

FRANK RG

Ипотека в России 2023

—
ДЕМО-версия

Декабрь 2023

Приветственное слово руководителя проекта



Ольга Филиппова
Старший проектный лидер,
руководитель проекта «Ипотека»

Коллеги,

Представляем вашему вниманию третью волну исследования Frank RG, посвященного рынку ипотечного кредитования в России.

В ходе работы над исследованием мы проанализировали программы ипотечного кредитования 20-ти крупнейших российских банков, встретились с экспертами – руководителями ипотечных блоков, представителями застройщиков, агентств недвижимости и банковских экосистем, услышали мнение клиентов об оформлении и обслуживании ипотечного кредита.

Мы надеемся, что наше исследование поможет вам выбрать вектор развития на стремительно меняющемся ипотечном рынке и сформировать эффективную стратегию на ближайшие годы.

Благодарим всех участников исследования за проделанную работу, комментарии и обратную связь. Это очень важно для плодотворного развития проекта в будущем.

Команда Frank RG



Анна Дасаева
Ведущий аналитик



Александра Терешкина
Аналитик



Олеся Пасечник
Проектный лидер



Дарья Чижаяева
Аналитик



Светлана Пискунова
Старший аналитик, проект
«Мониторинг тарифов»



Ангелина Кабанник
Младший аналитик



Юлия Алисова
Младший аналитик



Анастасия Первушева
Проектный лидер, проект
«Мониторинг тарифов»



Дарья Глущенко
Младший аналитик

Содержание

Об исследовании

Обзор и тренды рынка недвижимости и ипотеки в России в 2023-2024 гг.

Исследование клиентского опыта

Исследование функционала ДБО

- Дистанционная подача заявки на ипотеку
- Анализ функционала мобильного и интернет-банка для обслуживания ипотеки
- Анализ экосистем недвижимости

Клиентский путь. Сравнение застройщиков (mystery shopping)

- Оценка звонка
- Оценка офиса
- Оценка встречи
- Оценка консультации по ипотеке

Анализ продуктового предложения по ипотеке

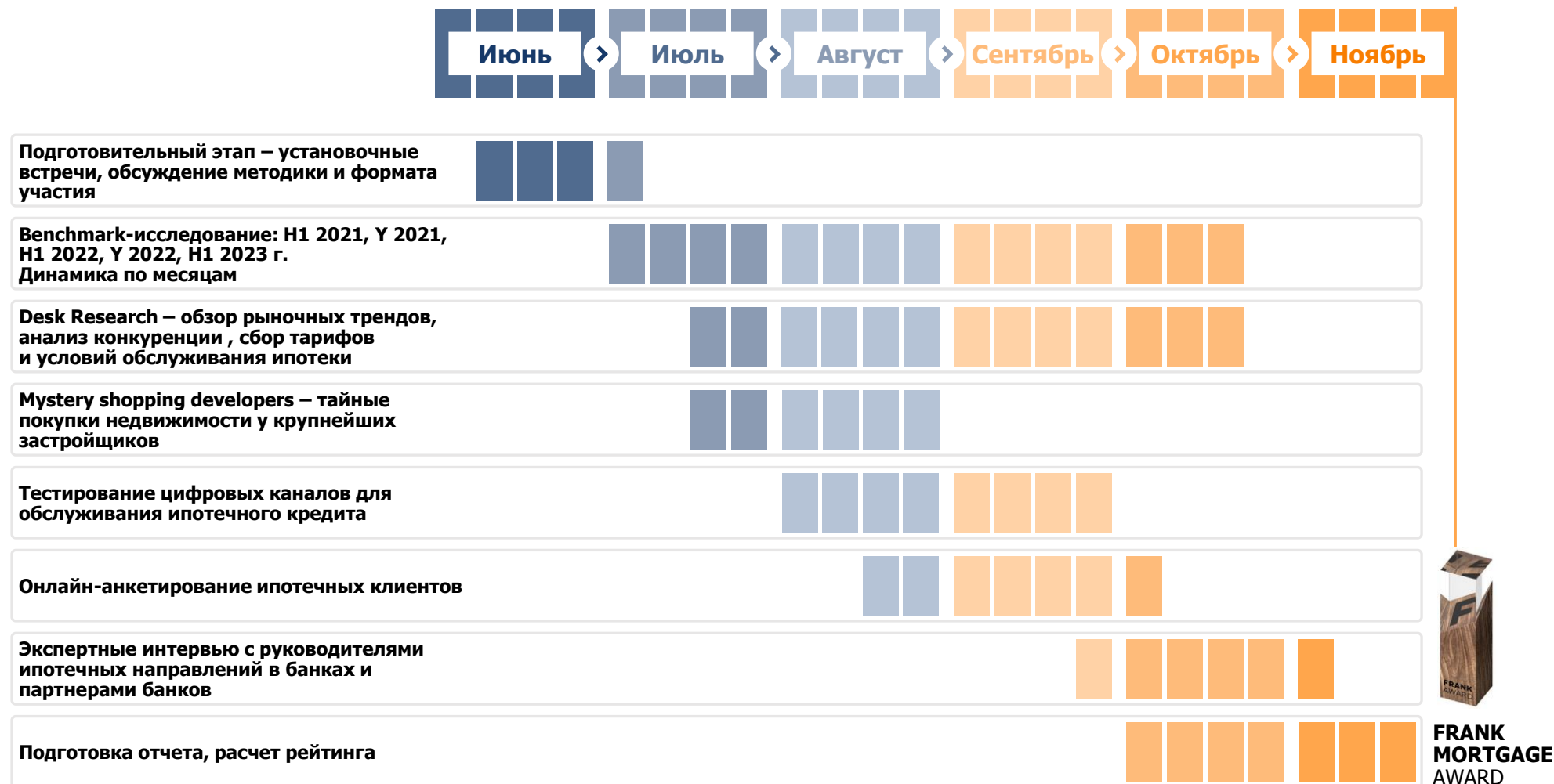
- Стандартные программы
- Льготные программы

