

ПУБЛИЧНАЯ МЕТОДИКА АК&М ОПРЕДЕЛЕНИЯ РЕЙТИНГА КАЧЕСТВА РАБОТЫ СЕРВИСНОГО АГЕНТА

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Сервисный агент - юридическое лицо, выполняющее функции обслуживающего агента, осуществляющего прием платежей в счет погашения выданных ипотечных кредитов, которые прошли процесс секьюритизации, передающего платежи владельцу закладных, взаимодействующего с заемщиками, имеющими задолженность по кредитам и организующего процедуру обращения залога в случае дефолта по выданным кредитам.

Сервисный агент может выполнять также функции первичного кредитора, если самостоятельно выдает ипотечные кредиты (займы), удостоверяемые закладными.

Рейтинг качества работы сервисного агента присваивается **трем видам сервисных агентов** в зависимости от специфики их деятельности с учетом критериев, характеризующих их способность в срок и на надлежащем уровне выполнять свои непосредственные обязанности.

Рейтинг качества работы **основного сервисного агента** присваивается сервисному агенту, осуществляющему непосредственную работу по обслуживанию пула ипотечных кредитов, включая прием платежей по кредитам, работу с должниками и взыскание залога.

Рейтинг качества работы **генерального сервисного агента (мастер-сервисер)** присваивается сервисному агенту, осуществляющему надзор за деятельностью основных сервисных агентов и несущему обязанность в случае необходимости выполнять функции основного сервисного агента. Генеральный сервисный агент — организация, занимающаяся надзором за обслуживающими первичными сервисерами. К его функциям, как правило, относится наблюдение за подготовкой и предоставлением основными сервисерами ежемесячных отчетов о сборах и обслуживании; наблюдение за сбором средств, действиями, направленными на обращение взыскания на заложенное имущество, и другими действиями первичных сервисеров с недвижимым имуществом; подготовка сводных отчетов по обслуживанию.

Рейтинг качества работы **специального сервисного агента** присваивается сервисному агенту, который помимо стандартных обязанностей основного сервисного агента работает с кредитами, по которым объявлен дефолт, или по которым имеется значительная задолженность и организует процедуру взыскания залога.

Приведенная ниже методика содержит ключевые факторы, критерии, алгоритм их обработки для оценки качества работы сервисных агентов.

Рейтинг качества сервисных агентов АК&М представляет собой комплексную оценку способности агента качественно, своевременно и с высоким уровнем надежности выполнять свои функции по сопровождению закладных с учетом специфики работы сервисного агента (основной, специальный, генеральный).

Рейтинг качества работы сервисного агента не является кредитной оценкой. Финансовое состояние сервисного агента принимается во внимание исключительно для целей определения предпосылок ухудшения качества операций по обслуживанию поставляемых закладных. Поэтому если, например, в качестве сервисного агента выступает банк, то кредитный рейтинг этого банка может не совпадать с его рейтингом сервисного агента.

В силу отсутствия количественной оценки определенной части показателей, характеризующих качество операций сервисного агента, они оцениваются на качественном уровне, что соответствует международной практике.

Рейтинг качества сервисного агента отражает мнение аналитиков Рейтингового агентства АК&М об уровне сервисного обслуживания на дату его присвоения. В связи с этим, после присвоения рейтинга на регулярной основе проводится мониторинг информации о сервисном агенте. После получения данных о существенном изменении надежности и качестве работы сервисного агента, рейтинг может быть изменен в ту или иную сторону, либо отозван в случае недоступности необходимой для анализа информации.

2. МЕТОДИКА ОПРЕДЕЛЕНИЯ РЕЙТИНГА КАЧЕСТВА РАБОТЫ СЕРВИСНОГО АГЕНТА

Методика определения Рейтинга основывается на анализе формализуемых и неформализуемых показателей (индикаторов качества работы), оказывающих влияние на возможности сервисного агента на высоком уровне качества осуществлять свою непосредственную деятельность.

