

# Ипотека в России 2021

—  
Маржинальность снижается, фокус на цифровизации процессов

**ДЕМО-версия**

## **Содержание**

**1**

---

### **Об исследовании**

Обзор рынка недвижимости и ипотеки в России в 2020-2021 гг.

Российские и международные тренды рынка недвижимости и ипотеки в 2021 г.

Экспертные интервью с банками и партнерами банков на ипотечном рынке

Исследование функционала ДБО

- Каналы подачи заявки
- Мобильный банк
- Интернет-банк
- Банковские экосистемы недвижимости

Исследование клиентского опыта

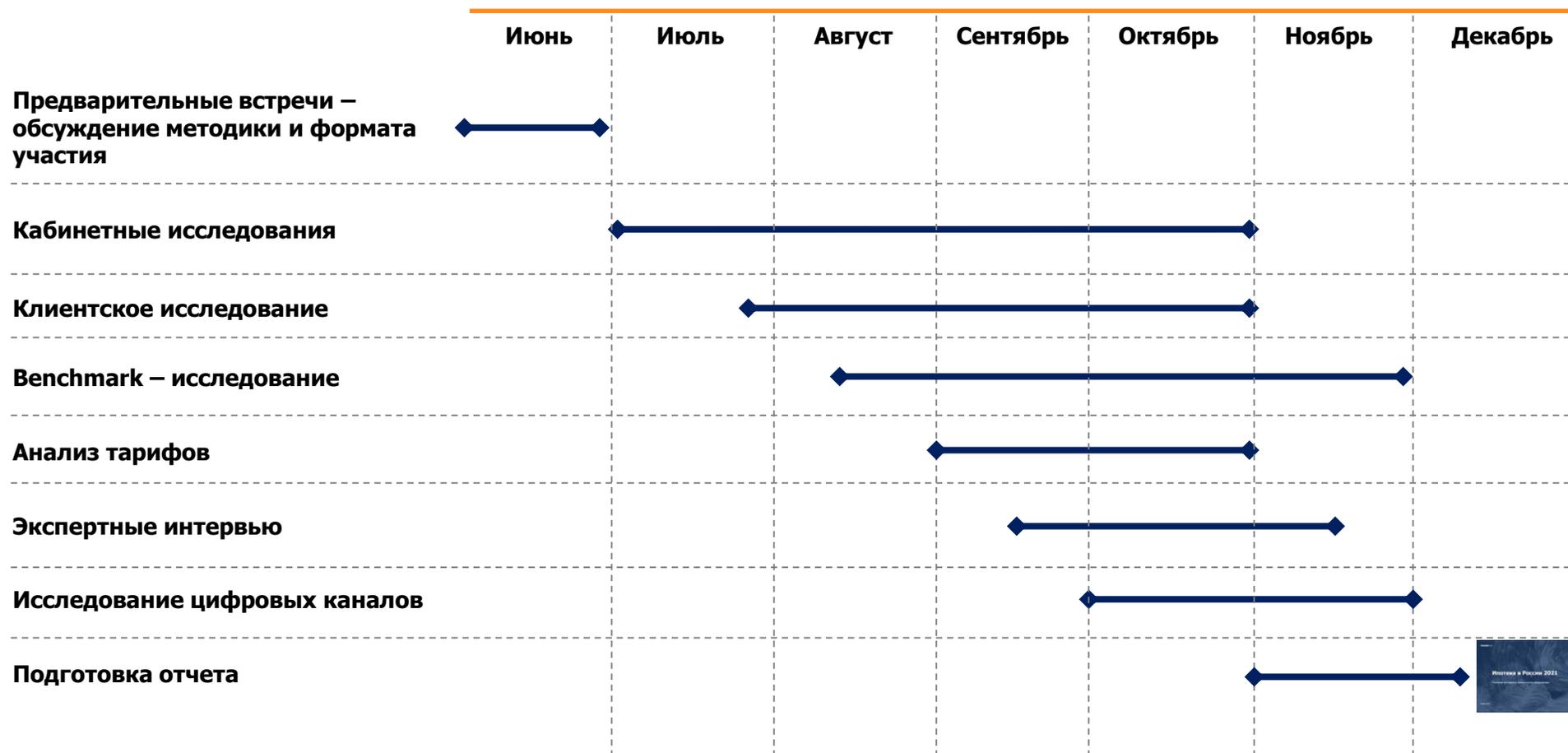
Анализ продуктового предложения по ипотеке

- Стандартные программы
- Льготные программы

Приложение 1. Банки-победители премии Frank Mortgage Award 2021

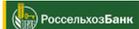
## Этапы проведения исследования

2021

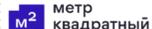


## В рамках исследования мы проанализировали следующих игроков:

### Банки

 СБЕР БАНК	Сбербанк
 ВТБ	ВТБ
 ГАЗПРОМБАНК	Газпромбанк
 РоссельхозБанк	Россельхозбанк
 Альфа Банк	Альфа-Банк
 открытие Банк	ФК Открытие
 РОСБАНК SOCIÉTÉ GÉNÉRALE GROUP	Росбанк
 ПСБ	Промсвязьбанк
 ДОМ.РФ   БАНК	Банк ДОМ.РФ
 Райффайзен БАНК	Райффайзенбанк
 СОВКОМБАНК	Совкомбанк
 Ак Барс Банк   АББ	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

## Содержание

Об исследовании

2

### **Обзор рынка недвижимости и ипотеки в России в 2020-2021 гг.**

---

Российские и международные тренды рынка недвижимости и ипотеки в 2021 г.

Экспертные интервью с банками и партнерами банков на ипотечном рынке

Исследование функционала ДБО

- Каналы подачи заявки
- Мобильный банк
- Интернет-банк
- Банковские экосистемы недвижимости

Исследование клиентского опыта

Анализ продуктового предложения по ипотеке

- Стандартные программы
- Льготные программы

Приложение 1. Банки-победители премии Frank Mortgage Award 2021

## Ключевые выводы раздела

**Объем жилфонда в России ежегодно растет, но обеспеченность населения жильем остается невысокой.**

В 2021 году объем жилищного фонда в России составит около 4 трлн кв. м. **Рост жилфонда обеспечен вводом новых жилых объектов**, доля которых составляет, по оценкам Frank RG, около 2,5% жилфонда или 97 млн кв. м.

**Около 50% вводимого жилья на конец 2021 года придется на ИЖС**, доля которого ежегодно растет с 41% в 2015 году до 48% в 2020 г. Популярность ИЖС в России растет: на фоне пандемии клиенты стали чаще рассматривать индивидуальные дома как альтернативный вариант проживания.

Несмотря на рост объемов ввода жилья, **уровень обеспеченности населения России жилыми метрами невысокий** – 27 кв. м. на человека.

**Ипотека – важный инструмент решения жилищного вопроса в России.**

Ежегодно **около половины сделок с недвижимостью совершается с помощью ипотеки**. На первичном рынке эта доля выше и за 9 мес. 2021 года составила 55%, на вторичном рынке – 44%.

**Объем выданных ипотечных кредитов по итогам 2021 года**, по оценке Frank RG, побьет рекорд 2020 года и составит **5,5 трлн рублей**. Однако уже в 2022 году, согласно прогнозу, выдачи сократятся до 5,2 трлн руб. Причиной снижения станет рост ставок до двузначных величин, отмена льготной программы господдержки.

**Рост цен на недвижимость привел к снижению доступности покупки жилья в ипотеку.**

Пик роста цен на недвижимость пришелся на 2020 год и составил 16,5%. **В 2021 году рост цен продолжился и по итогам года, по оценкам Frank, составит 15,5%.**

Причиной значительного роста стали: запуск льготной ипотеки, рост издержек застройщиков, снижение ликвидных объектов недвижимости и запуск эскроу-счетов.

**Активный рост цен повлиял на доступность покупки жилья в ипотеку.** Если во втором квартале 2020 года, когда ставки по ипотеке были на минимуме, а цена на жилье не вошли в фазу активного роста, клиент мог позволить себе купить жилье в ипотеку площадью на 16% больше, чем годом ранее, то уже к концу 2021 года площадь приобретаемого жилья в ипотеку сократилась на 8-13%.

**Ипотечный рынок в России сохраняет огромный потенциал.**

**Доля ипотеки в ВВП России** остается намного ниже уровня других сопоставимых стран: **на 01.10.2021 она составила 10,5%.**

**По итогам 2021 года ипотечный портфель достигнет 13 трлн рублей** (с учетом секьюритизации). Темп роста в 2021 году составил 29%. **В дальнейшем портфель продолжит расти, но темпы замедлятся.** На фоне повышения ставок Банком России и снижения доступности ипотеки темпы роста портфеля снизятся до 12%.

**По прогнозам экспертов, к 2025 году ипотечный портфель вырастет в полтора раза и составит 18,5 трлн рублей.**

## Объем ввода жилья в 2021 году впервые превысит 90 млн кв. м., при этом доля строительства многоквартирных домов в общем объеме снижается

Динамика ввода жилья в России, млн кв.м.



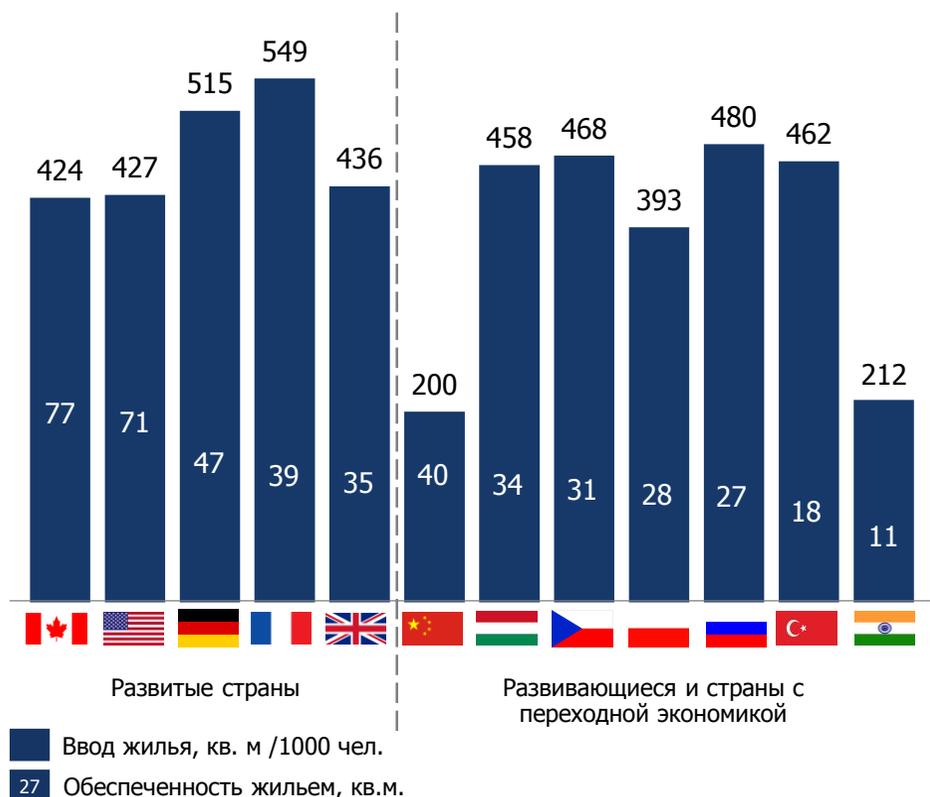
Ввод нового жилья в 2020 году, несмотря на пандемию, достиг уровня 2019 года: прирост составил 0,2%.

В 2021 году ожидается прирост ввода жилья на 18% до 97 млн кв. м. Весь год ввод жилья растёт опережающими темпами, в среднем, +30% к аналогичному периоду 2020 года. Положительное воздействие оказывают рост ожиданий строительных компаний, увеличение числа проектных деклараций.

В структуре введенного жилья ....

## Несмотря на рост объемов ввода жилья, обеспеченность населения жилыми метрами в России остается невысокой

Показатели обеспеченности жильем, 2021 г., кв. м.



Источник: OECD, Deloitte

В России достигнут высокий по мировым меркам уровень обеспеченности населения по числу кв. м. на тысячу жителей — 480 кв. м.

В то же время заметным является отставание России от других стран по количеству квадратных метров жилья на человека. В среднем на человека в России приходится 27 кв. м., а в 21 субъекте только 21,3 кв. м. при европейской норме в 30-40 кв. м. на человека. По оценкам аналитиков РАН, показатель обеспеченности кв. м. в России с учетом качества жилья значительно ниже — 17 кв. м.

Согласно планам Минстроя к 2030 году обеспеченность жильем в России должна достигнуть 33,8 кв. м. на человека, а каждый пятый квадратный метр жилой площади будет новым.

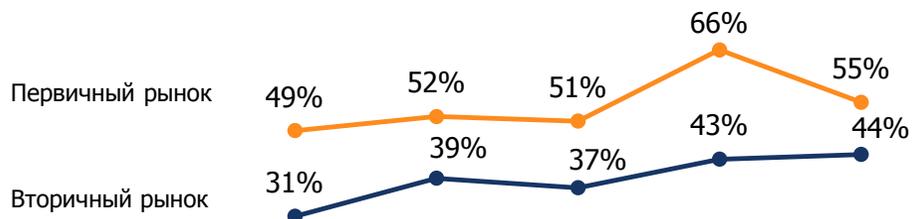


*Учитывая то, что в России около 45 млн человек проживают без полного набора коммунальных услуг, а на 19% граждан приходится меньше 9 кв. м. общей площади, реальный средний показатель обеспеченности составляет 17 кв. м., по подсчетам аналитиков.*

**Елена Басова, РАН**

## Ежегодно около 6% экономически активного населения приобретают недвижимость, половина сделок совершается с помощью ипотеки

### Доля сделок с ипотекой, %



С 2018 года объем сделок с недвижимостью составляет около 4,5 млн шт. 17% сделок приходится на первичный рынок.

Ипотека остается важным инструментом для решения жилищного вопроса в России. По итогам 2020 ...

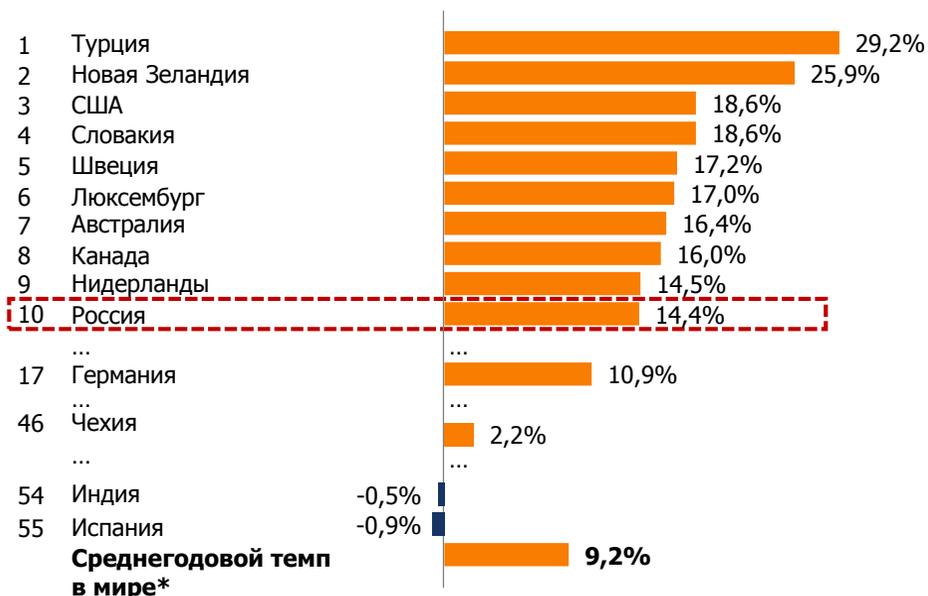
### Количество сделок с недвижимостью, млн шт.



