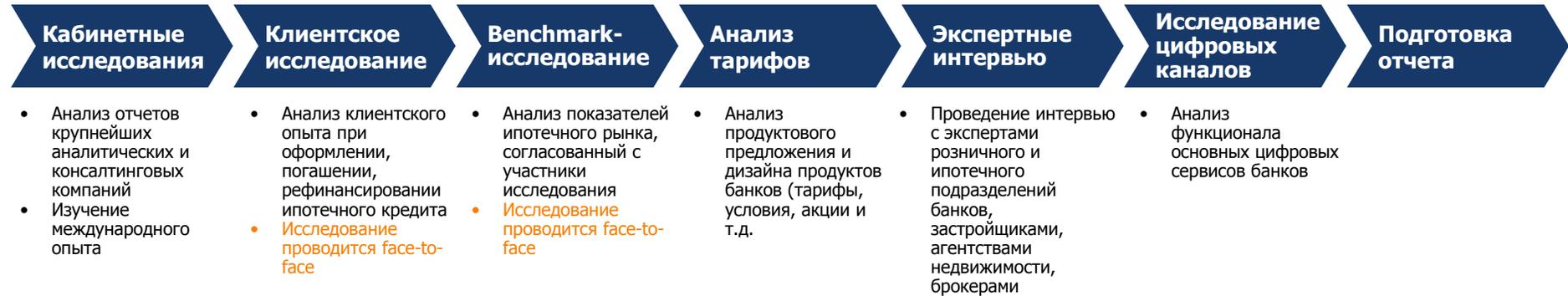


# Ипотека в России 2021

—  
Описание методики

Декабрь 2021

## В 2021 году мы впервые провели глобальное исследование рынка ипотеки, по итогам которого выпустили отчет и вручили премию Frank Mortgage Award