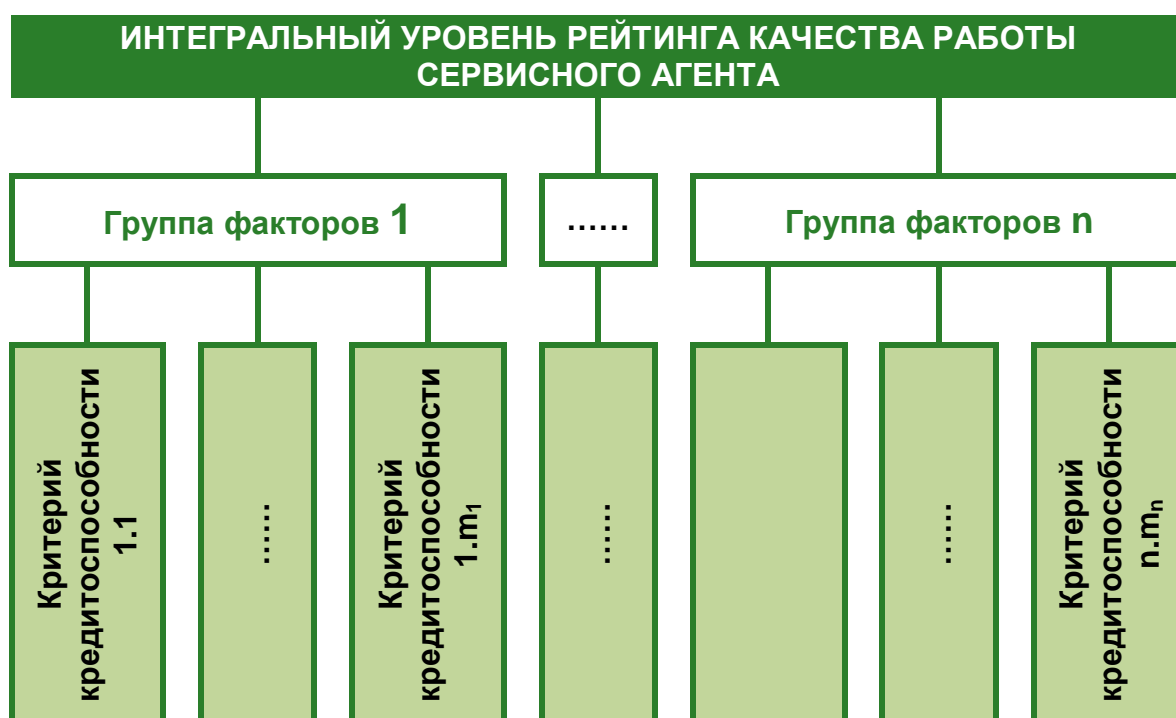
Все анализируемые показатели (индикаторы) объединены в группы факторов. Оценка влияния критериев позволяет оценить все элементы качества работы, связанные с тем или иным аспектом деятельности. На основании обработки полученной информации, результатов визита в

компанию и переговоров с лицами, отвечающими за тот или иной аспект деятельности сервисного агента, аналитики выполняют оценку показателей по заданной шкале значений от 0 до 5, где 5 – лучший результат, 0 - худший результат.

Оценка влияния критериев основывается на анализе показателей качества работы, входящих в данную группу факторов. Результатом анализа является определение интегрального уровня качества работы сервисного агента.

Алгоритм оценки интегрального уровня качества работы представлен ниже.

Рисунок 1



Предварительный Рейтинг определяется на основании значения интегрального уровня. Интегральный уровень оценивается на основании результатов численной оценки всех используемых в данной методике групп факторов, с учетом весовых коэффициентов, отражающих степень их влияния на общее качество работы. Окончательный рейтинг определяется на заседании рейтингового комитета с учетом дополнительных показателей, не принятых во внимание при предварительном анализе.

3. КРИТЕРИИ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ПРИ ОПРЕДЕЛЕНИИ РЕЙТИНГА КАЧЕСТВА РАБОТЫ СЕРВИСНОГО АГЕНТА

Рейтинг качества работы сервисного агента присваивается основным сервисным агентам, специальным сервисным агентам и генеральным сервисным агентам.

Для основных сервисных агентов, специализирующихся на постоянном классическом обслуживании портфеля закладных, применяются стандартные процедуры анализа, изложенные в методике. Значительное внимание уделяется операционной деятельности основного сервисного агента.

Для рейтингования специального сервисного агента, работающего с кредитами, по которым имеется значительная задолженность и кредитами, по которым объявлен дефолт, высокую значимость имеет анализ качества работы с проблемными кредитами и взаимодействие с неплательщиками.

При анализе генерального сервисного агента высокий вес имеет способность эффективно осуществлять контроль работы сервисных агентов, выявлять недостатки в их работе, а также способность генерального сервисного агента в минимальный срок без потерь в качестве обслуживания взять на себя функции основного сервисного агента.

В целях оптимизации анализа критерии качества работы объединены в следующие группы факторов

- ОПЕРАЦИОННАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ СЕРВИСНОГО АГЕНТА;
- ФИНАНСОВАЯ УСТОЙЧИВОСТЬ;
- ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНАЯ И МАТЕРИАЛЬНАЯ БАЗА СЕРВИСНОГО АГЕНТА.

Операционная деятельность сервисного агента

В группу объединены показатели, характеризующие своевременность, адекватность, надежность, эффективность работы сервисного агента, способность обеспечивать высокую устойчивость поступлений средств владельцам закладных и непрерывность своей деятельности в чрезвычайных и внештатных ситуациях.

Анализ данных показателей является одним из ключевых этапов для определения качества работы, так как они позволяют оценить слаженность работы и соответствие высоким стандартам качества операционной деятельности и дать заключение о соответствии ее необходимым

требованиям для сервисного агента, предъявляемым со стороны владельцев закладных и генерального сервисного агента.

По данной группе рассматриваются следующие показатели деятельности сервисного агента.