Источник: Росреестр, 2021 г.

## Возросший спрос на недвижимость привел к росту цен

Рейтинг стран по темпу роста цен на недвижимость в мире, %



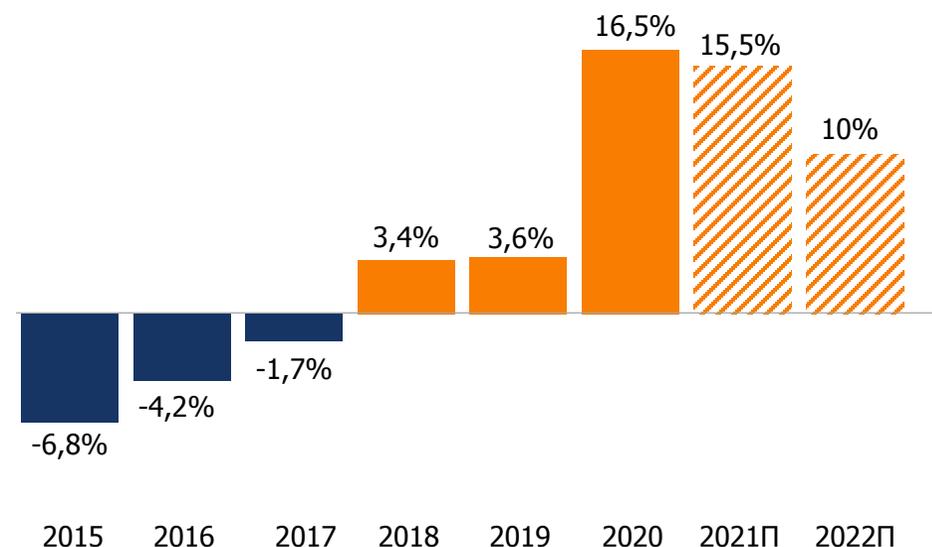
\*Среднегодовое значение по 55 странам

Источник: Knight Frank

Тенденция высоких темпов роста цен наблюдалась во всем мире. Согласно исследованию Knight Frank «Global House Price Index» Россия вошла в топ-10 стран по темпам роста стоимости недвижимости: на второй квартал 2021 года рост цен составил 14,4% по отношению к аналогичному периоду прошлого года, что превышает средний мировой темп роста на 4,3 п.п.

....

Годовое изменение цен на недвижимость в России, %



Источник: Росстат, ЦИАН

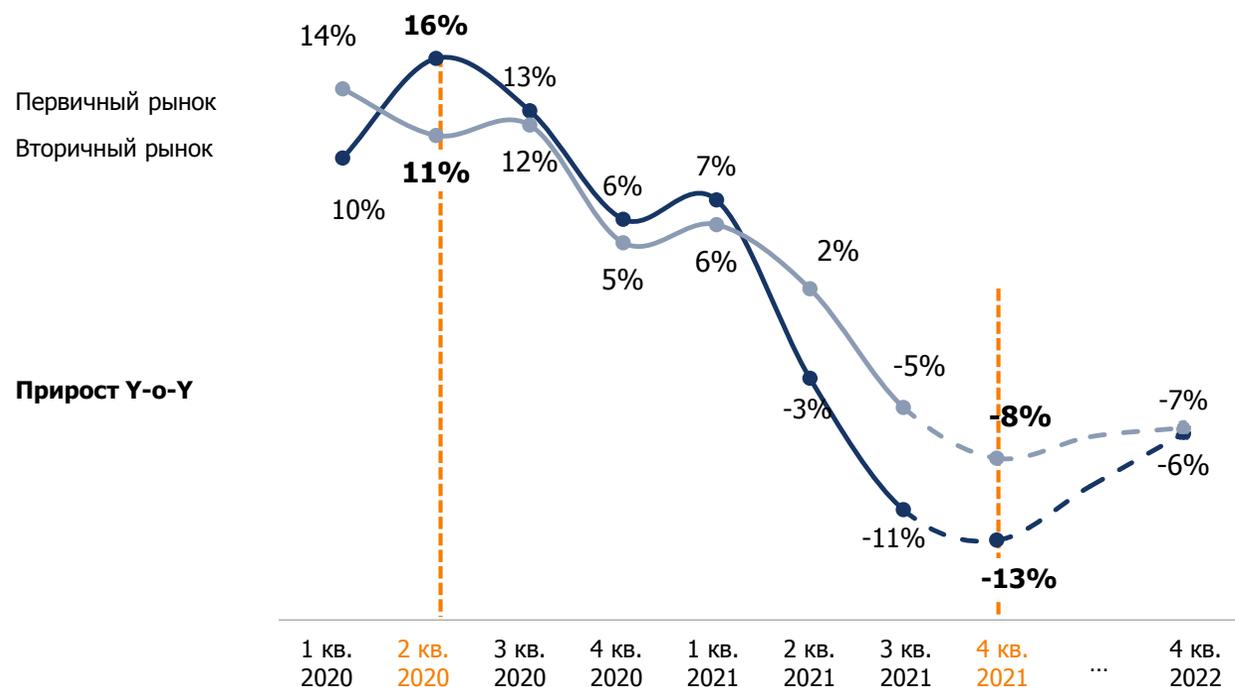
Пик роста цен на недвижимость в России пришелся на 2020 год – прирост составил 16,5%. В третьем квартале 2021 года цены на недвижимость в России выросли на 11% по сравнению с аналогичным периодом 2020 года....

*...Если исходить из сегодняшних реалий, из сегодняшнего состояния рынка - рост продолжится, но он не будет таким как в 2020 и 2021 г. Примерно на 10% от года к году...*

**Из интервью с застройщиком**

## Активный рост цен привел к снижению доступности покупки жилья в ипотеку

Изменение индекса доступности ипотеки в России, %



Источник: Оценка Frank RG

Одним из важных показателей рынка жилья является доступность его покупки в ипотеку. Аналитики Frank RG проанализировали, как ажиотажный спрос на ипотечные кредиты в связи со снижением ставок и, как следствие, ростом цен на недвижимость, повлияли на индекс доступности покупки жилья в ипотеку.

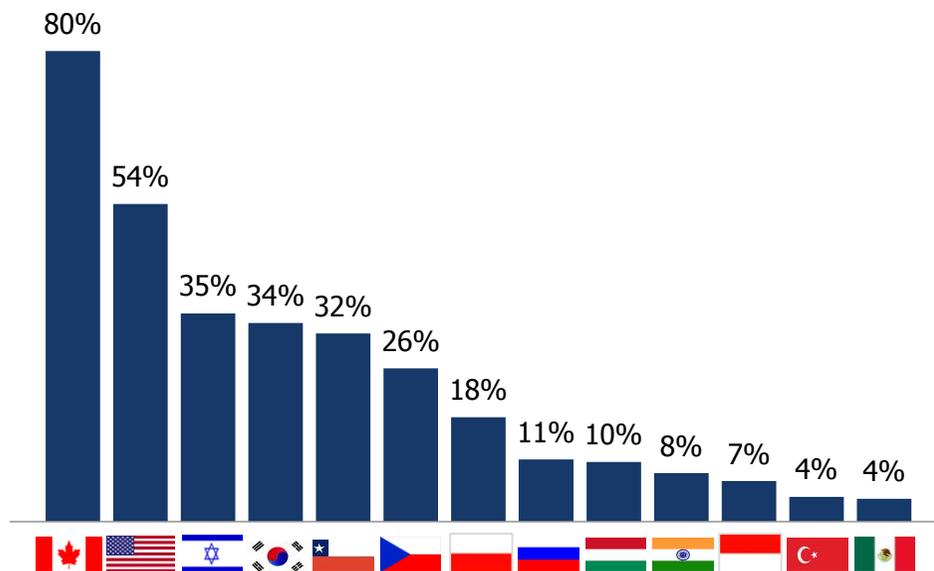
Во 2 квартале 2020 года после запуска льготной ипотеки доступность покупки жилья в ипотеку выросла на 16% на первичном рынке и на 11% на вторичном по отношению ко 2 кварталу 2019 года. Иными словами, если клиент во 2 квартале мог себе позволить недвижимость площадью 100 кв. м, то на 2 квартал 2020 площадь недвижимости в ипотеку выросла на 16% и 11%.

2-3 кварталы 2020 года были наиболее выгодными для приобретения жилья – ставки были на минимуме, а цены на квартиры ещё не вошли в фазу активного роста.

Однако по мере роста цен доступность покупки жилья в ипотеку снижалась и, в конечном итоге, к 3 кварталу 2021 года, индекс доступности ипотеки показал отрицательную динамику: клиент не смог купить себе жилье той же площадью, что и год назад. Площадь жилья в ипотеку сократилась на 5% на первичном рынке и 11% на вторичном. По оценкам Frank RG в 2022 году снижение продолжится, но будет не таким драматичным (-6-7%).

## Тем не менее ипотечный рынок в России сохраняет огромный потенциал

### Доля ипотеки в ВВП в России и мире на 01.10.2021



Источник: Bloomberg, World Bank, the Global Economy.com, X-Rates, оценка Frank RG

Доля ипотеки в ВВП России ниже уровня других стран, статистически сопоставимых с Россией. В развитых странах на долю ипотеки приходится 70-80% ВВП: в США- 54%, в Канаде – 80%. Тем не менее, доля ипотеки в России увеличивается – с начала года значение показателя выросло на 1 п.п. с 9,4% в январе до 10,5% в сентябре 2021 года.

....



*...ипотека у нас пока по отношению к ВВП находится на очень низком уровне. Мы считаем, что по отношению к ВВП, мы имеем рост примерно в 2,5 раза по ипотечному кредиту – как для стран с сопоставимым объемом спроса.*

**Герман Греф, президент-председатель Правления ПАО Сбербанк**

## **Содержание**

Об исследовании

Обзор рынка недвижимости и ипотеки в России в 2020-2021 гг.

**3**

### **Российские и международные тренды рынка недвижимости и ипотеки в 2021 г.**

Экспертные интервью с банками и партнерами банков на ипотечном рынке

Исследование функционала ДБО

- Каналы подачи заявки
- Мобильный банк
- Интернет-банк
- Банковские экосистемы недвижимости

Исследование клиентского опыта

Анализ продуктового предложения по ипотеке

- Стандартные программы
- Льготные программы

Приложение 1. Банки-победители премии Frank Mortgage Award 2021

## Ключевые выводы раздела

**В 2022 году ожидается охлаждение рынка недвижимости.**

Высокие темпы роста цен и снижение доходов населения привели к **необходимости охлаждения рынка недвижимости.**

С целью его стабилизации в России ...

**Диджитализация, модульное строительство и ESG-девелопмент – ключевые тренды рынка недвижимости.**

На рынке недвижимости **основные процессы при покупке жилья переведены в цифровой формат**, но этап подбора жилья оцифрован у 88% застройщиков, а проведение сделки только у 13%.

....

**Снижение маржинальности – ключевой вызов для банков на ипотечном рынке.**

Рост ключевой ставки Банка России стоимости фондирование, сдерживание банками ипотечных ставок **привели к снижению маржинальности продукта** и перекосу его экономического смысла.

В перспективе ...

**Цифровизация процессов, развитие продуктов и партнерских сервисов – ключевые направления развития банков.**

Цифровизация помогает банкам оптимизировать процессы и улучшить клиентский путь. С такой целью ...

## Ключевые тренды рынка недвижимости

### 1. Диджитализация

За последние 4 года инвестиции в цифровые технологии на рынке недвижимости (ProTech) выросли почти на

**800%**

#### Ключевые технологии ProTech



Интернет вещей



Искусственный интеллект



Виртуальная реальность



BIM-технологии

### 3. Аренда и шеринг

Современное поколение делает ставку на пользование имуществом, а не владение. Изменение ценностей поколения Z приводит к увеличению темпов роста арендного рынка и шеринг-экономики.

Годовой темп прироста 8%

**\$ 2216.2** млрд

составит мировой рынок аренды к 2023 году

### 2. Модульное строительство

В ответ на быстрорастущий спрос — компании и архитектурные бюро разрабатывают технические решения, используя модульное строительство.

#### Основные факторы развития модульного строительства



Нехватка рабочей силы



Дефицит жилья

### 4. ESG-девелопмент

Экодевелопмент — общемировой тренд, набирающий популярность ввиду экологических проблем и влияния пандемии на отношение к биобезопасности.

На сектор недвижимости приходится:

**40%**

мирового потребления энергии

**1/3**

мирового объема выбросов углекислого газа

## Виртуальные показы становятся необходимой частью процесса выбора и покупки жилья

### Важность фото, видео материалов и VR-туров для покупателей в США в 2021 году



Источник: National Association of Realtors

Для покупателей виртуальные туры становятся такой же необходимой частью при выборе квартиры, как фото и видео материалы. По мнению 73% опрошенных агентов покупателей VR-показы имеют важное значение для визуализации квартиры и влияют на дальнейшие продажи.

....

## Технологии модульного строительства домов будут определять будущее строительной отрасли

Модульные технологии – одно из динамично развивающихся направлений в мировой архитектуре. Модульный дом позволяет сократить сроки строительства вдвое.

### Сравнение скорости строительства традиционным и модульным строительством:

На данный момент в России ...



*Первый девятиэтажный дом в рамках этой системы мы начнем собирать 1 октября и планируем завершить его за две недели. Здания будут полностью бетонными.*

**Сергей Гордеев, генеральный директор ГК «ПИК»**

К декабрю 2023 года все производство в рамках Units должно достичь около 2 миллионов квадратных метров модульного жилья. Под эти цели ПИК построит несколько новых заводов в Москве и в Санкт-Петербурге.

## За рубежом молодое поколение стремится к аренде и шерингу недвижимости, в России...

Особенности современного поколения определяют актуальность развития арендного бизнеса. Люди становятся более мобильными и не хотят быть привязанными к одной локации. Особую популярность на рынке аренды недвижимости набирают формы совместного потребления: флэт-шеринг и коливинг, в которых люди вместе проживают на одной территории, делят между собой арендную плату, быт, проводят совместные мероприятия, устраивают рабочее место – что пользуется особым спросом среди молодого поколения.

Сейчас шеринг недвижимости особенно популярен в Северной Америке, Европе и Азии из-за высоких цен на недвижимость. Однако по мнению российских экспертов....

### Экономика совместного потребления в России и мире



Источник: PwC, РАЭК



.....

Руководитель ипотечного направления одного из банков



.....

Руководитель ипотечного направления одного из банков

## ESG-девелопмент активно развивается во всем мире и набирает популярность в российской сфере недвижимости

Сертификаты экологического строительства, такие как LEED, BREEAM и NABERS, являются важными метриками экологических показателей зданий. Однако сейчас внимание смещается на инициативы Net Zero Carbon Buildings Commitment (WGBC) и Race to Zero, ....

В России экологичное строительство ....

### Компании, имеющие обязательство Net-Zero Carbon

Компания	Штаб-квартира	Инвестиции, млрд долл.	Год достижения
City Development Limited	Сингапур	Хх..	Хх..
Heitman	США	Хх..	Хх..
Nuveen Real Estate	США	Хх..	Хх..
Allianz Real Estate	Германия	Хх..	Хх..
AXA Investment Managers	Франция	Хх..	Хх..
PGIM Real Estate	США	Хх..	Хх..
Brookfield Properties	Канада	Хх..	Хх..