### 1 Отчет «Ипотека в России 2021»

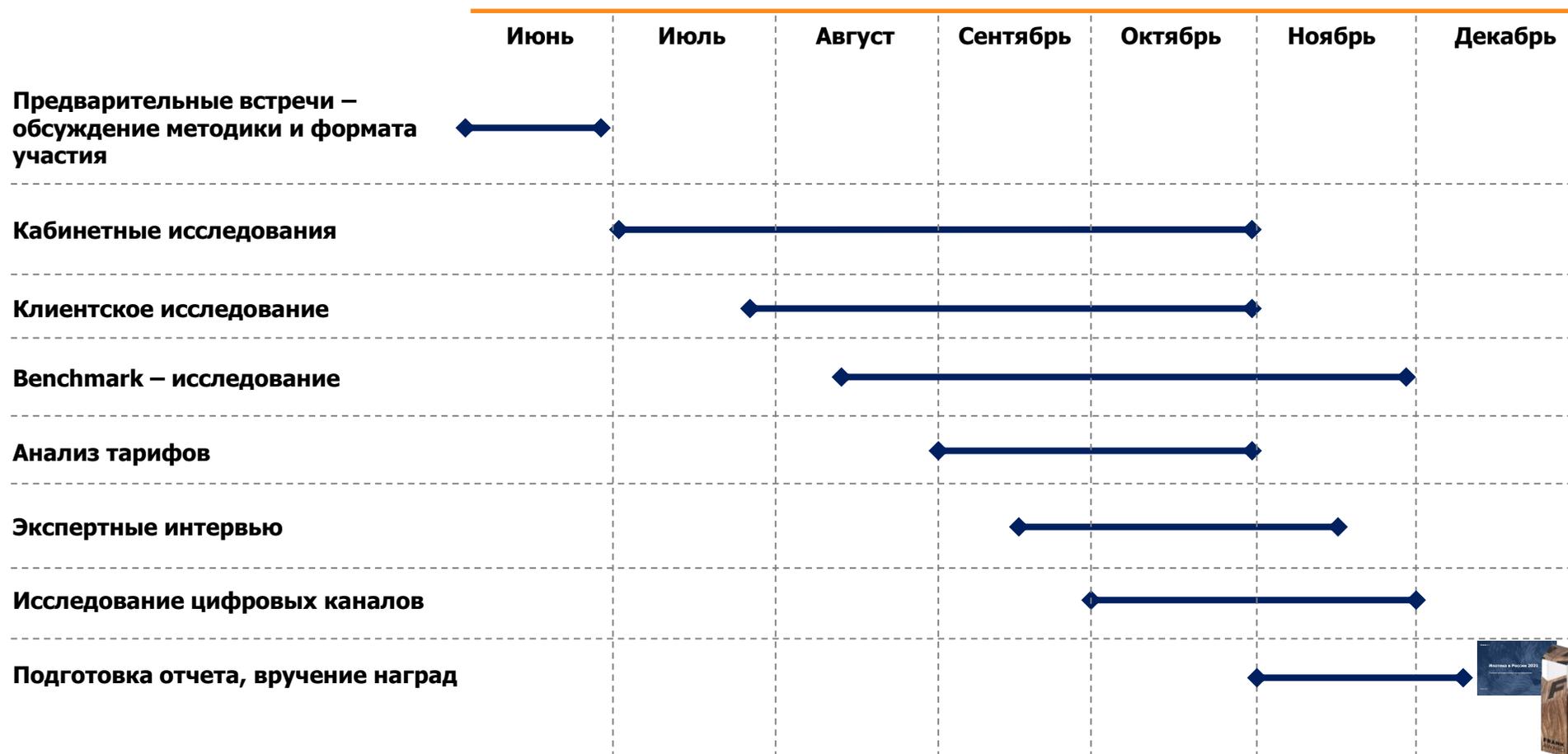


### 2 Премия Frank Mortgage Award 2021



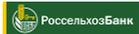
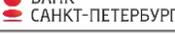
## Этапы проведения исследования

2021



## В рамках исследования мы проанализировали следующих игроков:

### Банки

 СБЕР БАНК	Сбербанк
 ВТБ	ВТБ
 ГАЗПРОМБАНК	Газпромбанк
 РоссельхозБанк	Россельхозбанк
 Альфа Банк	Альфа-Банк
 открытие Банк	ФК Открытие
 РОСБАНК	Росбанк
 ПСБ	Промсвязьбанк
 ДОМ.РФ   БАНК	Банк ДОМ.РФ
 Райффайзен БАНК	Райффайзенбанк
 СОВКОМБАНК	Совкомбанк
 Ак Барс Банк	Ак Барс Банк
 Абсолют Банк	Абсолют Банк
 УРАЛСИБ   БАНК	Уралсиб
 БАНК САНКТ-ПЕТЕРБУРГ	Банк Санкт-Петербург
 ЮниКредит Банк	ЮниКредит Банк
 МКБ	Московский Кредитный Банк
 АТБ   Азиатско-Тихоокеанский Банк	Азиатско-Тихоокеанский Банк

### Партнеры

<b>Застройщики</b>	
 ЛСР	Группа ЛСР
 САМОЛЕТ	ГК Самолет
 INGRAD	ГК ИНГРАД
 GG ГРАНЕЛЬ	ГК Гранель
 А101	ГК А101
 MR GROUP	MR Group
 МИЦ. ДЕВЕЛОПМЕНТ	ГК МИЦ
<b>Агентство недвижимости</b>	
 БЕСТ НОВОСТРОЙ	БЕСТ-Новострой
<b>Банковские экосистемы недвижимости</b>	
 ДомКлик СБЕР	ДомКлик
 М <sup>2</sup> метр квадратный	Метр квадратный

## Кабинетные исследования



### Цель исследования

Проанализировать основные тренды российского и международного ипотечного рынка.

### Реализация

Источник данных: аналитические отчеты, доступные в открытых источниках (desk research).

### Результат

Результаты, полученные на данном этапе, будут включены в основную часть отчета. Данные будут структурированы в краткое (до 20 слайдов) описание **основных трендов ипотечного рынка**.

## Клиентское исследование



### Цель исследования

Изучить клиентский опыт и оценить удовлетворенность сервисом.

### Метод анкетирования единообразен для всех участников:

- Frank RG программирует анкету, высылает банкам-участникам на согласование. Анкета оформляется в корпоративном стиле Frank RG, позиционируется как независимое исследование.
- Frank RG формирует ссылки индивидуально для каждого банка. Банк рассылает анкету по своей клиентской базе. **ВАЖНО: Банк не передает Frank RG никаких персональных данных о клиенте!**
- Сбор и анализ анкет на стороне Frank RG. По результатам исследования Frank RG может выслать банкам сырые данные (по собственным клиентам).