Банки-победители премии Frank Mortgage Award 2023

Ипотека в России 2023 — дизайн исследования























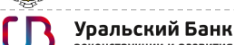



Ипотека в России 2023 — план исследования













В рамках исследования команда Frank RG:

Провела экспертные интервью с ключевыми игроками рынка недвижимости и ипотеки

 СБЕР БАНК	Сбербанк	 самолет	ГК Самолет
 ВТБ	ВТБ	 ЛСР	ГК ЛСР
 ДОМ РФ БАНК	Банк ДОМ.РФ	 Level	Level Group
 Альфа Банк	Альфа-Банк	 ДОНСТРОЙ	Донстрой
 РоссельхозБанк	Россельхозбанк	 А101	ГК А101
 открытие Банк	Банк Открытие	 Avito	Авито Недвижимость
 росбанк	Росбанк	 МИЭЛЬ	МИЭЛЬ
 ГАЗПРОМБАНК	Газпромбанк	 ЭТАЖИ	Этажи
 ПСБ	Промсвязьбанк		
 СОВКОМБАНК	Совкомбанк		
 МКБ	МКБ		
 Уралсиб	Банк Уралсиб		
 АБСОЛЮТ 365 БАНК	Абсолют Банк		
 ТИНЬКОФФ	Тинькофф Банк		
 Уральский Банк реконструкции и развития	УБРИР		
 КОММЕРЧЕСКИЙ БАНК КУБАНЬ КРЕДИТ	Банк Кубань Кредит		
























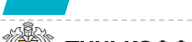
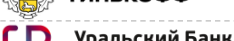


В рамках исследования команда Frank RG:

Провела анкетирование ипотечных клиентов

 СБЕР БАНК	Сбербанк
 ВТБ	ВТБ
 Альфа Банк	Альфа-Банк
 РоссельхозБанк	Россельхозбанк
 открытие Банк	Банк Открытие
 росбанк	Росбанк
 ГАЗПРОМБАНК	Газпромбанк
 ПСБ	Промсвязьбанк
 ТИНЬКОФФ	Тинькофф Банк
 Уральский Банк реконструкции и развития	УБРИР

В рамках исследования команда Frank RG:

Протестировала клиентский путь и функционал дистанционных каналов крупнейших банков и классифайдов

 СБЕР БАНК	Сбербанк	 Avito	Авито Недвижимость
 ВТБ	ВТБ	 циан	ЦИАН
 ДОМ.РФ БАНК	Банк ДОМ.РФ	 Домклик	Домклик
 Альфа Банк	Альфа-Банк	 м ² метр квадратный	Метр квадратный
 РоссельхозБанк	Россельхозбанк	 Своё Жильё от Россельхозбанка	Своё Жильё
 открытие Банк	Банк Открытие	 Своё Село от Россельхозбанка	Своё Село
 росбанк	Росбанк	 строим.дом.рф	Строим.дом.рф
 ГАЗПРОМБАНК	Газпромбанк		
 ПСБ	Промсвязьбанк		
 СОВКОМБАНК	Совкомбанк		
 МКБ	МКБ		
 Ак Барс Банк	Ак Барс Банк		
 Уралсиб	Банк Уралсиб		
 БСПБ	Банк Санкт-Петербург		
 АБСОЛЮТ ³ БАНК	Абсолют Банк		
 рнкб	РНКБ		
 ТИНЬКОФФ	Тинькофф Банк		
 УРальский Банк реконструкции и развития	УБРИР		
 КОММЕРЧЕСКИЙ БАНК КУБАНЬ КРЕДИТ	Банк Кубань Кредит		
 АТБ Азиатско-Тихоокеанский Банк	АТБ		





















В рамках исследования команда Frank RG:

Протестировала обслуживание клиентов в офисах застройщиков методом *mystery shopping*

	ГК ПИК
	ГК Самолет
	ГК ФСК
	Донстрой
	ГК Гранель
	ГК А101
	MR Group
	ГК Инград
	ГК ЛСР
	Level Group

В рамках исследования команда Frank RG:

Проанализировала тарифы 20 крупнейших банков

 СБЕР БАНК	Сбербанк
 ВТБ	ВТБ
 ДОМ.РФ БАНК	Банк ДОМ.РФ
 Альфа Банк	Альфа-Банк
 РоссельхозБанк	Россельхозбанк
 открытие Банк	Банк Открытие
 росбанк	Росбанк
 ГАЗПРОМБАНК	Газпромбанк
 ПСБ	Промсвязьбанк
 СОВКОМБАНК	Совкомбанк
 МКБ	МКБ
 Ак Барс Банк	Ак Барс Банк
 Уралсиб	Банк Уралсиб
 БСПБ	Банк Санкт-Петербург
 АБСОЛЮТ 365 БАНК	Абсолют Банк
 рнкб	РНКБ
 ТИНЬКОФФ	Тинькофф Банк
 Уральский Банк реконструкции и развития	УБРИР
 КОММЕРЧЕСКИЙ БАНК КУБАНЬ КРЕДИТ	Банк Кубань Кредит
 АТБ Адыгейско-Татарстанский Банк	АТБ

Содержание

Об исследовании

1

Обзор и тренды рынка недвижимости и ипотеки в России в 2023-2024 гг.