Источник: сайты компаний, CBRE Research

### Топ-20 «зеленых» городов экономического региона EMEA

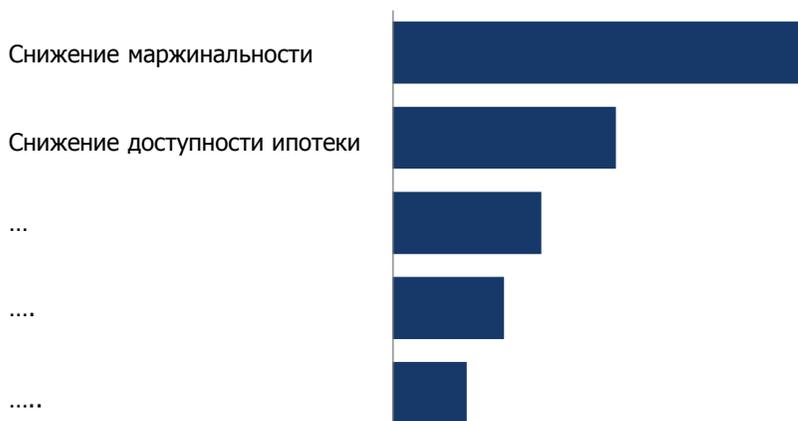
## Маржинальность ипотеки снижается, фокус рынка на цифровизации процессов

Аналитики Frank RG провели экспертное интервью с руководителями ипотечных подразделений в 16 крупнейших банках.

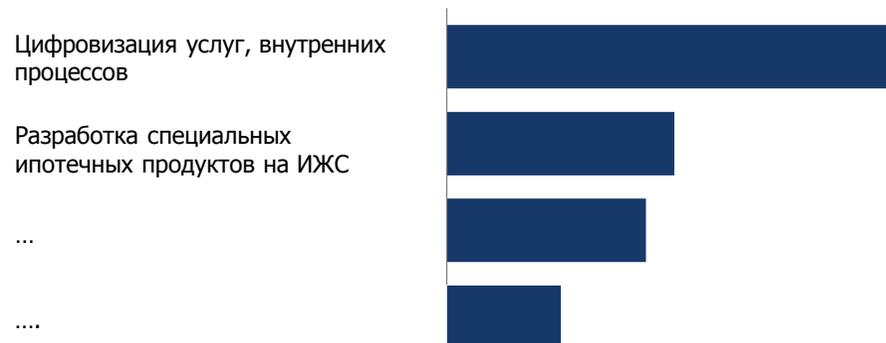
Среди основных вызовов на рынке ипотеки участники отмечали:

- **Снижение маржинальности бизнеса.** Рост ключевой ставки Банка России и стоимости фондирования ипотечных кредитов, сдерживание игроками рынка ипотечных ставок привело к сокращению маржинальности продукта. Становится очевидным, что наращивание объемов выдач за счет дешевого продукта ставит под вопрос перспективу развития ипотечного бизнеса и экономического смысла продукта.
- **Снижение доступности ипотеки.** Рост цен на жилье, изменение условий по льготной программе, рост ключевой ставки и неизбежное повышение ставок по рыночным ипотечным программам приводят к снижению её доступности для клиента. Дополнительно меры ЦБ в части регулирования кредитования с первоначальным взносом менее 20% сократили доступность кредитования для клиентов, которые не успевают накопить достаточно средств в условиях растущих цен на жилье.
- ...

### Вызовы, количество упоминаний



### Направления развития, количество упоминаний



## Диджитал-решения оптимизируют процессы банков, упрощают клиентский путь

Большинство ипотечных кредиторов по всему миру используют технологии искусственного интеллекта (AI) и машинного обучения (ML) для оптимизации элементов ипотечного процесса, что повышает эффективность и сокращает число человеческих ошибок.

### Примеры ипотечных процессов, в которых используются искусственный интеллект и машинное обучение:

- **Маркетинг.** Модели AI/ML могут идентифицировать клиентов и прогнозировать их конверсию. Это позволяет сотрудникам эффективнее распределять свои ресурсы за счет фокусирования на потенциальных клиентах, которые оформят кредит с большей вероятностью.
- **Обслуживание.** ....
- **Андеррайтинг.** ...
- **Управление портфелем.** ...

Внедрение технологий AI позволило ...

## Сотрудничество традиционных банковских институтов и финтех-компаний – один из ключевых мировых трендов в финансовой сфере

Сегодня кредиторы все чаще передают обязанности на аутсорсинг. Это помогает контролировать расходы во время спадов активности, а также открывает новые возможности для улучшения ипотечного процесса.

### Примеры сторонних сервисов ипотечного кредитования



Крупнейший поставщик программных решений для управления документацией и специализированных услуг для финансового, аудиторского, рискованного и других секторов. Компания работает со многими крупными ипотечными кредиторами в 150 странах мира. Wolters Kluwer обеспечивает «безбумажный» процесс для партнеров, сокращая их операционные издержки.



Провайдер ипотечных и сопутствующих услуг в Нидерландах. Кредиторы передают Stater процессы, касающиеся бэк-, мид-офиса, проверки ипотечных заявок. Компания управляет более 1,4 млн кредитов и занимает около 40% ипотечного рынка страны.



Облачная платформа ипотечного кредитования, которая обеспечивает бесшовное и эффективно взаимодействие банков/ипотечных кредиторов и заемщиков.

## Цифровизация помогает банкам сократить издержки и улучшить клиентский опыт

Forbes Insights и FreddieMac провели опрос американских кредиторов с целью определить их стимулы диджитализации ипотечных процессов.

Более трети крупных банков ...

Согласно опросу Infosys среди 308 ипотечных компаний США, Великобритании, Германии, Франции и др., уровень диджитализации влияет на изменение прибыли.

.....

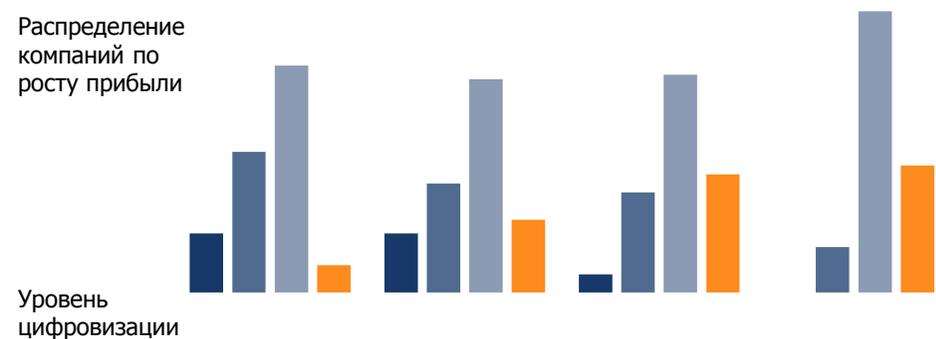
### Почему зарубежные кредиторы оцифровывают ипотечные процессы, ответы респондентов, %



Источник: FreddieMac, Forbes Insights

### Изменение прибыли компаний за 12 месяцев\* в зависимости от уровня диджитализации их процессов, %

Распределение компаний по росту прибыли



\*Период 05.2020-05.2021

Источник: Infosys

## В борьбе за клиента банки стали активнее работать с партнерами

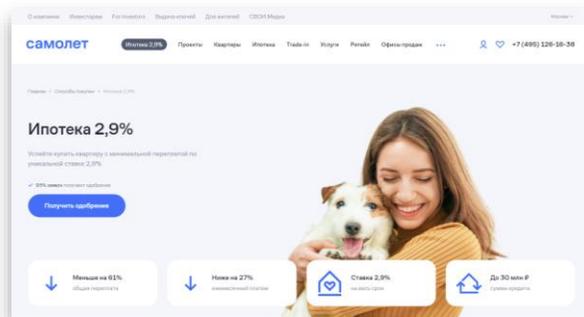
Программы с субсидированными ставками от застройщиков действуют в 14 анализируемых банках: Сбербанк, ВТБ, Газпромбанк, Альфа-Банк, ФК Открытие, Промсвязьбанк, Банк ДОМ.РФ, Райффайзенбанк, Совкомбанк, Абсолют Банк, Уралсиб, Московский Кредитный Банк и Азиатско-Тихоокеанский Банк.

### Механика работы партнерских программ

Субсидированная ставка с застройщиком на весь срок

Льготная ставка/дисконт на определенный срок кредита

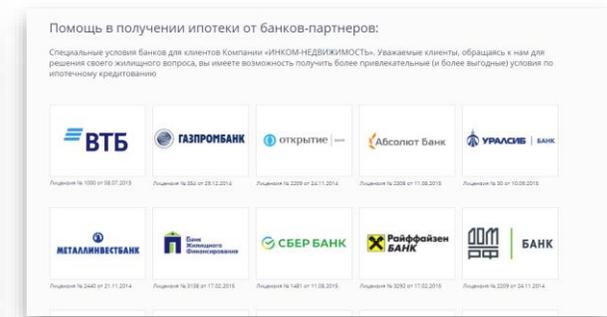
Скидка при покупке недвижимости у партнеров



Застройщик самостоятельно субсидирует ипотечную ставку. При этом, как правило, что компенсировать расходы, повышается стоимость квадратного метра. Тем не менее, при расчете переплаты программа является наиболее выгодной.



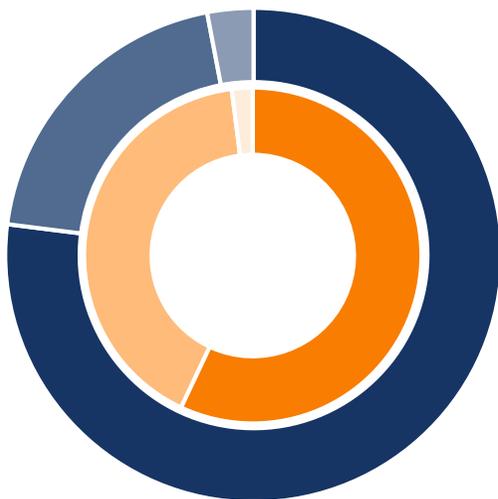
Схема является наиболее распространенной. Программа предполагает введение субсидированной ставки на несколько месяцев или лет. Выгодна для клиентов, кто планирует погасить ипотеку в короткие сроки.



В рамках программы клиент может получить скидку от застройщика на весь период кредитования. Как правило, дисконт составляет до 1%.

## В условиях самоизоляции вырос интерес к загородной недвижимости

Структура спроса и предложения на загородную недвижимость в 2021 году, %



Источник: ЦИАН

На фоне пандемии наблюдался рост спроса на аренду и покупку дач и загородных домов по всей России. По оценкам экспертов Циана, интерес к объектам загородного рынка держался на высоком уровне, в 1,5 раза выше, чем в допандемийный период.

В 2020 году .....

### Драйверы роста спроса загородной недвижимости:

- Ограничительные меры в период пандемии и удаленная работа
- Расширение возможностей использования материнского капитала
- ...

### Сдерживающие факторы развития ипотеки на ИЖС:

- Отсутствие стандартов рынка ИЖС – мешает проводить оценку залога
- Низкий уровень развития инфраструктуры
- ....

## Развитие ипотечного рынка ИЖС возможно за счет государственной поддержки и сотрудничества банков с подрядчиками

### Направления развития ипотеки на ИЖС:

#### Государственные меры

- **Увеличение вовлеченности субъектов РФ в комплексное развитие территорий под ИЖС**, а также подчиненных им структурных подразделений, отвечающих за строительство, коммунальное и сельское хозяйство в субъектах РФ.
- .....

#### Направления для бизнеса

- **Создание альбомов типовых ИЖС для субъектов РФ**, учитывающих региональные и климатические особенности. Создание экономических условий для увеличения предприятий по производству домокомплектов.
- .....

*Рынок ИЖС в России сегодня развит довольно слабо. Основными ограничивающими факторами являются отсутствие стандартов индивидуального домостроения, высокая стоимость обеспечения участков под застройку инфраструктурой, отсутствие гарантий для участников рынка, слабое развитие ипотеки и слабое проникновение цифровизации. Например, около 70% граждан строят индивидуальные дома собственными силами, а доля сделок с ипотекой в ИЖС составляет менее 2%.*

**Руководитель ипотечного направления одного из банков**

## **Содержание**

Об исследовании

Обзор рынка недвижимости и ипотеки в России в 2020-2021 гг.

Российские и международные тренды рынка недвижимости и ипотеки в 2021 г.

### **4 Экспертные интервью с банками и партнерами банков на ипотечном рынке**

---

Исследование функционала ДБО

- Каналы подачи заявки
- Мобильный банк
- Интернет-банк
- Банковские экосистемы недвижимости

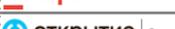
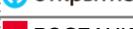
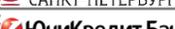
Исследование клиентского опыта

Анализ продуктового предложения по ипотеке

- Стандартные программы
- Льготные программы

Приложение 1. Банки-победители премии Frank Mortgage Award 2021

## Участники исследования и методология

Банки	
 СБЕР БАНК	Сбербанк
 ВТБ	ВТБ
 ГАЗПРОМБАНК	Газпромбанк
 РоссельхозБанк	Россельхозбанк
 Альфа Банк	Альфа-Банк
 открытие Банк	ФК Открытие
 РОСБАНК <small>SOCIÉTÉ GÉNÉRALE GROUP</small>	Росбанк
 ПСБ	Промсвязьбанк
 БАНК ДОМ.РФ	Банк ДОМ.РФ
 Райффайзен БАНК	Райффайзенбанк
 Абсолют Банк	Абсолют Банк
 УРАЛСИБ   БАНК	Уралсиб
 БАНК САНКТ-ПЕТЕРБУРГ	Банк Санкт-Петербург
 ЮниКредит Банк	ЮниКредит Банк
 МКБ	Московский Кредитный Банк
 АТБ <small>Азиатско-Тихоокеанский Банк</small>	Азиатско-Тихоокеанский Банк
Партнеры	
 ЛСР	Группа ЛСР
 самолет	ГК Самолет
 INGRAD	ГК ИНГРАД
 GG ГРАНЕЛЬ	ГК Гранель
 А101	ГК А101
 MR GROUP	MR Group
 МИЦ <small>DEVELOPMENT</small>	ГК МИЦ
 БЕСТ <small>НОВОСТРОЙ</small>	БЕСТ-Новострой

### Методология

Компания Frank RG в сентябре – ноябре 2021 г. провела интервью с 16 крупнейшими ипотечными банками и 8 компаниями-партнерами (застройщики, агентства недвижимости). Экспертами выступили руководители розничного и ипотечного блоков банков, руководители компаний партнеров банков. В рамках интервью мы обсудили следующие темы:

- Вызовы на рынке ипотеки в 2021 году.
- Факторы и каналы привлечения клиентов.
- Прогноз изменения ставок и уровня просрочки в 2022 году.
- Прогноз изменения цен на рынке недвижимости.
- Конкуренцию на рынке ипотеки.
- Изменение профиля клиента.
- Направления развития банков на 2022 год. и др.

Полученные ответы были агрегированы и обезличены.

**Благодарим экспертов за участие в интервью и предлагаем ознакомиться с результатами исследования.**

## Ключевые выводы раздела

**По прогнозам экспертов в 2022 году уровень ставок достигнет двузначной величины.**

В конце 2021 года Банк России повысил ключевую ставку до 8,5%. Ставки по ипотеке также пошли в рост. По оценкам Frank RG ..

**Наиболее эффективный канал привлечения клиентов для банков – партнерский, для застройщиков – ...**

Основным каналом привлечения клиентов на первичном рынке для банков является партнерский канал. ....

**Ставка – основной, но не единственный важный критерий выбора банка.**

**Одним из ключевых факторов выбора банка для клиента остается процентная ставка**, как один из параметров кредита, влияющих на размер ежемесячного платежа и общую сумму переплат.

Но ...

**Тинькофф Банк – новый потенциальный конкурент на ипотечном рынке.**

В 2021 году Тинькофф Банк анонсировал запуск ипотеки в линейки собственных продуктов. Большинство экспертов отметили, ...