### Реализация

### Принципы выборки респондентов для анкетирования:

- Действующие клиенты, оформившие ипотечных кредит, начиная с 01.01.2019 г., с опытом ипотечного обслуживания не менее 6 мес. с 01.07.2021 г., исключая сотрудников банка и клиентов, имеющих просрочку по действующему ипотечному кредиту более 90 дней.
- Целевое количество заполненных анкет: всего - 150 анкет. Допустимое отклонение – не более 10%.
- Сегменты для анализа:
  - Ипотечные заемщики, изначально оформившие ипотеку в исследуемом банке (не менее 100 анкет)
  - Ипотечные заемщики, ранее являвшиеся клиентами другого банка, рефинансировавшие ипотеку в исследуемом банке (не менее 50 анкет).

### Результат

**Отчет доступен только участникам клиентского исследования.**

Данные раскрыты в разбивке по банкам.

## Benchmark-исследование



### Цель исследования

Сравнительный анализ показателей рынка ипотечного кредитования.

### Реализация

Банкам-участникам направляется анкета с показателями рынка ипотечного кредитования.

- Показатели будут собраны за период с 01.01.2019 по 01.07.2021 гг.

### Показатели

**Все показатели анкеты собраны в следующих разрезах:**

- Разбивка по 7 типам сделки: первичный рынок, вторичный рынок, рефинансирование, кредиты на готовые дома и земельные участки (кроме ИЖС), ИЖС, кредиты под залог имеющейся недвижимости, остальные ипотечные кредиты (на приобретение гаража, машиноместа, апартаментов т.п.).
- Разбивка по клиентским сегментам: новые клиенты, зарплатные клиенты, активные (действующие) клиенты (кроме зарплатных).

Дополнительно по показателям воронки продаж проводится сегментация по каналам (партнерский, онлайн-канал, офис банка)

### Результат

**Отчет доступен только участникам benchmark-исследования.**

**Формат обмена данными face-to-face:** каждый банк-участник видит свою позицию в рынке среди остальных банков с раскрытием названий банков.

## Анализ тарифов



### Цель исследования

Сравнительный анализ дизайна продуктов банка, акций, скидок и т.д.

### Реализация

#### Метод сбора данных:

- Основным источником информации являются официальные сайты банков-участников.
- Дополнительный источник для верификации данных сайта – колл-центры банков.

#### Основные параметры для сбора данных:

- Параметры кредита: первоначальный взнос, сумма, срок, процентные ставки, тип платежа, способ оформления и т.д.
- Условия, влияющие на рост и снижение ставки по ипотечному кредиту: скидки и надбавки.
- Акционные и партнерские предложения банка.

### Результат

Результаты, полученные на данном этапе, включены в основную часть отчета. Данные раскрыты в разбивке по банкам.

## Экспертные интервью



### Цель исследования

Проанализировать основные изменения в ипотечном обслуживании в каждом банке-участнике, понять стратегические задачи банков-участников и выявить основные тренды и вызовы на рынке.

### Согласование

Вопросы рассылаются заранее. У каждого банка-участника есть возможность скорректировать список вопросов.

### Реализация

В рамках исследования проводится интервью в очной форме, либо дистанционно (zoom) со следующими участниками рынка:

- Руководители ипотечного/ розничного блоков каждого банка-участника.
- Руководители из ТОП-10 компаний-застройщиков (Москва, Санкт-Петербург).
- Руководители из ТОП-10 агентств недвижимости (Москва, Санкт-Петербург).

### Результат

Результаты, полученные на данном этапе, включены в основную часть отчета. Данные обезличены и агрегированы.

## Исследование цифровых каналов



### Цель исследования

Оценить функциональность интернет-банка и мобильного приложения в разделе ипотека.

