования. Кроме того, важным аспектом внедрения информационной системы, с экономической точки зрения, является экономия времени на обслуживание одного клиента. А общим итогом станет возможность добиться более высоких показателей в деятельности кредитного отдела, выход на заданные руководством параметры работы и усиление эффективности работы всего банка.

Список использованных источников

1. Деминг Э. Выход из кризиса. Новая парадигма управления людьми, системами и процессами. М.: Альпина Паблишер, 2011. 400 с.
2. Смирнова Г.Н. и др. Проектирование экономических информационных систем: Учебник / Смирнова Г.Н., Сорокин А.А., Тельнов Ю.Ф. М.: Финансы и статистика, 2012. 512 с.
3. Сбербанк России. Официальный сайт. [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://www.sberbank.ru/ru/about/today/strategy_2018 (дата обращения: 02.10.2015).