## Ключевым вызовом для всех банков ипотечного рынка в 2021 году стало снижение маржинальности продукта

	Кол-во упоминаний	
<b>Снижение маржинальности</b>	■ ■	Рост ключевой ставки Банка России и затрат на фондирование привели к удорожанию ипотечного кредита для банков и клиентов. Чтобы сохранить темпы роста ипотечных выдач, банки вынуждены сдерживать рост ставок, что оказывает давление на показатели прибыльности продукта. Перед ипотечным рынком стоит вызов повышения маржинальности ипотеки без потери объемов продаж.
<b>Снижение доступности ипотеки</b>	■ ■	Повышение цен на жилье, опережающее рост доходов населения и инфляцию, привело к проблеме накопления первоначального взноса на ипотеку. Ужесточение регулятивных мер со стороны Банка России в целях охлаждения ипотечного рынка, повышение ключевой ставки и, как следствие, ставок по рыночным программам сократили доступность кредитования для клиентов.
....	■ ■	....
....	■ ■	....
...	■ ■	...

## Наиболее эффективный канал привлечения клиентов для банка – партнерский

	Партнерский канал			Банк		
	Застройщики	Сайты-агрегаторы	...	...	...	...
<b>Количество упоминаний канала</b>						
<b>Описание/ механика работы канала</b>	Запуск совместных программ, акций, спецпредложений, рекламных активностей.	Лидогенерация через сайты-партнеры банка: ЦИАН, Банки.ру, Сравни.ру и т.д.	...	...	...	...
	<i>«В основном, стройка идет от партнеров-застройщиков, более половины на первичке потока приходится именно на них».</i>	<i>«В нашем банке растет доля использования клиентами цифровых каналов: через сайт банка или цифровые платформы типа классифайдов».</i>	<i>«...»</i>	<i>«...».</i>	<i>«...».</i>	<i>«...».</i>

Основным каналом привлечения клиентов на рынке новостроек является партнерский канал, который включает ...

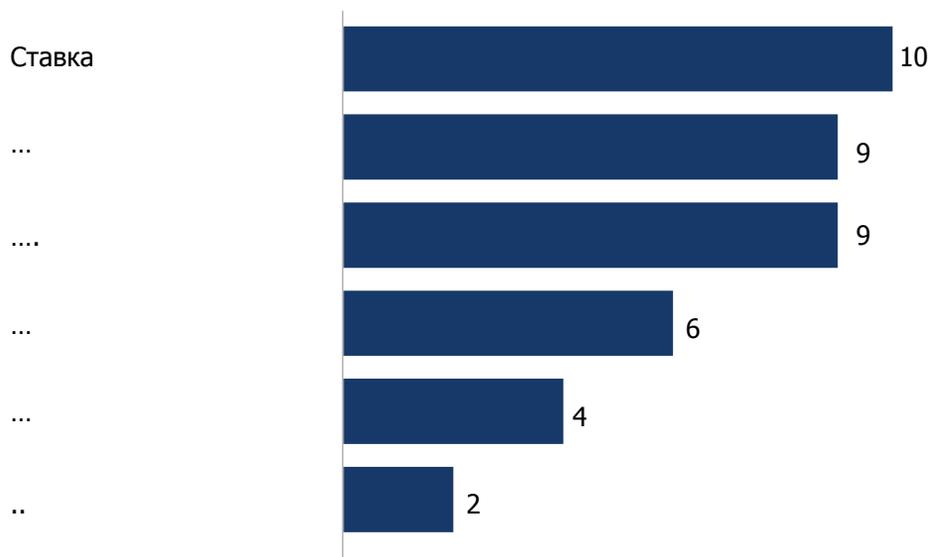
## Наружная, интернет-реклама и партнеры – основные каналы продаж для застройщиков

Вид канала	Наружная реклама	Интернет-реклама				
Количество упоминаний канала						
Описание/ механика работы канала	Использование рекламных щитов и баннеров  <i>«Есть внешняя реклама, она у нас достаточно интересная, своеобразная, мы над этим много работаем»</i>	Реклама на сайтах, в социальных сетях  <i>«В диджитал у нас используются все каналы активно. Это и контекст, и базовая лидогенерация, реклама из соцсетей и т.п.»</i>	...  «...»	...  «...»	...  «...»	...  «...»

**Самым популярным каналом привлечения клиентов застройщики в интервью называли наружную рекламу** – баннеры, рекламные щиты и т.п. Является основным генератором сделок...

## Ставка – основной, но не единственный важный критерий выбора банка для клиентов

Факторы привлечения клиентов, количество упоминаний



Большинство экспертов отмечают, что при выборе банка **одним из ключевых факторов остаются финансовые условия**, на которых в банке будет оформлен ипотечный кредит. Особенно чувствительным к ставкам клиент становится в фазу их роста.

Но ....

*Безусловно, в первую очередь, клиент смотрит на ставку, затем уже на лояльность, индивидуальный подход, скорость, сопутствующие расходы, процессы, прозрачность.*

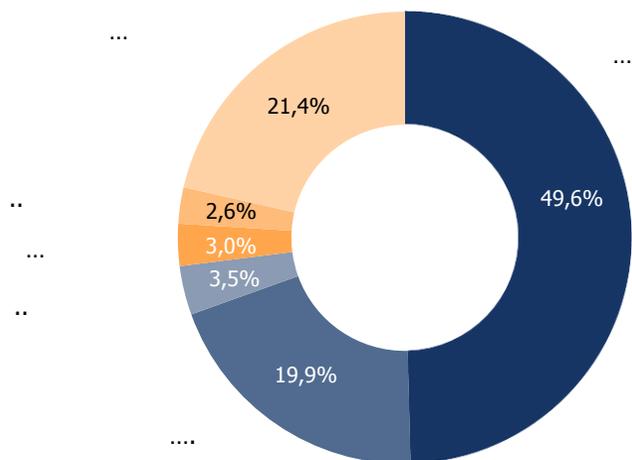
**Из интервью с руководителем ипотечного блока одного из банков**

*Процесс от консультирования и проведения самой сделки не менее важен, чем ставка. Очень важно постпродажное обслуживание: взять кредит у клиента занимает месяц, а обслуживать полжизни.*

**Из интервью с руководителем ипотечного блока одного из банков**

## Доли банков-партнеров в продажах застройщиков ...

Распределение долей участников в объеме ипотечного портфеля на 01.09.2012 г., %



Большинство застройщиков работает широким пулом банков. В среднем, пул составляет около 25-30 банков – ключевых участников рынка с общей долей около 97%. При ...

Из интервью с застройщиком

Из интервью с застройщиком

## Самозанятые – перспективный сегмент для развития клиентской базы

Существуют ли риски в кредитовании самозанятых?  
(количество ответивших)

По мнению экспертов, кредитование самозанятых – новый и перспективный тренд ....



...  
Из интервью с  
руководителем ипотечного  
блока одного из банков

....  
Из интервью с руководителем  
ипотечного блока одного из  
банков

## Застройщики выделили ряд точек роста для банков для более плодотворного сотрудничества

После изменения условий по льготной программе на новостройки, банки и застройщики стали активнее взаимодействовать, предлагая клиентам выгодные условия приобретения квартиры в ипотеку. Однако во взаимоотношениях «застройщик-банк» в сфере ипотечного кредитования эксперты-партнеры банков отметили ряд проблем, решение которых позволит банкам стать для застройщика лучшими партнерами.

**Ключевыми точками роста банков эксперты-застройщики называли:**

- **Возможность выплаты комиссионного вознаграждения банкам с субсидированными ставками после раскрытия эскроу-счетов.** Такая схема позволяет застройщику снизить финансовую нагрузку в период строительства объекта. Эксперты отмечают, что такая схема уже реализована, но лишь в 1-2 банках.
- ...
- ..
- ...

....

Из интервью с застройщиком

....

Из интервью с застройщиком

....

Из интервью с застройщиком

## **Содержание**

Об исследовании

Обзор рынка недвижимости и ипотеки в России в 2020-2021 гг.

Российские и международные тренды рынка недвижимости и ипотеки в 2021 г.

Экспертные интервью с банками и партнерами банков на ипотечном рынке

**5**

### **Исследование функционала ДБО**

---

- Каналы подачи заявки
- Мобильный банк
- Интернет-банк
- Банковские экосистемы недвижимости

Исследование клиентского опыта

Анализ продуктового предложения по ипотеке

- Стандартные программы
- Льготные программы

Приложение 1. Банки-победители премии Frank Mortgage Award 2021

## Ключевые выводы раздела

### Мультиканальность подачи упрощает клиентский путь

Оформление ипотеки для клиента начинается с подачи заявки...

### Основные функции для ипотечных клиентов доступны во всех мобильных приложениях

В приложении ипотечный клиент может получить необходимую информацию о кредите и автоматизировать его обслуживание...

### В интернет-банке клиенту доступны все необходимые инструменты для обслуживания кредита

Интернет-банк позволяет получать информацию и проводить основные операции с кредитом дистанционно...

### Банковские экосистемы – платформы взаимодействия всех участников рынка

Банковская экосистема недвижимости позволяет ее участникам взаимодействовать с клиентами на одной площадке, а клиентам – решать все жилищные задачи в режиме одного окна.

...

## Методология исследования интернет- банков

### Список исследуемых банков

Банки	Мобильный банк	Интернет-банк	Экосистема
 СБЕР БАНК	●	●	●
 ВТБ	●	●	●
 Альфа Банк	●	●	○
 ГАЗПРОМБАНК	●	●	○
 открытие Банк	●	●	○
 РОСБАНК	●	○	○
 РоссельхозБанк	●	●	●
 Юникредит Банк	●	●	○
 ПСБ	●	●	○
 МКБ	●	○	○
 РФР	●	●	○

### Методология исследования мобильных и интернет-банков\*

- Исследование функционала мобильных и интернет-банков, доступного ипотечным клиентам, наличие и скорость доступа к ним (в количестве кликов с главного экрана):
  - Информация о текущей ипотеке
  - График и история платежей
  - Оплата платежей и досрочное погашение
  - Онлайн-коммуникация с банком
  - Дополнительные функции (выписки/справки)
- В оценках не принимались во внимание:
  - Внешний вид интерфейса;
  - Субъективная оценка удобства / эстетическая оценка.

### Методология исследования жилищных экосистем\*

- Исследование функционала сайтов экосистем недвижимости, доступного ипотечным клиентам:
  - Каталог квартир
  - Ипотечные сервисы
  - Сервисы онлайн-покупки: основные и дополнительные
  - Услуги приема квартиры
  - Юридические услуги
- В оценках не принимались во внимание:
  - Внешний вид интерфейса;
  - Субъективная оценка удобства / эстетическая оценка.

\*Исследование по состоянию на сентябрь 2021 г.

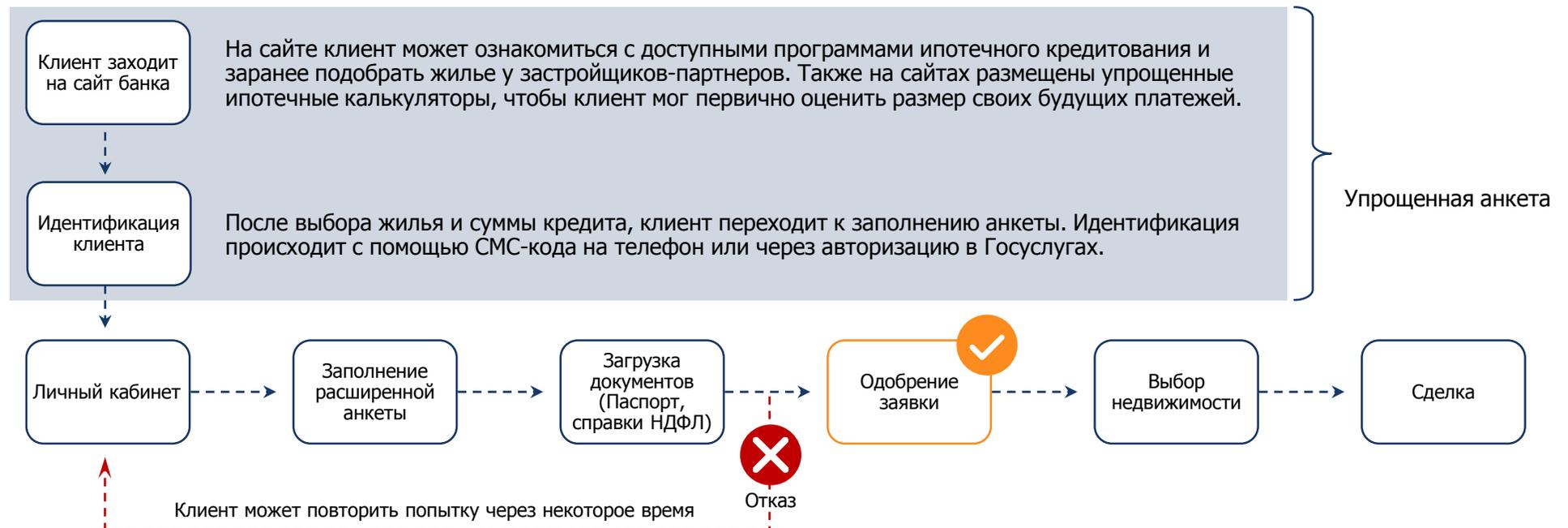
Источник: Frank RG, 2021 г.

## Современный клиентский путь начинается в digital-каналах

Оформление ипотеки для клиента начинается с подачи заявки. Это реализовано либо упрощенной анкетой (ФИО, телефонный номер клиента, электронная почта), после заполнения которой с клиентом связывается оператор и назначает встречу в офисе банка, либо длинной анкетой, позволяющей клиенту получить одобрение онлайн и прийти в отделение непосредственно для подписания сделки.

В ходе оформления заявки....