Исследование клиентского опыта

Исследование функционала ДБО

- Дистанционная подача заявки на ипотеку
- Анализ функционала мобильного и интернет-банка для обслуживания ипотеки
- Анализ экосистем недвижимости

Клиентский путь. Сравнение застройщиков (mystery shopping)

- Оценка звонка
- Оценка офиса
- Оценка встречи
- Оценка консультации по ипотеке

Анализ продуктового предложения по ипотеке

- Стандартные программы
- Льготные программы

Банки-победители премии Frank Mortgage Award 2023

Ключевые выводы раздела

Объем ввода жилья в России в 2023 году превысит уровень 2022 года

По итогам 2023 года по оценке Frank RG общий объем ввода жилья составит 103,1 млн кв. м, что на 0,4% больше величины показателя в 2022 году. **Доля ИЖС немного сократится и составит XX%** введенного жилья...

Общий объем выданных ипотечных кредитов в 2023 году составит XX трлн руб., на льготные программы приходится более XX выданных

Драйвером развития ипотечного рынка в 2023 году являются госпрограммы. **Доля госпрограмм в общем объеме выдачи ипотеки по итогам 10 месяцев 2023 года превысила XX%**. Доля «Семейной ипотеки» впервые превзошла долю «Льготной ипотеки на новостройки» в выдачах в связи с расширением условий получения жилищного кредита по программе...

Главным вызовом ипотечного рынка в 2023 году оказались регуляторные изменения ЦБ

С целью охлаждения рынка ипотеки Банком России в 2023 году был введен ряд ограничений: введены и затем повышены надбавки к коэффициентам риска, увеличен минимальный первоначальный взнос по льготным программам, сокращены субсидии банкам на 0,5 п.п.

В течение 2023 года **ключевая ставка выросла с 7,5% до 16%**, что привело к значительному росту ипотечных ставок и **снижению доступности покупки жилья в ипотеку:** на вторичном рынке за год показатель снизился на XX пунктов до XX кв. м., на первичном на XX пунктов до XX кв. м...

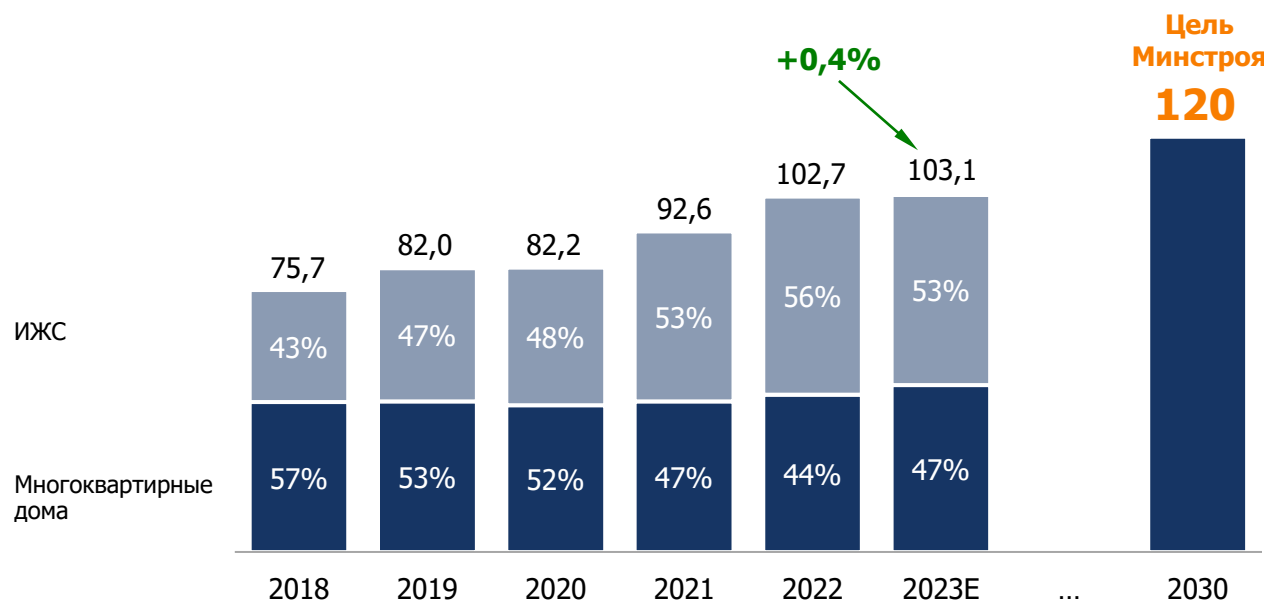
Цифровизация – основное направление развития банков и застройщиков

Одной из стратегических задач банков в 2023-2024 году является развитие цифровых сервисов. **Онлайн-подача заявки, возможность удаленно подобрать доступную ипотечную программу, быстрые дистанционные выдачи** помогают заемщикам оптимизировать расходы и упрощают получение ипотечных кредитов.

Крупные российские девелоперы переводят строительные процессы в цифровой формат...

Объем ввода жилья в России в 2023 году превысит 100 млн кв. м и составит 103,1 млн кв. м

Динамика ввода жилья в России, млн кв. м



Источник: Росстат, оценка Frank RG, 2023 г.



Указ Президента о национальных целях развития России до 2030 года предусматривает увеличение объема жилищного строительства до 120 млн кв. м в год и улучшение жилищных условий не менее 5 миллионов семей ежегодно.