Для основных сервисных агентов:

- Действия при передаче закладных;
- Сроки поступлений средств по закладным на счета;
- Отношение объема непоступивших средств к общему объему запланированных поступлений;
- Динамика и величина просрочек денежных поступлений на счет от лиц, получивших ипотечный кредит;
- Контроль за уплатой страховых взносов;
- Качество взаимодействия с неплательщиками и держателем закладных;
- Соответствие деятельности сервисного агента стандартам АИЖК;
- Качество работы по взысканию залога;
- Опыт работы с неплательщиками и опыт работы по взысканию залога;
- Обеспечение непрерывности деятельности в чрезвычайных и внештатных ситуациях;

Для генеральных сервисных агентов:

- Действия при передаче закладных;
- Сроки поступлений средств по закладным;
- Отношение объема непоступивших средств к общему объему запланированных поступлений;
- Динамика и величина просрочек поступлений от лиц, получивших ипотечный кредит;
- Контроль за уплатой страховых взносов;
- Качество взаимодействия с неплательщиками и держателем закладных;
- Соответствие деятельности сервисного агента стандартам;
- Качество работы по взысканию залога;
- Обеспечение непрерывности деятельности в чрезвычайных и внештатных ситуациях;
- Качество контроля за деятельностью основных сервисных агентов;
- Способность эффективно перейти от функций генерального к функциям основного сервисного агента

Для специальных сервисных агентов:

- Действия при передаче закладных;

- Сроки поступлений средств по закладным;
- Динамика объема просроченных поступлений от лиц, получивших ипотечный кредит;
- Качество взаимодействия с неплательщиками;
- Соответствие деятельности сервисного агента стандартам;
- Качество работы по взысканию залога;
- Опыт работы с неплательщиками и опыт работы по взысканию залога;
- Обеспечение непрерывности деятельности в чрезвычайных и внештатных ситуациях;

Финансовая устойчивость

В группу «Финансовая устойчивость» объединены показатели, характеризующие структуру баланса сервисного агента, а также прибыльность его деятельности. Низкий уровень финансовой устойчивости способен привести к снижению качества работы сервисного агента в случае неблагоприятных экономических обстоятельств.

В группу включены следующие основные показатели:

- Отношение объема обязательств к выручке;
- Коэффициент автономии;
- Кредитная история;
- Коэффициент текущей ликвидности;
- Коэффициент абсолютной (мгновенной) ликвидности;
- Рентабельность основной деятельности;
- Рентабельность активов;
- Темп роста доходов;
- Темп роста чистой прибыли;
- Темп роста активов;

Интеллектуальная и материальная база сервисного агента

В данную группу объединены неформализуемые показатели, характеризующие потенциал развития и фундаментальные предпосылки для качественного осуществления операционной деятельности и дальнейшего повышения уровня сервиса:

- Уровень автоматизации и качество программно-технического обеспечения;
- Квалификация персонала;
- Система стимулирования и повышения квалификации персонала;
- Структура собственников и их участие в деятельности компании;
- Прозрачность компании и уровень деловой организации компании.

4. РЕЙТИНГОВАЯ ШКАЛА КАЧЕСТВА РАБОТЫ

Рейтинговая шкала качества работы АК&М состоит из пяти рейтинговых классов, которые характеризуют различные степени качества работы компании.

Классы рейтингов

Класс рейтинга	Характеристика
PKC1	Рейтинг PKC1 означает, что компания обладает высоким качеством обслуживания и характеризуется высоким уровнем финансовой надежности. Риск ухудшения качества работы в случае изменения рыночных условий минимален.
PKC2	Рейтинг PKC2 означает, что компания обладает качеством обслуживания выше среднего уровня и характеризуется хорошим уровнем финансовой надежности. Риск ухудшения качества работы в случае изменения рыночных условий низкий.
PKC3	Рейтинг PKC3 означает, что компания характеризуется удовлетворительным (средним) качеством обслуживания и уровнем финансовой надежности. Риск ухудшения качества работы в случае изменения рыночных условий невысокий.
PKC4	Рейтинг PKC4 означает, что компания имеет ряд существенных недостатков в качестве обслуживания и обладает приемлемым уровнем финансовой надежности. Риск ухудшения качества работы в случае изменения рыночных условий значительный.
PKC5	Рейтинг PKC5 означает, что компания характеризуется невысоким качеством обслуживания и плохим уровнем финансовой надежности. Риск ухудшения качества работы в случае изменения рыночных условий очень высокий.

Шкала качества работы применяется при оценке работы ипотечных компаний-сервисных агентов, работающих с портфелями ипотечных кредитов.

Рейтинговые оценки и исследования представляют собой и должны рассматриваться исключительно в качестве изложения мнения Исполнителя и не являются установлением фактов или рекомендацией покупать, держать или продавать те или иные ценные бумаги или активы, принимать инвестиционные решения.

При вынесении суждения ЗАО «Рейтинговое агентство АК&М» полагается на информацию из надежных, по его мнению, источников, однако агентство не проводит всестороннюю проверку исходных данных и снимает с себя ответственность в случае обнаружения недостоверности исходных данных.

ЗАО «Рейтинговое агентство АК&М» не несет ответственности в связи с любыми последствиями, интерпретациями, выводами, рекомендациями и иными действиями, прямо или косвенно связанными с использованием информации сайта.