### Этапы оформления ипотеки:



## Сайт и отделение банка – самые распространенные каналы подачи заявки

### Каналы подачи заявки



---

#### Подача заявки

---

Отделение банка

---

Сайт банка

---

Колл-центр

---

Мобильное приложение

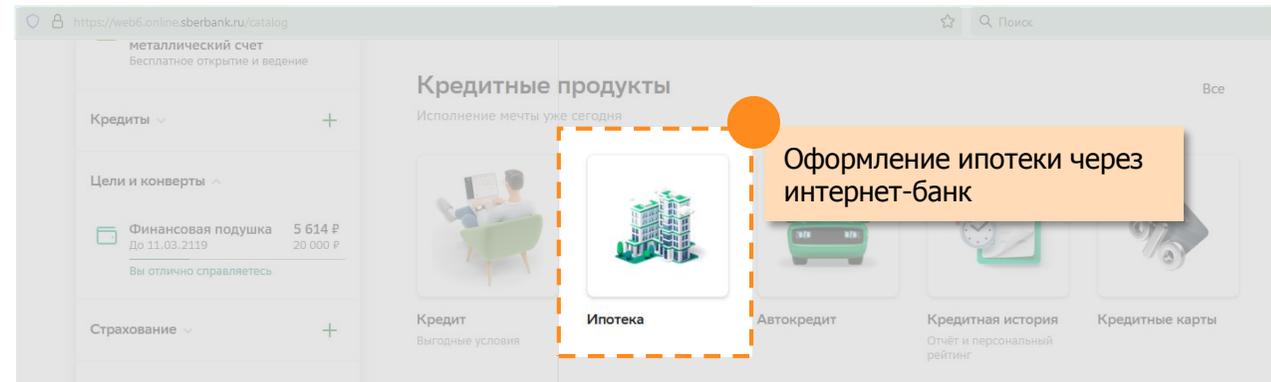
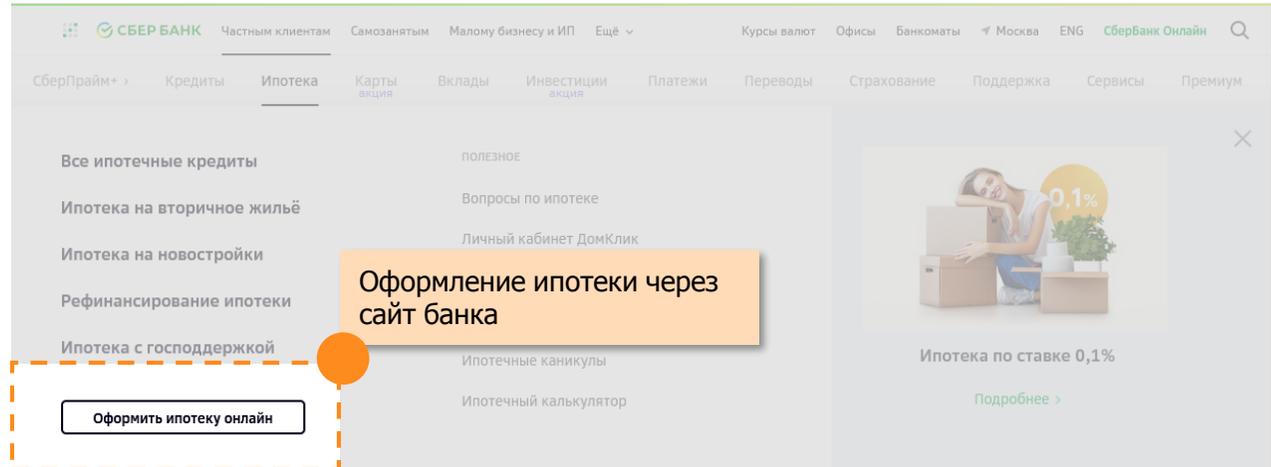
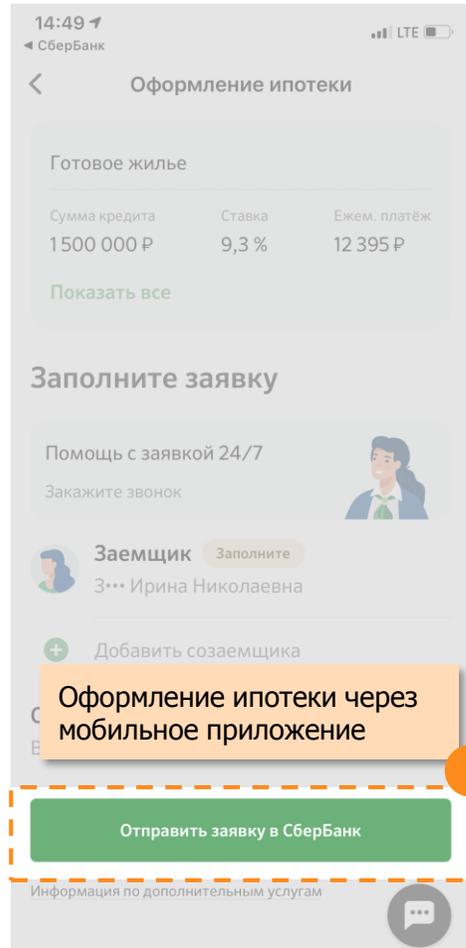
---

Интернет-банк

---

Широкий пул каналов подачи заявок делает оформление ипотеки более доступным и упрощает клиентский путь. При этом ...

## Сбербанк – пример омниканальности подачи заявки



## Полная анкета для подачи заявки идентична во всех банках, упрощенная анкета содержит меньше полей, но требует обратного звонка оператора

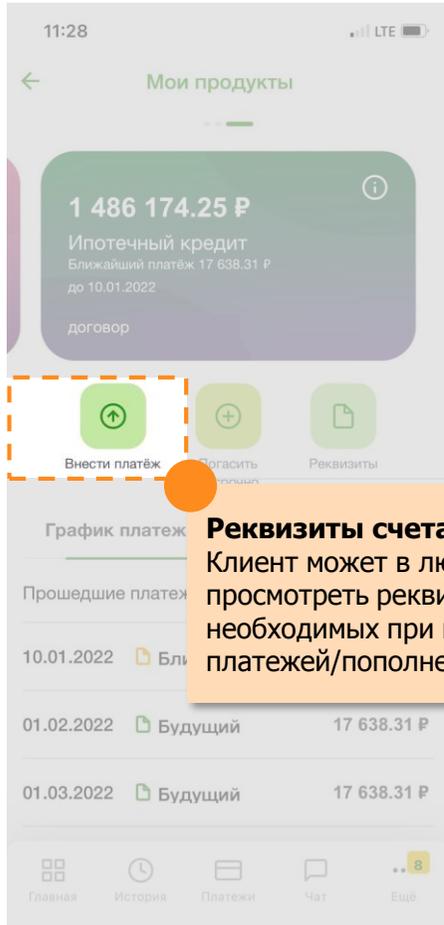
														
<b>Количество полей</b>														
ФИО	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
E-mail														
Телефон														
Дата рождения														
Паспорт														
Гражданство														
Адрес регистрации														
Семейное положение														
Количество иждивенцев														
Сведения о работе														
Доходы / расходы и стаж														

## Все мобильные банки имеют широкую детализацию информационных функций

	СБЕР БАНК	ВТБ	Альфа Банк	ГАЗПРОМБАНК	открытие Банк	РОСБАНК	РоссельхозБанк	ЮниКредит Банк	ПСБ	МКБ	Сбер
<b>Возможность посмотреть остаток задолженности</b>	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
<b>График платежей</b>											
Просмотр графика платежей (будущих)											
<i>Кол-во кликов</i>											
Просмотр истории платежей											
<i>Кол-во кликов</i>											
Детали платежа (проценты/основной долг)											
Возможность посмотреть номер договора											
<i>Кол-во кликов</i>											
Возможность посмотреть реквизиты счета											
<i>Кол-во кликов</i>											

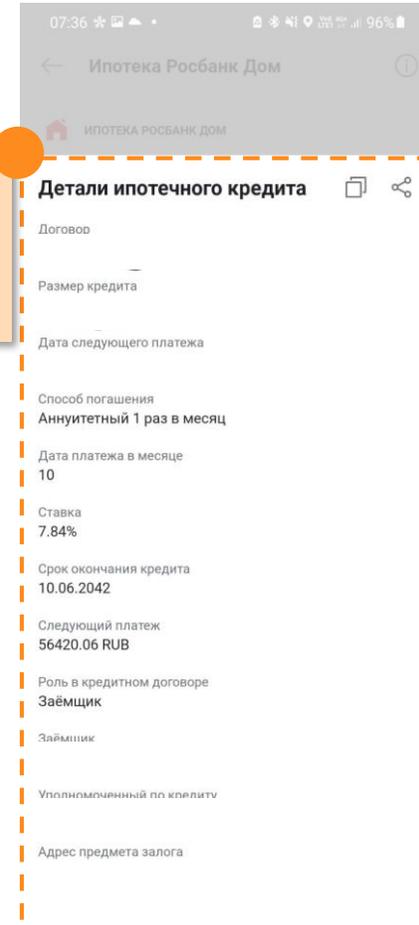
Источник: Frank RG, 2021 г. ● – есть функция

## Россельхозбанк и Росбанк – пример информационных функций по деталям счета в мобильном банке



### Реквизиты счета.

Клиент может в любое время просмотреть реквизиты счета, необходимых при выполнении платежей/пополнения.



### Детали ипотечного кредита.

Опция позволяет узнать основную информацию по кредиту в одном окне.

## Все интернет-банки позволяют отслеживать задолженность по ипотечному кредиту, просматривать историю и график платежей

									
Возможность посмотреть остаток задолженности	●	●	●	●	●	●	●	●	●
<b>График платежей</b>									
Просмотр графика платежей (будущих)									
<i>Кол-во кликов</i>									
Просмотр истории платежей									
<i>Кол-во кликов</i>									
Детали платежа (проценты/основной долг)									
Возможность посмотреть номер договора									
<i>Кол-во кликов</i>									
Возможность посмотреть реквизиты счета									
<i>Кол-во кликов</i>									

# ЮниКредит Банк и Банк ДОМ.РФ – примеры информационных функций в интернет-банке

 ЮниКредит Банк

МОИ ФИНАНСЫ

- Карты
- Счета
- Вклады
- Кредиты
- Оплата услуг
- Погашение кредитов
- Перевод денег
- Оформить
- История операций
- Избранные операции
- Регулярные операции
- Инвестиции
- Сообщения
- Идем по улучшению интернет-банка
- Настройки
- Бонусы

## ИПОТЕКА

18:36

Возможные операции по данному кредиту

Осталось выплатить **451 242.30 RUR**

Ближайший платёж: 23 179.00 RUR, оплатить до 05 октября 2021

Переименовать кредит

Скрыть кредит

Внести

Сумма кредита: 513 000.00 RUR

Осталось выплатить: 21

Срок кредита:

Номер сделки:

Проценты: 7.90 % годовых

**График будущих платежей.**  
Функция позволяет планировать даты платежей, просмотреть изменения суммы кредита и процентов. Особенно полезна функция тем, кто вносил внеочередное погашение, чтобы ознакомиться с обновленным графиком.

### ГРАФИК ПЛАТЕЖЕЙ

05 октября 2021	Основной долг 20 346.68 RUR + проценты 2 832.32 RUR	23 179.00 RUR
08 ноября 2021	Основной долг 20 008.08 RUR + проценты 3 170.92 RUR	23 179.00 RUR
06 декабря 2021	Основной долг 20 688.91 RUR + проценты 2 490.09 RUR	23 179.00 RUR
11 января 2022	Основной долг 20 138.66 RUR + проценты 3 040.34 RUR	23 179.00 RUR
07 февраля 2022	Основной долг 21 016.43 RUR + проценты 2 162.57 RUR	23 179.00 RUR



### Список операций

- 14.09.2021 13:31 – № 30 ..... - 5 000.00 ₺  
Досрочное погашение кредита по договору № счета Банковский счёт  
исполнено
- 11.09.2021 21:50 – № 29 ..... - 25 000.00 ₺  
Досрочное погашение кредита по договору № счета Банковский счёт  
исполнено
- 07.09.2021 20:02 – № 26 ..... - 70 000.00 ₺  
Досрочное погашение кредита по договору № счета Банковский счёт

### История платежей.

Клиент может отслеживать платежи по ипотеке и контролировать процесс выплаты кредита.

## В России действуют три банковских экосистемы недвижимости, которые работают по открытой и гибридной моделям

Платформы экосистем недвижимости по архитектуре:



Открытая модель – это многосторонняя цифровая платформа, открытая для партнеров. При этом оператор не ограничивает конкуренцию между сервисами.

Данный тип использует **Метр Квадратный**. Сервисы платформы открыты для страховых и оценочных компаний, застройщиков и агентств недвижимости и других партнеров, а также банков – Метр квадратный сотрудничает с 21 банком.

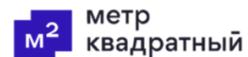
В гибридной модели используются элементы открытой модели (партнерские сервисы) и закрытой (собственные сервисы экосистемы).

Такой тип применяет **ДомКлик** (Сбер) и **Свое жильё** (РСХБ). Эти экосистемы недвижимости используют собственные финансовые сервисы для расчетов, платежей и, в том числе, для оформления ипотеки.

В экосистеме данного типа оператор владеет всеми сервисами и дочерними структурами, определяет уровень конкуренции. Как правило, внутренняя конкуренция между сервисами отсутствует.

## Сравнение жилищных экосистем

### Характеристики банковских жилищных экосистем: основные сервисы



Каталог квартир			
Новостройки			
Вторичное жильё			
Калькулятор ипотеки			
Подача заявки через личный кабинет			
Ипотечное страхование			
Сервис онлайн-покупки жилья			
Цена услуги безопасной сделки (Москва)			
Цена услуги безопасной сделки (Регионы)			

Основным отличием жилищных экосистем является база недвижимости...

## **Содержание**

Об исследовании

Обзор рынка недвижимости и ипотеки в России в 2020-2021 гг.

Российские и международные тренды рынка недвижимости и ипотеки в 2021 г.

Экспертные интервью с банками и партнерами банков на ипотечном рынке

Исследование функционала ДБО

- Каналы подачи заявки
- Мобильный банк
- Интернет-банк
- Банковские экосистемы недвижимости

### **6**

#### **Исследование клиентского опыта**

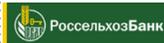
---

Анализ продуктового предложения по ипотеке

- Стандартные программы
- Льготные программы

Приложение 1. Банки-победители премии Frank Mortgage Award 2021

## Методика и участники клиентского опроса

Список банков-участников	
 СБЕР БАНК	Сбербанк
 ВТБ	ВТБ
 ГАЗПРОМБАНК	Газпромбанк
 РоссельхозБанк	Россельхозбанк
 <b>Альфа Банк</b>	Альфа-Банк
 открытие   Банк	ФК Открытие
 РОСБАНК <small>SOCIÉTÉ GÉNÉRALE GROUP</small>	Росбанк
 ПСБ	Промсвязьбанк
 ДОМ РФ   БАНК	Банк ДОМ.РФ
 Райффайзен БАНК	Райффайзенбанк
 ЮниКредит Банк	ЮниКредит Банк
 МКБ	Московский Кредитный Банк

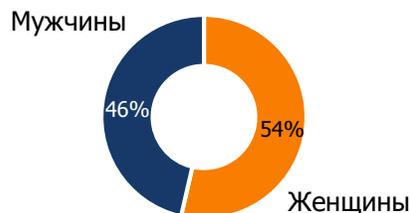
Компания Frank RG провела клиентский опрос среди действующих ипотечных клиентов 12 банков, оформивших ипотечный кредит или рефинансировавших ипотеку. Общее количество полностью заполненных анкет превысило 3,2 тыс. шт. Результаты данного исследования должны приниматься с определенными оговорками:

- Исследование касается «активных» клиентов, которые оформили ипотечный кредит в период с января 2019 года по июль 2021 года.
- Данные по трем банкам — Сбербанк, Альфа-Банк и Райффайзенбанк были собраны путем панельного опроса, организованного Frank RG самостоятельно и в рейтинговании банки не участвовали.

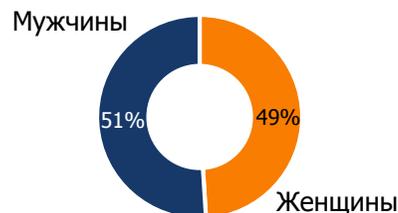
## Социально-демографические характеристики выборки

### Распределение по полу

#### Участники опроса

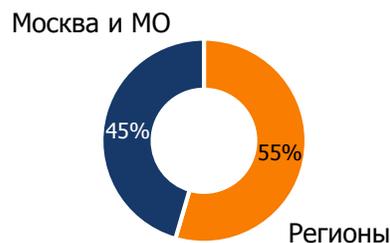


#### Генеральная выборка (Росстат)

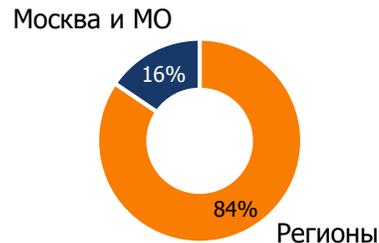


### Географическое распределение

#### Участники опроса

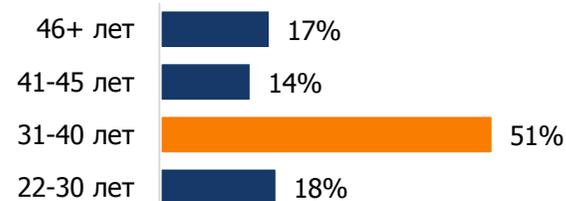


#### Генеральная выборка (Росстат, численность занятых в региональном распределении)

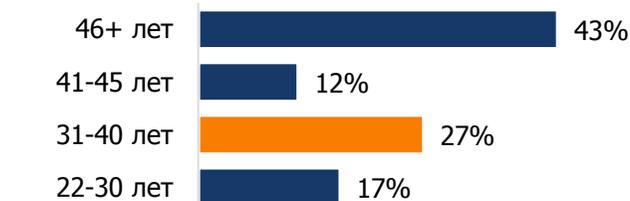


### Распределение по возрасту

#### Участники опроса



#### Генеральная выборка (Росстат)



Исследование проводилось в октябре 2021 года. Выборка охватывает респондентов, оформивших ипотечный кредит (58% респондентов) и совершивших рефинансирование в стороннем банке (42%) в период с 01.01.2019 по 01.07.2021 гг. Всего в опросе приняли участие 3 258 действующих ипотечных клиентов.