Марат Хуснуллин, вице-премьер

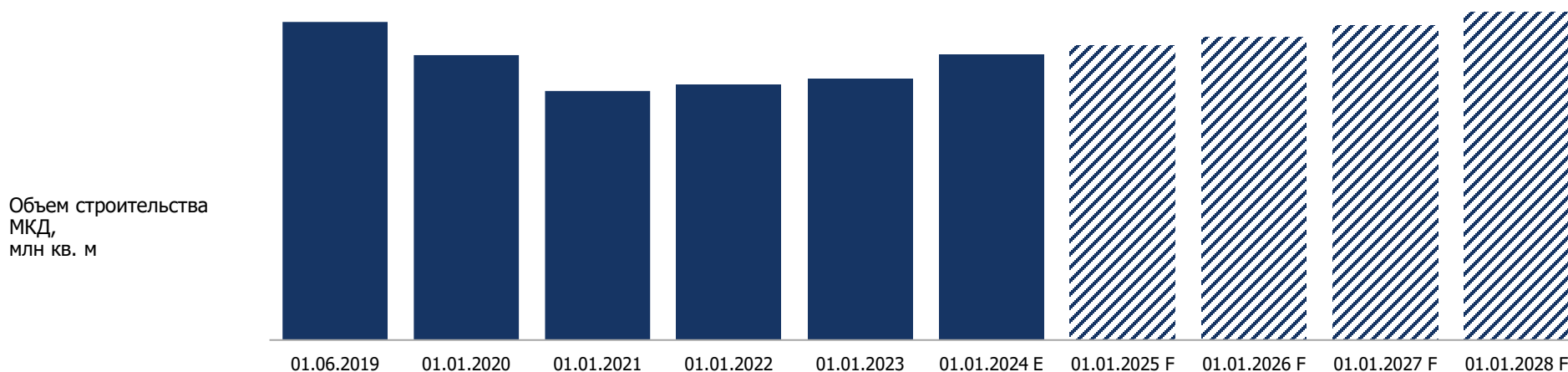
Объем ввода жилья по итогам 2023 года, согласно прогнозу Frank RG, составит 103,1 млн кв. м. Большая часть введенного жилья приходится на индивидуальное жилищное строительство – **53,2%** или **54,8** млн кв. м, что на **4%** меньше данных 2022 года. Сохранение доли ИЖС на высоком уровне вызвано высоким спросом на ипотечные кредиты в связи с улучшением доступности кредитования и распространением льготной ипотеки на данный сегмент.

Объем ввода многоквартирных домов достигнет **48,3** млн кв. м, что на **6%** больше объема в 2022 году.

Согласно целям национального проекта Минстроя «Жилье и городская среда», к 2030 году необходимо достигнуть цели по вводу жилья в России в 120 млн кв. м в год. Таким образом, к 2030 году в России будет построено 1 млрд кв. м жилья, а каждый пятый квадратный метр на рынке жилой недвижимости будет новым.

К 2028 году объем строительства многоквартирных домов вернется к докризисным значениям

Динамика строительства МКД (жилая площадь), млн кв. м



Источник: ДОМ.РФ, прогноз Frank RG, 2023 г.

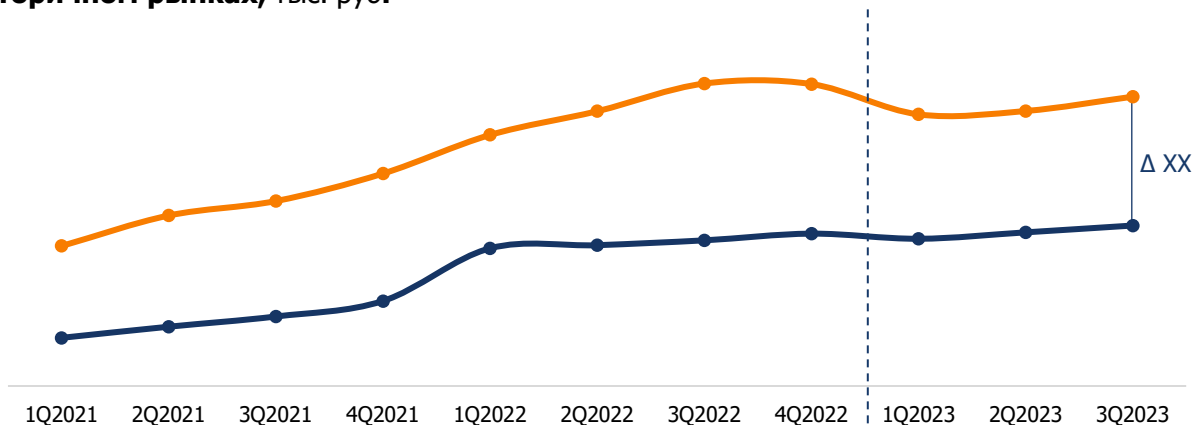
Согласно данным ДОМ.РФ, в докризисный период (2019 год) объем строительства в России достигал 120 млн кв. м.

Большое влияние на рынок строительства оказала пандемия 2020 года, когда в 1 полугодии строительные компании были вынуждены заморозить стройки. С целью поддержки отрасли правительством были разработаны антикризисные меры поддержки спроса на МКД. Одной из причин улучшения ситуации в строительстве стала господдержка отрасли – запуск льготной ипотеки на новостройки, которая помогла восстановить спрос на объекты недвижимости. Тем не менее на 01.01.2021 объем строительства снизился до 94 млн кв.м.

С 2021 года рынок жилищного строительства в России начал восстанавливаться, и показатель объема строительства ежегодно растет на 4%, несмотря на события 2022 года...