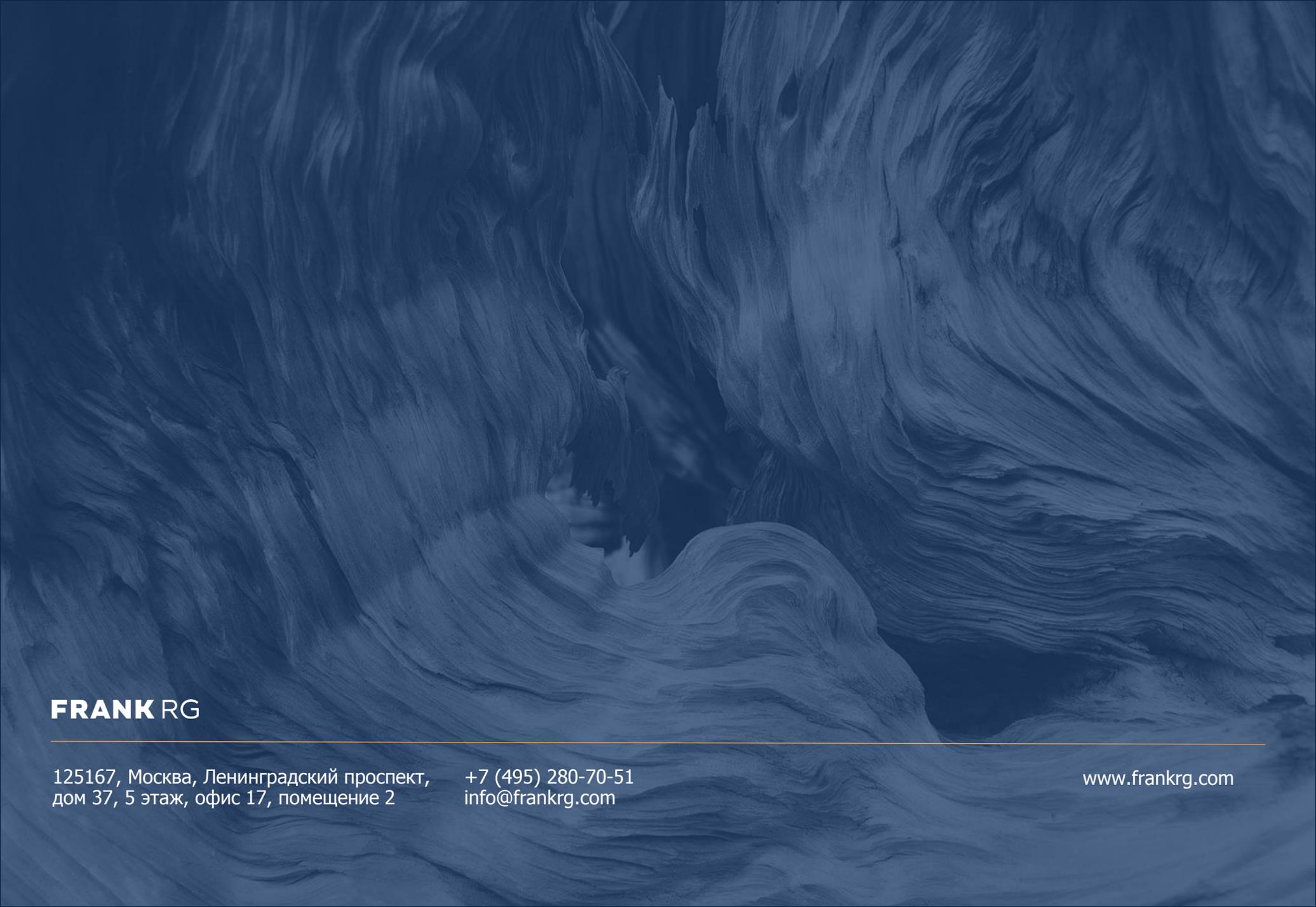
### Реализация

Frank RG запрашивает доступ к демо-версиям цифровых сервисов банков-участников исследования для проверки следующих групп функций (список может быть расширен):

- Возможность проверить информацию по действующему ипотечному кредиту: график платежей, остаток задолженности, реквизиты для погашения, тип платежа и т.п.
- Возможность воспользоваться услугой оплаты очередного платежа, частичного досрочного погашения, полного досрочного погашения и т.п.

### Результат

Результаты, полученные на данном этапе, включены в основную часть отчета. Данные раскрыты в разбивке по банкам.



**FRANK RG**

---

125167, Москва, Ленинградский проспект,  
дом 37, 5 этаж, офис 17, помещение 2

+7 (495) 280-70-51  
info@frankrg.com

[www.frankrg.com](http://www.frankrg.com)