В структуре выборки в гендерном распределении 54% женщин и 46% мужчин.

Региональное распределение выборки среди клиентов банка с ипотечными кредитами в большей степени находится среди регионов – 55%, и меньше половины – 45% проживают в Москве и Московской области, что отличается от распределения Росстата по численности занятых по Москве, Московской области и регионам. Тем не менее, учитывая, что треть выдач по ипотеке приходится на Москву и область, распределение участников опроса по регионам соответствует структуре занятых в экономике РФ.

По всей выборке клиентов, прошедших анкетирование, наибольшую долю составляют клиенты возрастом 31-40 лет – 51%, что соответствует основному профилю ипотечного клиента.

## Ключевые выводы раздела

**Ставка – ключевой фактор выбора банка для оформления ипотеки или рефинансирования.**

xx% клиентов при выборе банка для оформления ипотеки ориентируются на **размер процентной ставки**, а при ...

**Повышение скорости процессов с момента подачи заявки до сделки – точка роста банков.**

Скорость выхода на сделку и проведение сделки в банках превышает ожидания клиентов.

...

**Среди дистанционных каналов обслуживания наиболее популярен мобильный банк.**

xx% клиентов используют **мобильный банк** для обслуживания ипотечного кредита. **Интернет-банком** пользуются xx% опрошенных.

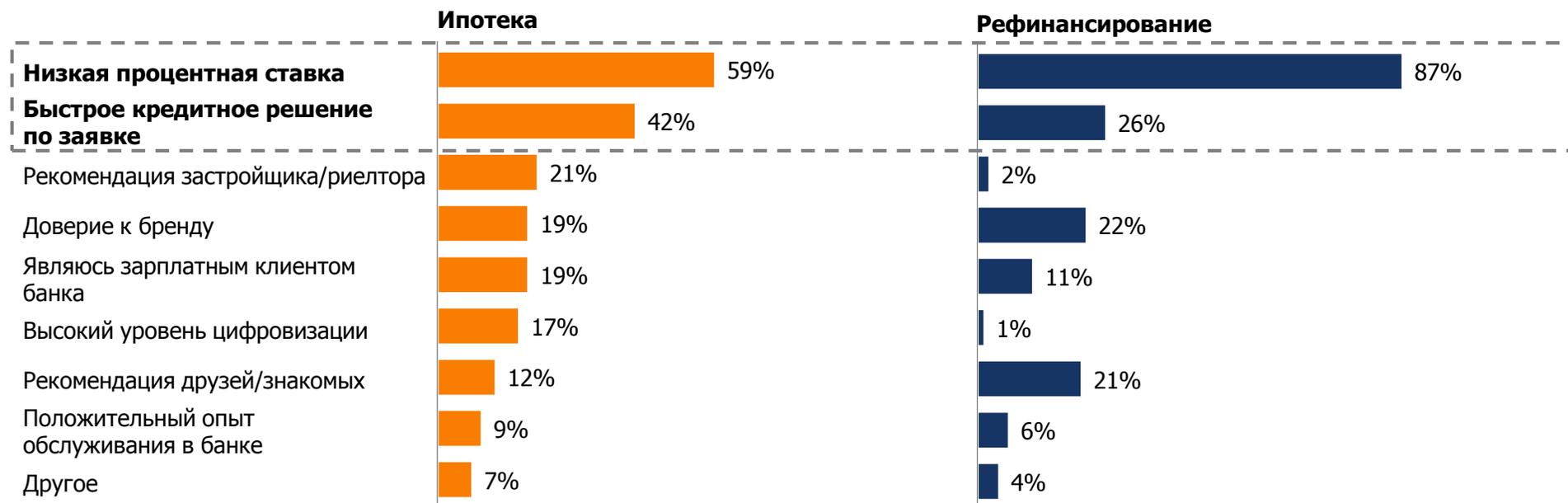
...

**Частичное досрочное погашение – самая важная услуга при обслуживании ипотечного кредита.**

Клиентам не хватает возможности **частичного погашения кредита** в интернет-банке и мобильном приложении. ...

## Ключевым параметром для клиентов при выборе банка остается процентная ставка

Критерии выбора банка для получения ипотечного кредита/рефинансирования ипотеки, % ответов



Самым важным критерием выбора банка при подаче заявки на ипотеку или рефинансирование является **низкая процентная ставка**, влияющая на ежемесячный платеж клиента и общую сумму переплаты. Для рефинансирования эта доля преобладает – 87% против 59% ответов клиентов с ипотечным кредитом.

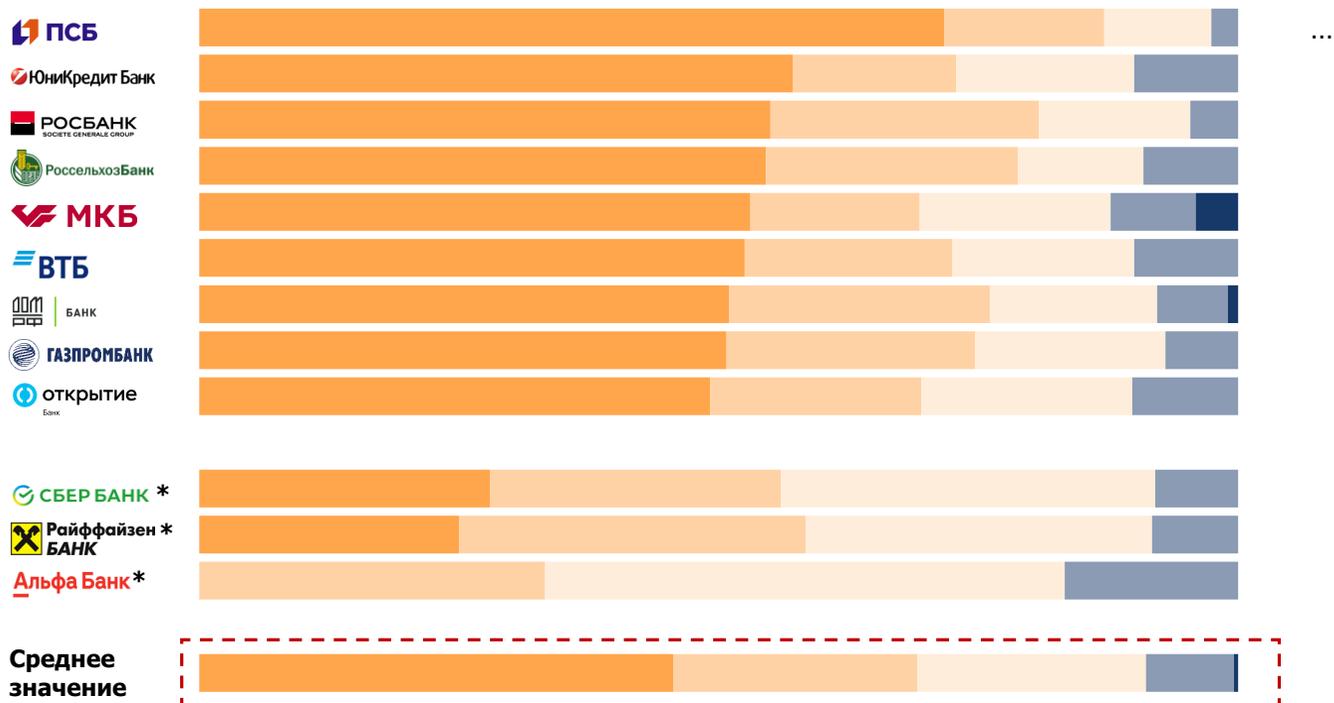
Немаловажным для клиента является и то, **как быстро банк принимает решение по заявке**. Оперативное принятие решения дает определенность клиенту и позволяет быстрее решить вопрос с покупкой недвижимости.

*Ставка — это параметр важный, он занимает сейчас первые строчки. Потому, что сейчас стоимость недвижимости выросла, доход у людей не растет и все клиенты сейчас смотрят на ставку.*

**Из интервью с руководителем ипотечного блока одного из банков**

## Около половины клиентов отметили, что рефинансирование становится выгодным, когда разница в ставках ...

Величина процентной ставки, которая повлияла на принятие решения о рефинансировании в другом банке, % ответов

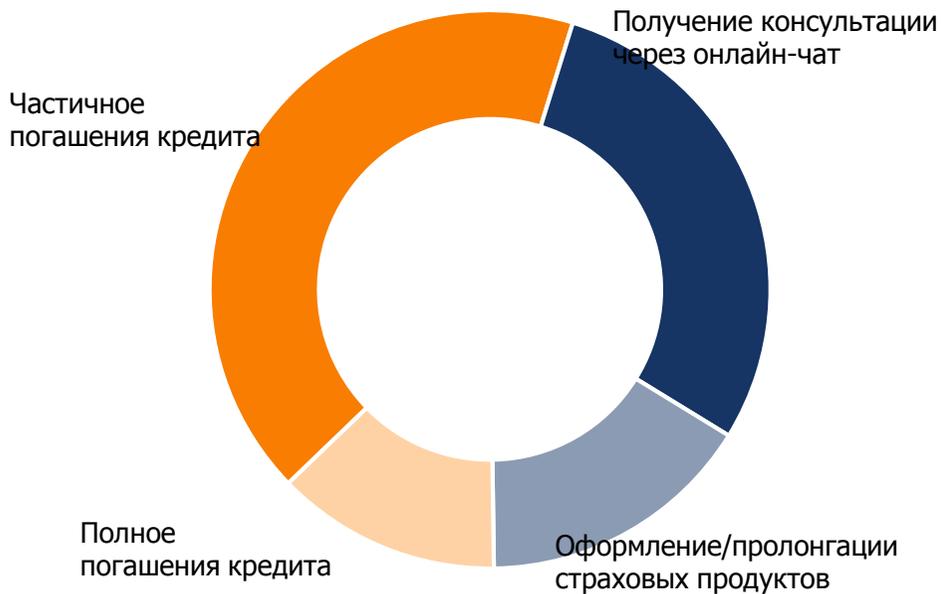


\*Банки, не участвовавшие в анкетировании клиентов. Данные были собраны с помощью панельного опроса, организованного Frank RG самостоятельно. Банки не участвуют в рейтинговании и представлены информационно.

Источник: Frank RG, результаты онлайн-опроса 1 300+ клиентов, которые рефинансировали ипотеку, 2021 г.

## Отсутствие возможности совершить частичное погашение кредита онлайн – главный недостаток дистанционных каналов, повлиявший на решение о рефинансировании

Функционал, которого не хватало клиенту в интернет/мобильном банке, % ответов

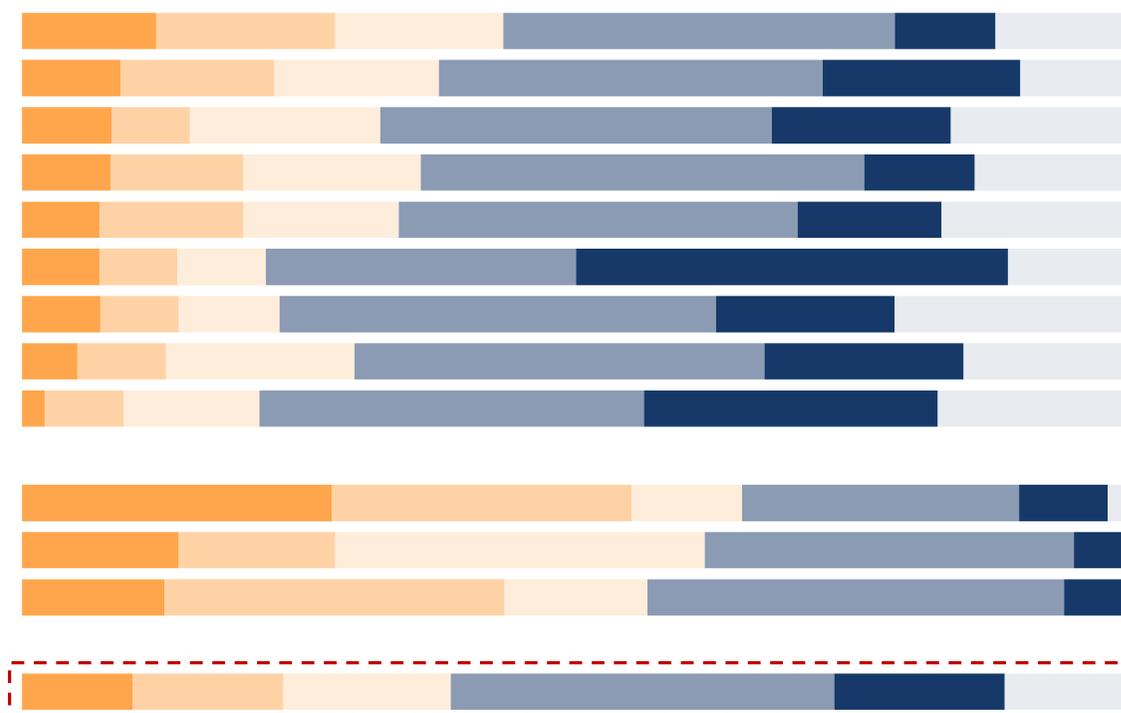


Развитый функционал дистанционных каналов упрощает коммуникацию клиента с банком и сокращает необходимость посещения его офисов до минимума. Ипотека – долгосрочный продукт, в котором дистанционный функционал обслуживания играет важную роль, в том числе влияющую на переход в другой банк.....

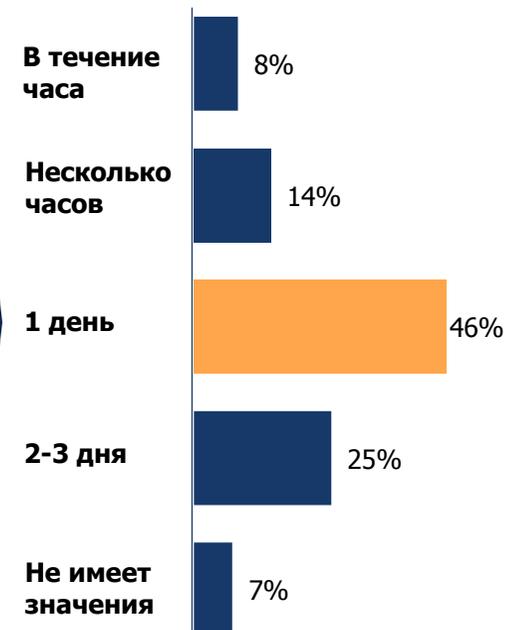


## Половина заявок на ипотеку рассматривается более 2 дней, что не соответствует ожиданиям большинства клиентов

Скорость рассмотрения заявки на ипотеку, % ответов



Ожидания клиентов



Согласно результатам опроса, в среднем, половина клиентов ожидают решения банка по заявке ...что не соответствует ожиданиям: 46% клиентов считают оптимальным срок рассмотрения 1 день, 14% - несколько часов, а 8% ожидают получить решение в течение часа. ...

\*Банки, не участвовавшие в анкетировании клиентов. Данные были собраны с помощью панельного опроса, организованного Frank RG самостоятельно. Банки не участвуют в рейтинговании и представлены информационно.