Дисбаланс между стоимостью первичного и вторичного жилья в 2023 году поменялся разнонаправленно в разных классах недвижимости

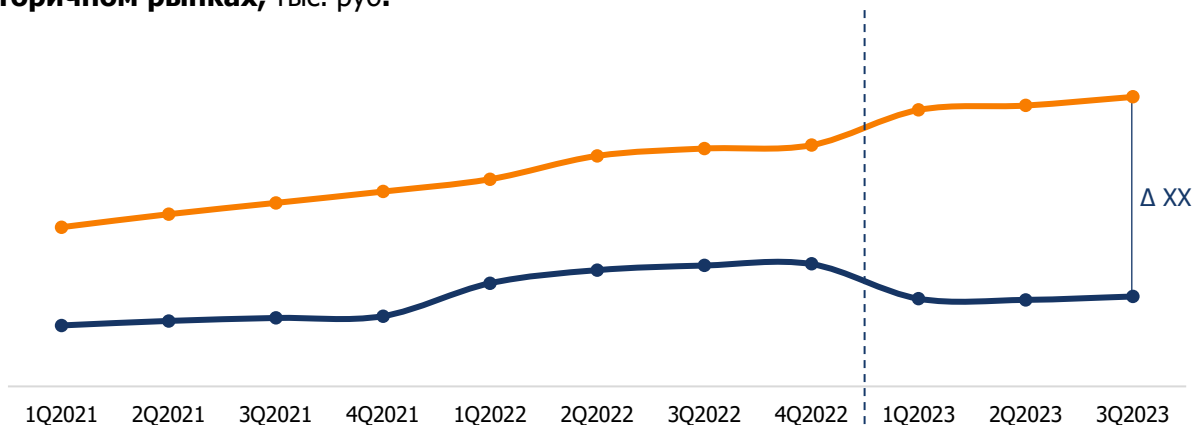
Динамика средней стоимости кв. м типовой недвижимости на первичном и вторичном рынках, тыс. руб.



Средняя стоимость типовой недвижимости в России снизилась в начале 2023 года на XX% на первичном рынке и на XX% на вторичном рынке. Начиная со 2 квартала 2023 года цена кв. м снова начала расти на XX%.

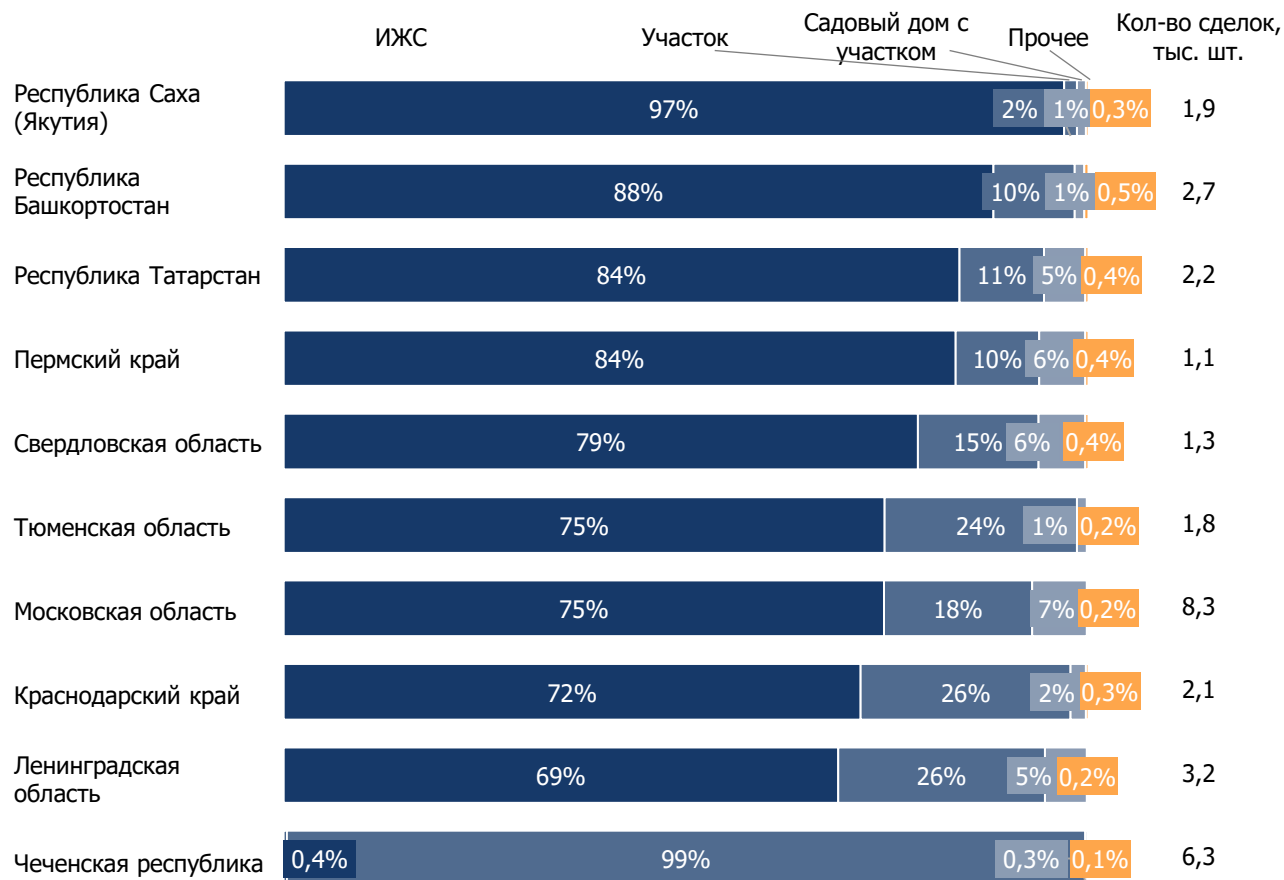
По мнению экспертов причина снижения стоимости типовой недвижимости в начале 2023 года кроется в отмене околонулевых ставок и, как следствие, в уменьшении добавленной стоимости кв. м...

Динамика средней стоимости кв. м элитной недвижимости на первичном и вторичном рынках, тыс. руб.



ИЖС – самый востребованный тип сделок с загородной недвижимостью в 2023 году

Структура сделок с загородной недвижимостью за период май-сентябрь 2023 года по топ-10 регионов по количеству сделок, %



Источник: Домклик, 2023 г.

