



北京住房贷款担保中心

www.51danbao.com.cn

行业:

政府机构

Oracle 产品与服务:

Siebel Financial Services

Siebel Partner Portal

Oracle BI Publisher

实施方:



柯莱特信息系统（中国）有限公司

www.camelotchina.com

北京市住房贷款担保中心

实现精细化管理和专业化服务

北京市住房贷款担保中心是经北京市政府批准成立的非盈利事业单位，是从事个人住房贷款担保业务的专业担保机构。自 2003 年 1 月正式投入运营以来，北京市住房贷款担保中心所管理的资产规模不断扩大。通过提升信息化水平，该中心正在全面提高贷后资产管理能力，并实现管理工作向专业化、标准化、精细化、人性化的转变。

挑战

- 管理的资产规模不断扩大，贷款风险逐步显现
- 数据存放在多个不同系统中，存在数据孤岛
- 资产管理数据不集中、不一致、不及时、不全面，导致贷前、贷后工作非常被动
- 客户服务功能薄弱，缺乏必要的客户服务系统
- 管理工作需要从“以业务为中心”转变为“以客户为中心”
- 贷前、贷后管理不够细致，违约处置工作有待加强，风险评价和预警体系尚未健全

解决方案

- 在柯莱特的帮助下，用 Oracle Siebel 和 Oracle 商业智能软件构建高水平的客户关系管理系统、抵押登记、业务管理系统

“在柯莱特的帮助下，我们用 Oracle Siebel 和 Oracle 商业智能软件构建了高水平的客户关系管理系统、抵押登记、业务管理系统。借助新系统，我们进一步完善了客户服务工作，提高了服务质量和效率，提升了客户满意度，实现了从‘以业务为中心’向‘以客户为中心’的转变。此外，新系统还帮助我们改善了担保业务的管理，提高了抵押登记效率和清债催收效率，提高了风险的可控性，缓减了贷款、逾期等金融风险。”

——孙思恩 北京市住房
贷款担保中心资产管理
部副经理

- 建立资产管理动态数据库，采集与保存贷款的静态基本数据和动态数据、宏观经济数据等，以掌握贷款余额变动、抵押资产价值及借款人状况变化等信息，从而明晰所管理的资产
- 整合并建立客户动态数据库，解决客户数据不统一、不一致、不及时、不全面问题，为日常管理工作提供完整信息平台
- 建立客户关系管理系统，包括呼叫中心、自动语音、短信、邮件、门户网站等客户渠道接口，建立业务查询、咨询、投诉等业务流程，统一服务质量，加快客户问题的受理，提高客户满意度
- 通过动态收集客户信息，为抵押、催收提供有效数据，帮助资产部门降低金融风险，并实现管理工作从“以业务为中心”向“以客户为中心”的转变
- 建立抵押登记管理系统，细划各项抵押工作，建立中介平台，细划中介管理，支持相关部门办理贷款的抵押登记工作，并及时、高效的落实抵押登记工作，确保担保物权的合法、有效存续。方便受托的中介机构办理抵押登记工作
- 建立清债催收管理系统，对催收、诉讼、资产处置等工作进行系统管理，提高风险可控性
- 建立报表系统，进行数据挖掘及统计分析，及时形成对贷款情况分析报告，从而对资产管理工作进行全面总结，帮助客户进行决策分析