Источник: Frank RG, результаты онлайн-опроса 1 800+ клиентов, которые оформили ипотеку, 2021 г.

## Процент рекомендаций воспользоваться ипотечным кредитом

**Насколько вы готовы порекомендовать друзьям и знакомым ипотеку/рефинансирование банка?**

Оценка шкале от 1 до 10



Расчет NPS в финансовой и банковской сфере часто дает отрицательный результат, поскольку клиенты осознают бóльший груз ответственности за рекомендации, связанные с деньгами, и, следовательно, более скептически в оценках.

По мнению Frank RG, более релевантными и прикладными оценками лояльности клиентской базы может служить показатель доли лояльных клиентов (готовых рекомендовать банк, в котором у них оформлен кредит, с вероятностью 9-10 из 10).

Средний показатель рекомендуемых банк достаточно высок по выборке – **50%**. Разброс значений показателя довольно значителен: от минимального в **36%** до максимального в **56%**.

Средняя доля критиков (респонденты, не готовые рекомендовать свой ипотечный банк) составила **25%**. Для финансового сектора этот показатель является скорее нормой.

И доля нейтральных клиентов также составила **25%**. Данная категория клиентов за счёт правильного подхода со стороны банков может склониться к более лояльному поведению и последующей рекомендации продуктов и услуг банка.

## **Содержание**

Об исследовании

Обзор рынка недвижимости и ипотеки в России в 2020-2021 гг.

Российские и международные тренды рынка недвижимости и ипотеки в 2021 г.

Экспертные интервью с банками и партнерами банков на ипотечном рынке

Исследование функционала ДБО

- Каналы подачи заявки
- Мобильный банк
- Интернет-банк
- Банковские экосистемы недвижимости

Исследование клиентского опыта

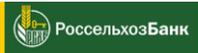
### **7** **Анализ продуктового предложения по ипотеке**

---

- Стандартные программы
- Льготные программы

Приложение 1. Банки-победители премии Frank Mortgage Award 2021

## Участники исследования и методология

Список банков-участников	
 СБЕР БАНК	Сбербанк
 ВТБ	ВТБ
 ГАЗПРОМБАНК	Газпромбанк
 РоссельхозБанк	Россельхозбанк
 Альфа Банк	Альфа-Банк
 открытие Банк	ФК Открытие
 РОСБАНК <small>SOCIÉTÉ GÉNÉRALE GROUP</small>	Росбанк
 ПСБ	Промсвязьбанк
 БАНК	Банк ДОМ.РФ
 Райффайзен БАНК	Райффайзенбанк
 СОВКОМБАНК	Совкомбанк
 Ак Барс Банк	АК Барс
 АБСОЛЮТ БАНК	Абсолют Банк
 УРАЛСИБ   БАНК	Банк Уралсиб
	Банк Санкт-Петербург
 ЮниКредит Банк	ЮниКредит Банк
 МКБ	Московский Кредитный Банк
 АТБ <small>Азиатско-Тихоокеанский Банк</small>	Азиатско-Тихоокеанский Банк

Компания Frank RG проанализировала условия ипотечного кредитования в ТОП-18 банках ипотечных банков.

Источник данных – ежедневно обновляемая база данных Frank RG по 73 показателям ипотеки.

В разделе проанализированы следующие условия и программы:

- Стандартные программы ипотечного кредитования по типам сделки:
  - Первичный рынок;
  - Вторичный рынок;
  - Рефинансирование ипотеки;
  - Приобретение готового дома и земельного участка.
- Программы господдержки:
  - Льготная ипотека на новостройки;
  - Семейная ипотека;
  - Сельская ипотека;
  - Дальневосточная ипотека;
  - Военная ипотека.

Дополнительно раздел отчета сопровождается развернутыми данными в виде excel-базы.

Дата обновления данных – 31.08.2021.

## Линейка рыночных и государственных программ анализируемых банков

Банк*	Рыночные программы					Льготные программы				
	Первичный рынок	Вторичный рынок	Рефинансирование	Земельные участки и дома	ИЖС**	Льготная ипотека	Семейная ипотека	Дальневосточная ипотека	Военная ипотека	Сельская ипотека***
Сбербанк	●	●	●	●	●	●	●	●	●	◐
ВТБ	●	●	●	●	●	●	●	●	●	◐
Газпромбанк	●	●	●	●	○	●	●	●	●	○
Россельхозбанк	●	●	●	●	●	●	●	●	●	◐
Альфа-Банк	●	●	●	●	○	●	●	○	○	○
ФК Открытие	●	●	●	●	●	●	●	●	●	○
Росбанк	●	●	●	●	●	●	●	●	○	○
Промсвязьбанк	●	●	●	●	○	●	●	●	●	○
Банк ДОМ.РФ	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Райффайзенбанк	●	●	●	●	○	●	●	○	○	○
Совкомбанк	●	●	●	●	○	●	●	●	○	○
АК Барс	●	●	●	●	○	●	●	○	○	○
Абсолют Банк	●	●	●	○	○	○	●	○	●	○
Уралсиб	●	●	●	●	○	●	●	○	○	○
Банк Санкт-Петербург	●	●	●	●	○	●	●	○	●	○
ЮниКредит Банк	●	●	●	○	○	●	●	○	○	○
Московский Кредитный Банк	●	●	●	●	●	●	●	○	○	○
Азиатско-Тихоокеанский Банк	●	●	●	●	○	○	○	●	○	○

Источник: Frank RG, 2021 г.

\* Рейтинг банков по объему портфеля на 01.09.2021 г.

\*\* ИЖС: Росбанк, Россельхозбанк, ФК Открытие – строительство дома возможно под залог имеющейся в собственности недвижимости.

\*\*\* ◐ Сбербанк завершил прием заявок 20.06.2021 г.

ВТБ завершил прием заявок 28.06.2021 г.

Россельхозбанк приостановил выдачу Сельской ипотеки 01.04.2021 г., но в настоящее время принимает заявки для возобновления выдач при распределении лимита.

## Ключевые выводы раздела

### На первичном рынке за год ставки выросли на ...

Рост ставок по программам на новостройки обусловлен ростом ключевой ставки (+2,25 п.п. с 31.08.2020 по 31.08.2021 гг.). На 31.08.2021 г. средняя ставка ...

### На вторичном рынке рост ставок оказался выше роста на первичном рынке и ....

Ставки росли вслед за программами на новостройки. На 31.08.2021 г. средняя ставка на готовое жилье составила 8,95% (+0,35 п.п. к 31.08.2020 г.). В 11 из 18 анализируемых банков ставки ниже средней по рынку на 0,06-0,96 п.п.

...

### Ставка рефинансирования стандартных ипотечных программ выше ставки рефинансирования семейной ипотеки в среднем ...

На 31.08.2021 г. средняя ставка по рефинансированию стандартных ипотечных программ составила 8,71% (+0,4 п.п. к 31.08.2020 г.). По программе рефинансирования семейной ипотеки средняя ставка ниже, чем по рефинансированию стандартных ..

### На готовые дома и строительство индивидуального дома банки повышали базовые процентные ставки ...

В течение года банки повышали ставки на готовые дома, однако, в августе ставки стали снижаться в ряде банков на 0,4 п.п.

....

## Общие условия стандартных ипотечных программ на первичном рынке

Ставки и условия по программам на первичном рынке на 31.08.2021 г.

Банк	Программа	Параметры				Надбавка за отказ от страхования жизни	Скидки			
		Мин. ПВ	Срок, год	Сумма кредита, руб.	Диапазон ставок		Online-подача заявки	Электронная регистрация	Быстрый выход на сделку	Опции*
Сбербанк	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx
ВТБ	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx
	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx
	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx
Газпромбанк	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx
Россельхозбанк	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx
	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx
Альфа-Банк	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx
ФК Открытие	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx
Росбанк	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx
	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx
Промсвязьбанк	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx
	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx
Банк ДОМ.РФ	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx
Райффайзенбанк	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx

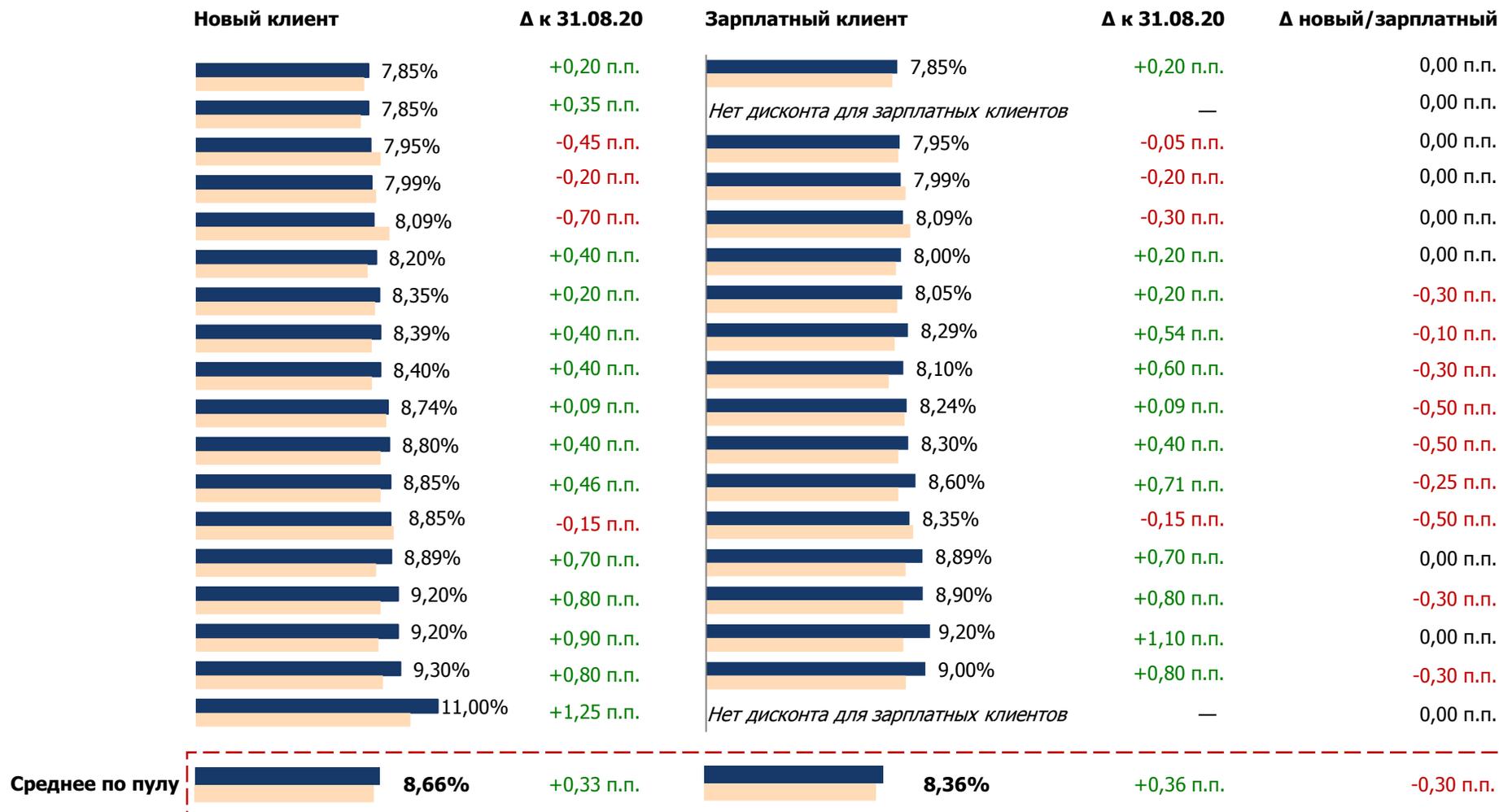
Источник: Frank RG, 2021 г.

Рейтинг банков по объему портфеля на 01.09.2021 г.

Методика: условия по рыночным программам для всех категорий клиентов на покупку квартиры, без учета партнерских дисконтов и застройщиков.

\* Росбанк: опция по снижению ставки и уплате единовременной комиссии 1%-4% за снижение. Банк ДОМ.РФ: опция по снижению ставки «Ставка ниже» и уплате единовременной комиссии 2,6%-5,2% за снижение.

## Промсвязьбанк – лучшая базовая ставка по ипотеке на первичном рынке



■ ставки на 31.08.2021 г. ■ ставки на 31.08.2020 г.

Методика: Базовые ставки (без учета скидок и надбавок) для новых клиентов при сумме кредита 7 млн. руб., первоначальный взнос от 30%, срок 15 лет, с подтверждением дохода. Исключены условия для молодых семей, с застройщиками и партнерами, залоговая недвижимость и недвижимость в собственности.

Источник: Frank RG, 2021 г.

## После изменения условий по льготной ипотеке на новостройки банки стали активнее предлагать партнерские программы с разной механикой работы

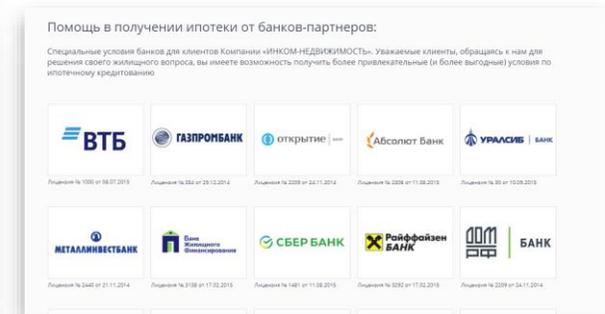
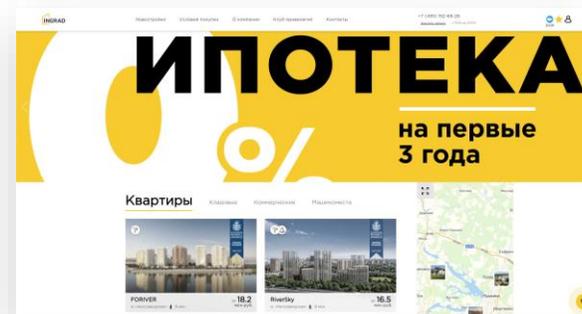
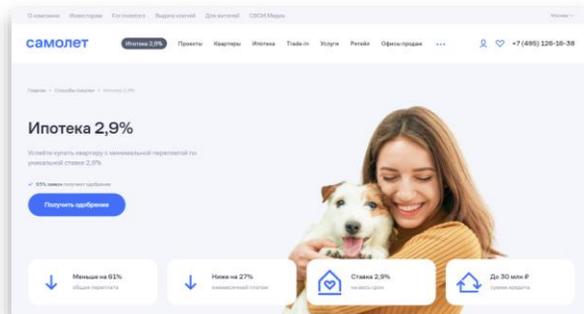
Программы с субсидированными ставками от застройщиков действуют в 14 анализируемых банках: Сбербанк, ВТБ, Газпромбанк, Альфа-Банк, ФК Открытие, Промсвязьбанк, Банк ДОМ.РФ, Райффайзенбанк, Совкомбанк, Абсолют Банк, Уралсиб, Московский Кредитный Банк и Азиатско-Тихоокеанский Банк.

### Механика работы партнерских программ

Субсидированная ставка с застройщиком на весь срок

Льготная ставка/дисконт на определенный срок кредита

Скидка при покупке недвижимости у партнеров



## Общие условия стандартных ипотечных программ на вторичном рынке

Ставки и условия по программам на вторичном рынке на 31.08.2021 г.