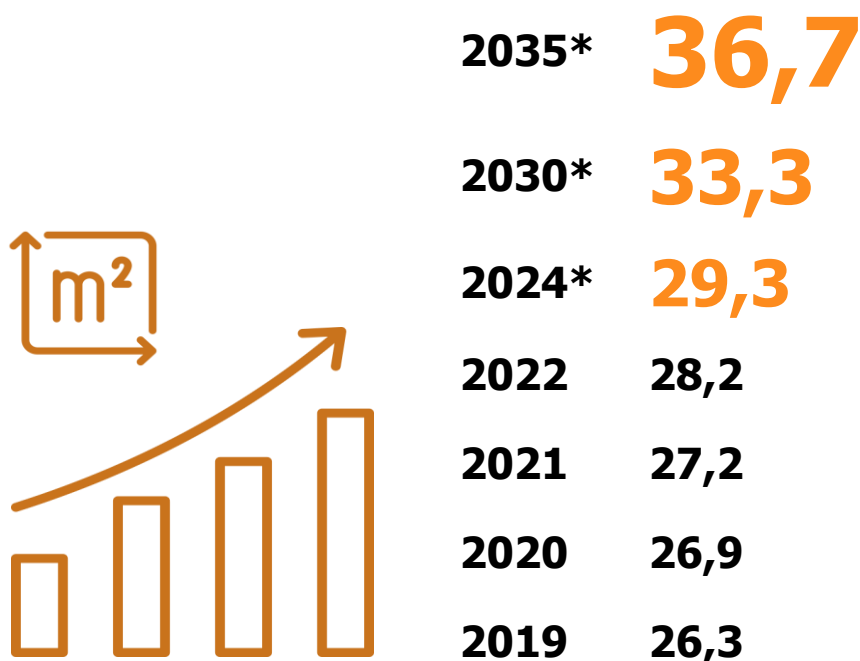
В 2023 году за май-сентябрь, период высокого покупательского спроса на рынке загородной недвижимости, по сделкам лидирует Московская область. В Подмосковье было заключено 8,3 тыс. сделок за период, в Чеченской республике – 6,3 тыс., Ленинградской области – 3,2 тыс. В топ-10 также входят Башкортостан, Татарстан, Краснодарский край, Якутия, Тюменская, Свердловская области и Пермский край.

Наибольший спрос приходится на строящиеся дома – доля ИЖС в структуре загородной недвижимости составляет не менее 69% по представленным регионам. Исключение представляет Чеченская республика, где около 99% сделок составляет купля-продажа участков. Лидером по доле ИЖС является Республика Саха (Якутия), где показатель достигает 97%.

Эксперты объясняют повышенный интерес покупателей к загородной недвижимости развитием программ с государственной поддержкой.

Обеспеченность жильем в России постепенно растет

Динамика обеспеченности жильем в России, кв. м/чел.



Согласно данным Росстата, по итогам 2022 года обеспеченность жильем на человека составила 28,2 кв. м, увеличившись на 1 кв. м с 2021 года. Тем не менее, это значительно меньше, чем в других странах Европы, где на одного жителя приходится не менее 40 кв. м.

Минстрой РФ планирует рост «квадратов» на человека до 29,3 к 2024 году, 33,3 к 2030 году и 36,7 к 2035 году по базовому сценарию развития рынка жилья. Существенное влияние на рост обеспеченности жильем оказывают несколько факторов:

- увеличение объемов ввода индивидуального жилищного строительства;
- цифровизация в строительной сфере, позволяющая ускорять процесс ввода в эксплуатацию объектов недвижимости.

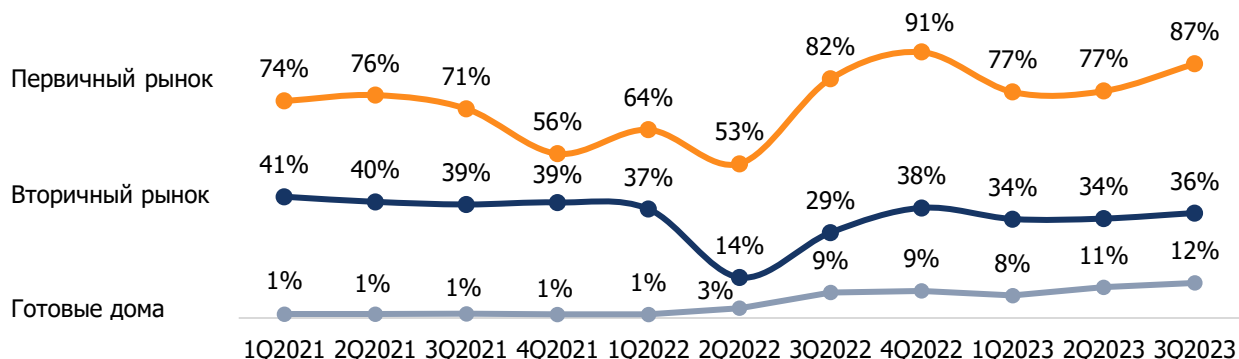
Мнения экспертов по срокам достижения в России целевого значения обеспеченности жильем на человека разделились. В октябре 2023 года ДОМ.РФ спрогнозировал достижение 40 кв. м на человека приблизительно через 10 лет – к 2033 году.

По мнению исполнительного директора Клуба инвесторов Москвы, целевой показатель в 40 кв. м может быть достигнут не ранее, чем через 15 лет при строительстве и последующем вводе в эксплуатацию дополнительных 1,7 млрд кв. м жилья.

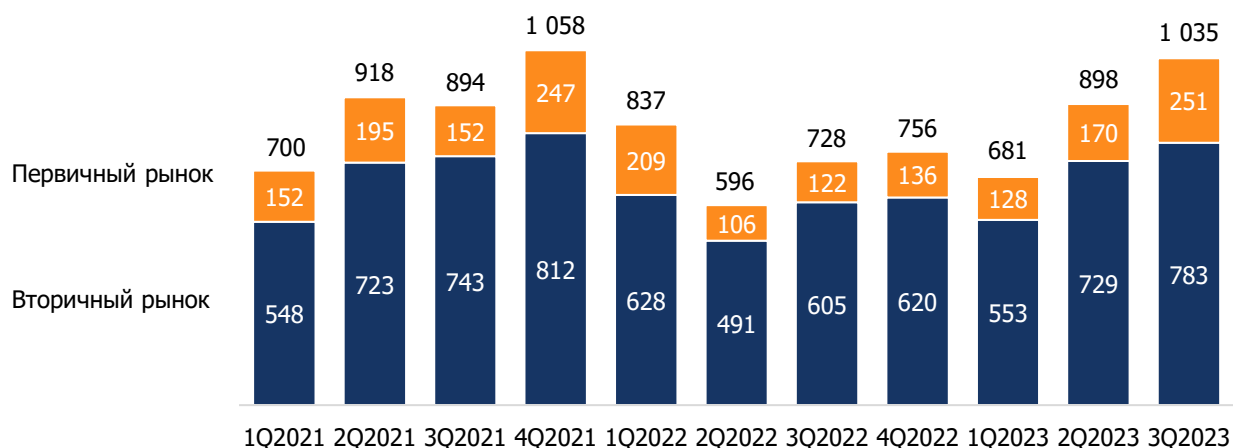
*План Минстроя РФ на 2024, 2030 и 2035 год по базовому сценарию

На первичном рынке 87% покупок проводится в ипотеку, при этом на вторичном рынке показатель в 2,5 раза ниже

Доля сделок с ипотекой, %



Количество сделок с недвижимостью (жилые помещения), тыс. шт.



За 1-3 кварталы 2023 года общее количество сделок с жилой недвижимостью составило 2,6 млн шт., что на 453 тыс. шт. или на 21% больше величины показателя за аналогичный период предыдущего года. В 3 квартале 2023 года достигнут максимум по количеству сделок с конца 2021 года в 1 035 тыс. шт.

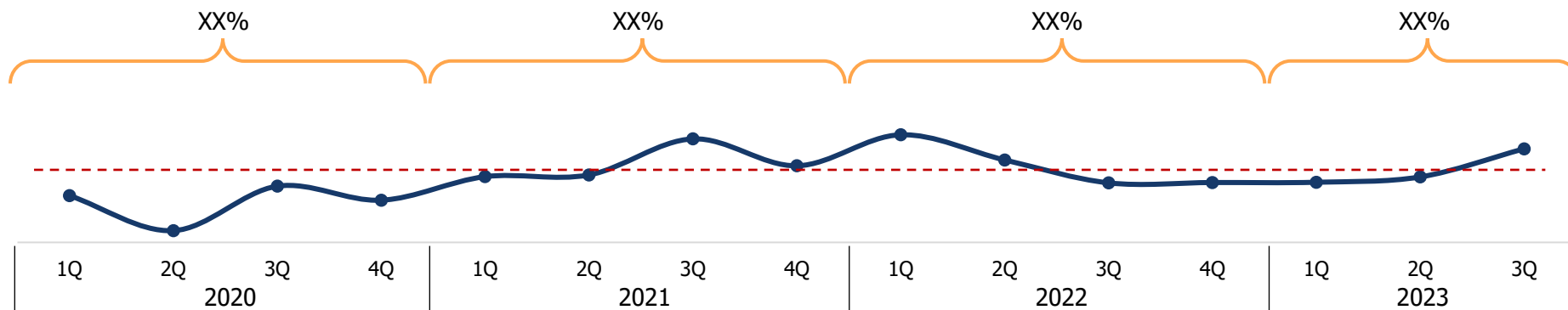
Увеличение числа сделок во 2 квартале 2023 года произошло в большей степени за счет роста количества покупок недвижимости на вторичном рынке. К 3 кварталу интерес покупателей сместился со вторичного жилья в сторону новостроек.

В 3 квартале 2023 года 87% покупок жилья на первичном рынке проведены с использованием ипотечного кредитования (+10 п.п. к 1-2 кв. 2023 г.), на вторичном рынке доля сделок в ипотеку нормализовалась на уровне 34-36%.

Рост продаж первичной недвижимости и увеличение доли сделок с ипотекой в данном сегменте вызваны желанием заемщиков взять ипотечный кредит на прежних условиях при ужесточении требований со стороны регулятора. Возросшую до 12% долю сделок в ипотеку на готовые дома аналитики объясняют ценовой доступностью частного жилого дома по сравнению с лотами на первичном и вторичном рынках и возможностью оформить ипотеку на льготных условиях.

Долговая нагрузка в 2023 году стабилизировалась на уровне XX%

Долговая нагрузка населения, Payment-to-Income (PTI)*, %



* Payment-to-Income (PTI) – рассчитывается как сумма всех ежеквартальных платежей всех клиентов банков по каждому продукту, исходя из среднегодовой ставки и среднего фактического срока выплаты кредита. Доходом в данной оценке считается общая сумма пенсионных выплат и фонда оплаты труда.

Источник: Frank RG, 2023 г.

За последний год уровень долговой нагрузки населения не превышал XX%. Стабилизация показателя связана с увеличением размера доходов, низким уровнем безработицы, который вынуждает компании повышать заработные платы.

Однако Банк России обеспокоен возможным ростом за кредитованности населения и ростом рисков в розничном кредитовании: согласно данным БКИ, в 1 полугодии 2023 года еще 2 млн граждан стали заемщиками...