Банк	Программа	Параметры				Надбавка за отказ от страхования		Скидки			
		Мин. ПВ	Срок, год	Сумма кредита, руб.	Диапазон ставок	Жизнь	Титул	Online-подача заявки	Электронная регистрация	Быстрый выход на сделку	Опции*
Сбербанк	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx
	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx
ВТБ	xx	xx	xx	xx	xx	xx		xx	xx	xx	xx
	xx	xx	xx	xx	xx	xx		xx	xx	xx	xx
	xx	xx	xx	xx	xx	xx		xx	xx	xx	xx
Газпромбанк	xx	xx	xx	xx	xx	xx		xx	xx	xx	xx
Россельхозбанк	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx
	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx
Альфа-Банк	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx
ФК Открытие	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx
Росбанк	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx
	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	

Источник: Frank RG, 2021 г.

Рейтинг банков по объему портфеля на 01.09.2021 г.

Методика: условия по рыночным программам для всех категорий клиентов на покупку квартиры, без учета партнерских дисконтов и застройщиков.

\* Росбанк: опция по снижению ставки и уплате единовременной комиссии 1%-4% за снижение.

## Общие условия по программам на рефинансирование ипотеки

Ставки и условия по программам рефинансирования ипотеки на 31.08.2021 г.

Банк	Программа	Параметры				Надбавка за отказ от страхования		Дополнительные надбавки/скидки			Внутреннее рефинансир-е
		К/З	Срок, год	Сумма кредита, руб.	Диапазон ставок	Жизнь	Титул*	До рег. залога в пользу банка	До подтв. погаш. кредита	Опции	
Сбербанк	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx
ВТБ	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx
Газпромбанк	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx
Россельхозбанк	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx
Альфа-Банк	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx
ФК Открытие	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx
	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx
Росбанк	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx
Промсвязьбанк	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx
Банк ДОМ.РФ	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx
Райффайзенбанк	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx
Совкомбанк	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx

Источник: Frank RG, 2021 г.

Рейтинг банков по объему портфеля на 01.09.2021 г.

\*Надбавка за отказ от страхования титула действует только на вторичном рынке

Газпромбанк: срок кредитования при рефинансировании на первичном рынке 1 - 30 лет, на вторичном — 3,5 - 30 лет

Банк ДОМ.РФ: опция по снижению ставки «Ставка ниже» и уплате единовременной комиссии 2,6%-5,2% за снижение.

Росбанк: опция по снижению ставки и уплате единовременной комиссии 1%-4% за снижение.

## Всё большую популярность набирают программы рефинансирования ипотеки с дополнительными средствами

Рефинансирование ипотеки с дополнительными средствами позволяет клиенту объединить несколько кредитов, взятых в разных банках в один платёж и получить деньги на дополнительные расходы: ремонт, покупка мебели или техники и т.п.

**В 7 анализируемых банках действует рефинансирование ипотеки с дополнительной суммой на разных условиях:**

Банк	Программа	Условия	Надбавка
Сбербанк	xx	xx	xx
Газпромбанк	xx	xx	xx
ФК Открытие	xx	xx	xx
Совкомбанк	xx	xx	xx
Абсолют Банк	xx	xx	xx
Уралсиб	xx	xx	xx
Азиатско-Тихоокеанский Банк	xx	xx	xx

## Общие условия ипотечных программ на готовые дома

Ставки и условия по программам на готовые дома на 31.08.2021 г.

Банк	Программа	Параметры				Надбавка за отказ от страхования		Скидки			
		Мин. ПВ	Срок, год	Сумма кредита, руб.	Диапазон ставок	Жизнь	Титул	Online-подача заявки	Электронная регистрация	Быстрый выход на сделку	Опции*
Сбербанк	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx
	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx
	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx
ВТБ	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx
	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx
Газпромбанк	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx
Россельхозбанк	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx
	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx
Альфа-Банк	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx
ФК Открытие	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx
Росбанк	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx

Источник: Frank RG, 2021 г.

Рейтинг банков по объему портфеля на 01.09.2021 г.

Методика: условия по рыночным программам для всех категорий клиентов на покупку готового дома, без учета партнерских дисконтов.

\* Росбанк: опция по снижению ставки и уплате единовременной комиссии 1%-4% за снижение.

## Общие условия ипотечных программ на ИЖС

Ставки и условия по программам на ИЖС на 31.08.2021 г.

Банк	Программа	Вид залога	Параметры				Надбавка за отказ от страхования		Надбавки		Скидка за опцию
			Мин. ПВ	Срок, год	Сумма кредита, руб.	Диапазон ставок	Жизнь	Имущ.	Регистр права соб-ти	Целевое подтверждение	
Сбербанк	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx
	xx		xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx
ВТБ*	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx
	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx
Россельхозбанк	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx
ФК Открытие	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx
Росбанк	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx
Банк ДОМ.РФ	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx
Московский Кредитный Банк**	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx	xx

Источник: Frank RG, 2021 г.

Рейтинг банков по объему портфеля на 01.09.2021 г.

\* По программе «Строительство дома» строительство дома возможно совместно с ГК Инград. Программа «Кредит под залог имеющегося жилья» с целевым подтверждением действует только в рамках строительства жилого дома.

\*\* Условия действуют при выборе подрядной организацией застройщика KASKAD Family.

## В апреле 2020 года правительством была запущена программа льготной ипотеки на новостройки

Условия предоставления льготной ипотеки на новостройки до и после продления программы 01.07.2021 г.

Срок действия **17.04.2020 – 01.07.2021** **02.07.2021 – 01.07.2022**

Ставка, %

До **6,5%**

До **7,0%**

Максимальная сумма, млн руб.

До **12** млн руб.

Для Москвы, Санкт-Петербурга, Московской и Ленинградской областей

До **3** млн руб.

Для всех регионов

До **6** млн руб.

Для остальных регионов

### Условия, оставшиеся без изменений

Тип жилья



Готовое жилье у застройщика



Квартира в новостройке



Дом с земельным участком



Постройка ИЖС



Земельный участок под ИЖС

Первоначальный взнос От 15%

Льготная ипотека была запущена как одна из мер поддержки строительной отрасли в период пандемии. Вначале программа действовала при следующих условиях:

- Отсутствие ограничений по категориям клиентов;
- Низкая процентная ставка – 6,5% на весь срок кредитования;
- Минимальный первоначальный взнос – 20% (с 01.08.2020 г. – 15%);
- Сумма кредита – 8 млн рублей для Москвы, Санкт-Петербурга, Московской и Ленинградской областей, 3 млн рублей для регионов (с 23.06.2020 г. 12 млн и 6 млн рублей соответственно).

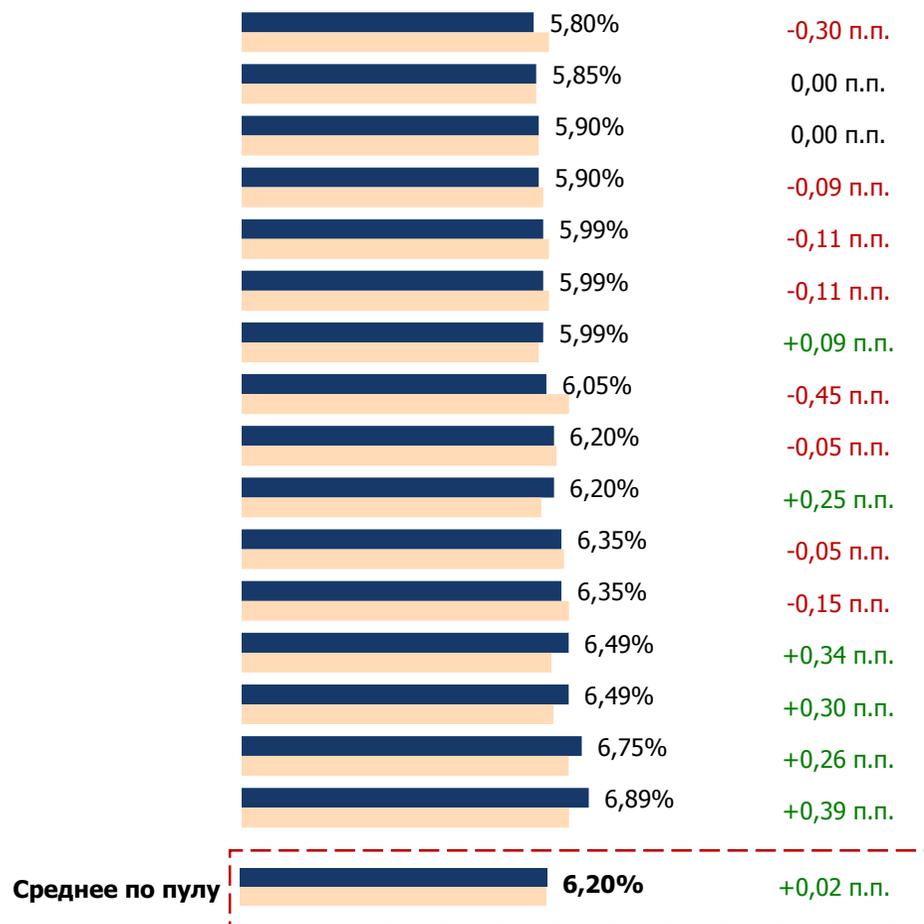
С 01.07.2021 программа была продлена на год, а условия по льготной ипотеке были изменены: ставка повышена до 7%, а сумма кредита снижена до 3 млн рублей для всех регионов страны.

После успешного запуска льготной ипотеки на новостройки программу распространили на ИЖС – в декабре пилотный запуск объявил ДОМ.РФ, после к пилоту присоединился Сбербанк. Задача программы – повысить для населения доступность покупки частных домов.

## Банк ДОМ.РФ – лучшая базовая ставка по льготной ипотеке на новостройки

Δ к 31.08.20

Льготная ипотека на новостройки ...



■ ставки на 31.08.2021 г. ■ ставки на 31.08.2020 г.

Методика: Базовые ставки (без учета скидок и надбавок) при сумме кредита 3 млн. руб., первоначальный взнос от 30%, срок 15 лет, с подтверждением дохода. Исключены условия для молодых семей, с застройщиками и партнерами, залоговая недвижимость.

Источник: Frank RG, 2021 г.

## В начале 2018 года правительством была запущена семейная ипотека

Условия предоставления семейной ипотеки до и после продления программы  
01.07.2021 г.

Срок действия 01.01.2018 – 01.07.2021 02.07.2021 – 31.12.2023

Требования к заемщикам

Семья с **2** и более детьми

Семья с **1** и более ребенком

Тип жилья



Готовое жилье у застройщика



Квартира в новостройке



Дом с земельным участком



Вторичное жилье в ДФО



Строительство частного дома

### Условия, оставшиеся без изменений

Ставка, %

До **6%**

Максимальная сумма, млн руб.

До **12** млн руб.

Для Москвы, Санкт-Петербурга, Московской и Ленинградской областей

До **6** млн руб.

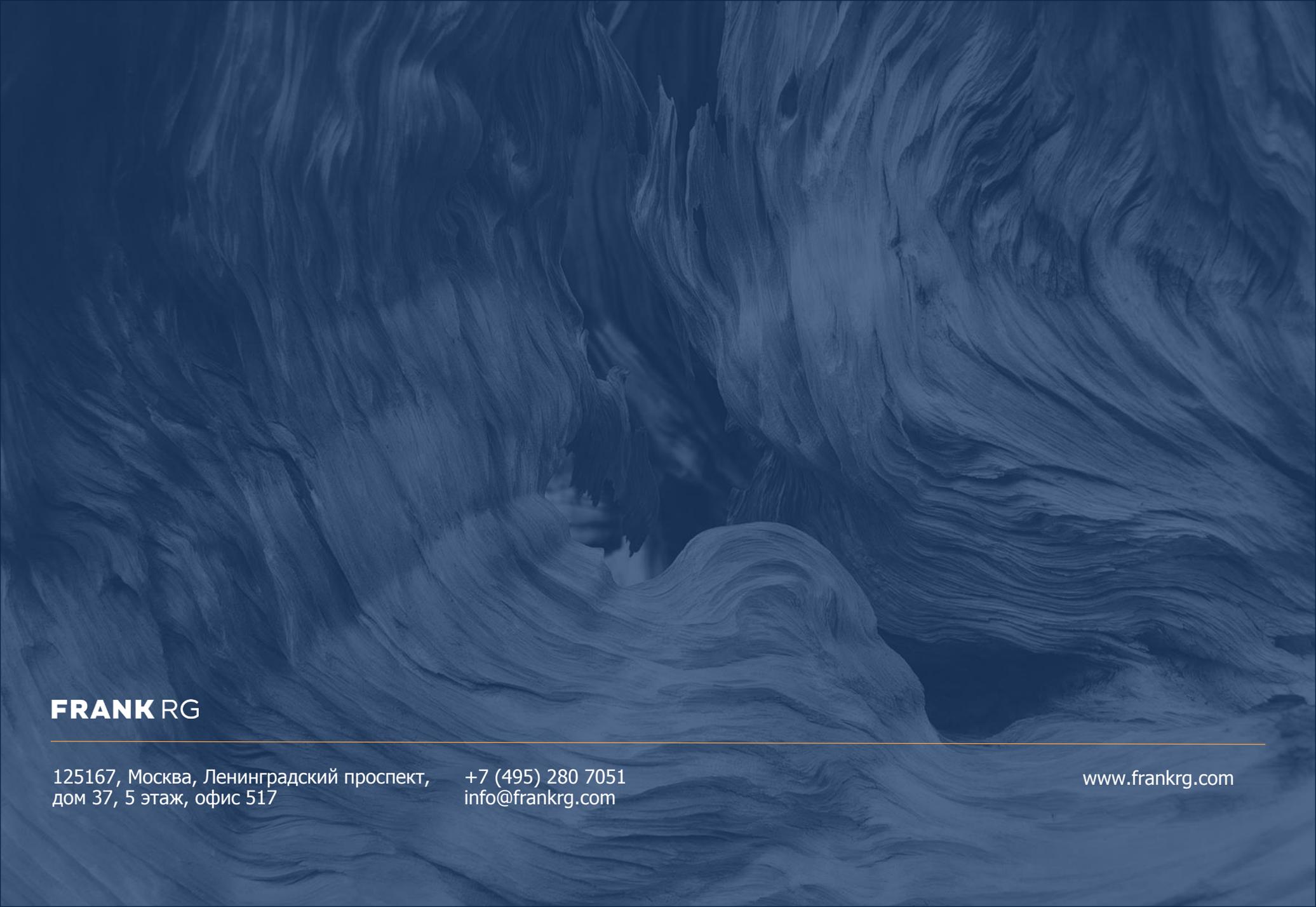
Для остальных регионов

Первоначальный взнос От 15% (возможна оплата за счет средств материнского капитала)

Семейная ипотека была запущена как одна из мер поддержки семей. До 2021 года программа действовала для семей с 2 и более детьми, а с 1 июля условия программы были расширены на семьи с 1 ребенком. Также у семей появилась возможность оформить семейную ипотеку не только на квартиру, но и строительство дома, покупку земельного участка и последующих строительных работ. Программа действует до 31.12.2023 г. Условия программы:

- Семьи с 1 и более ребенком, родившемся в период с 01.01.2018 по 31.12.2022 г., либо семьи, воспитывающие ребенка-инвалида, рожденного до 31.12.2022 гг.;
- Низкая процентная ставка – 6% на весь срок кредитования. Для жителей Дальнего Востока – 5%;
- Минимальный первоначальный взнос – 15%;
- Сумма кредита – 12 млн рублей для Москвы, Санкт-Петербурга, Московской и Ленинградской областей, 6 млн рублей для регионов (до 01.07.2020 г. – 8 млн и 3 млн рублей соответственно).

Семейная ипотека также позволяет рефинансировать действующий ипотечный кредит по льготной ставке (до 6% годовых). Условием рефинансирования является рождение ребенка после 1 января 2018 года.



**FRANK** RG

---

125167, Москва, Ленинградский проспект,  
дом 37, 5 этаж, офис 517

+7 (495) 280 7051  
info@frankrg.com

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