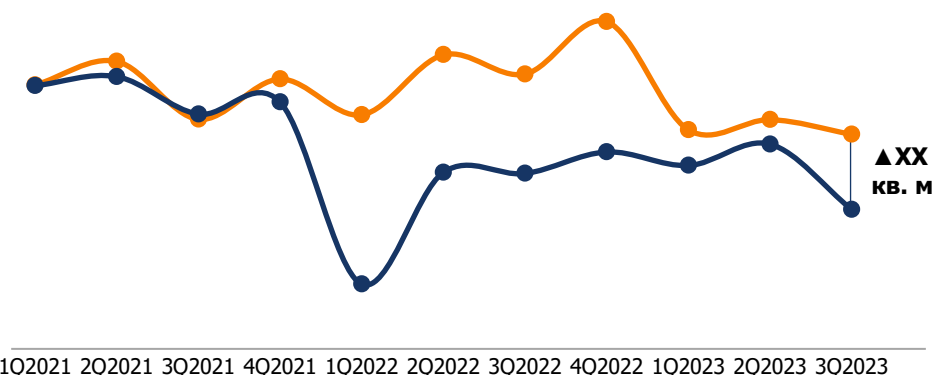


Портрет ипотечного заемщика отражает растущую долговую нагрузку: у 8 из 10 граждан, взявших ипотеку во втором квартале, уже был потребительский кредит. И около 6% заемщиков, возможно, брали потребительский кредит для оплаты первоначального взноса.

Эльвира Набиуллина, председатель Банка России

Доступность жилья в России упала на XX% на первичном рынке и на XX% на вторичном рынке за 3 квартала 2023 года

Индекс доступности покупки жилья в ипотеку в России
2021-2023 гг., кв. м



Индекс доступности покупки жилья в ипотеку в Москве
2021-2023 гг., кв. м



В 3 квартале 2023 года индекс доступности жилья в России снизился: семья из двух человек со средним уровнем дохода может позволить себе первичное жилье на XX кв. м меньше, а вторичное жилье – на XX кв. м меньше, чем в конце 2022 года.

Снижение доступности жилья на первичном рынке в России вызвано отменой регулятором околонулевой ипотеки в начале 2023 года, в результате чего вырос ежемесячный платеж ипотечных заемщиков. Это изменение привело к снижению дисбаланса между первичным и вторичным рынком в первой половине 2023 года.

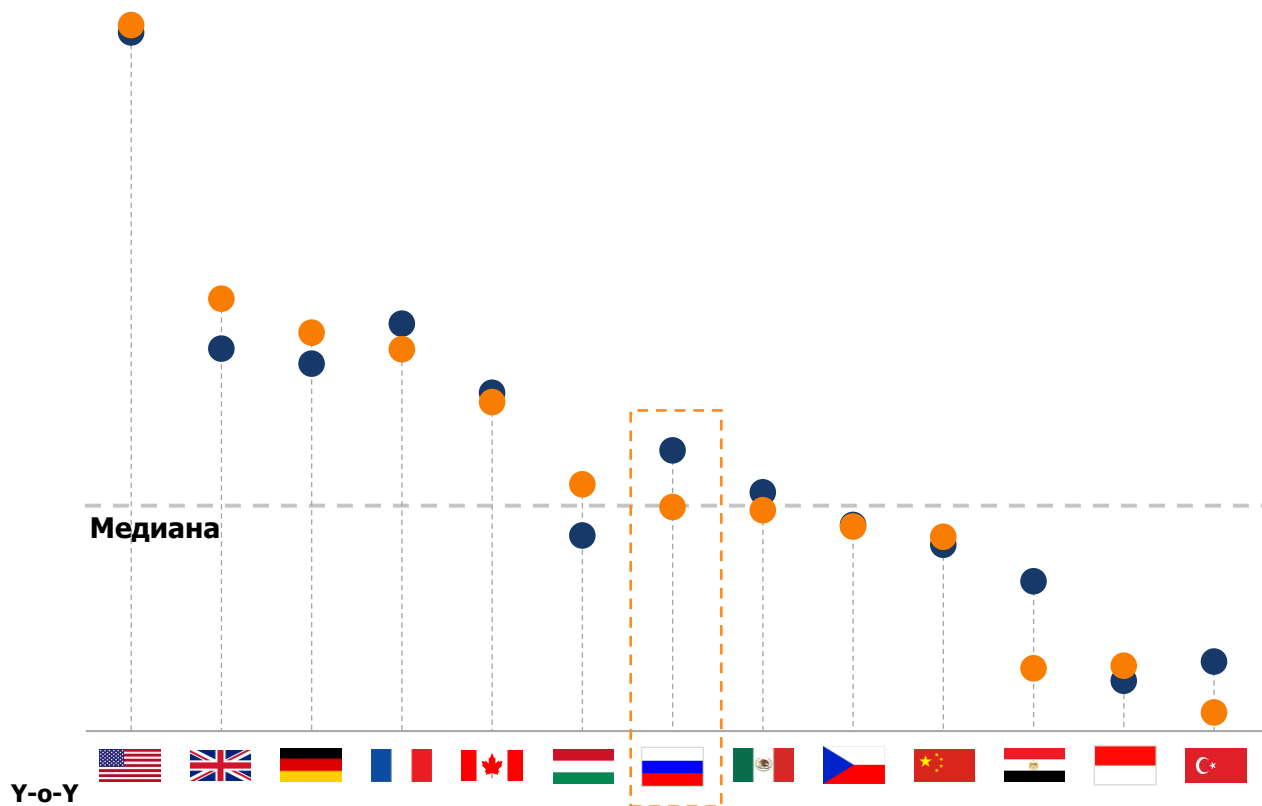
На вторичном рынке доступность жилья в ипотеку оставалась на уровне XX кв. м...

В 2023 году покупка жилья в ипотеку стала менее доступна в большинстве стран мира



Динамика доступности покупки жилья в ипотеку в мире в 2022-2023 гг., кв. м

Площадь жилья, кв. м. ● окт.2022 ● окт.2023

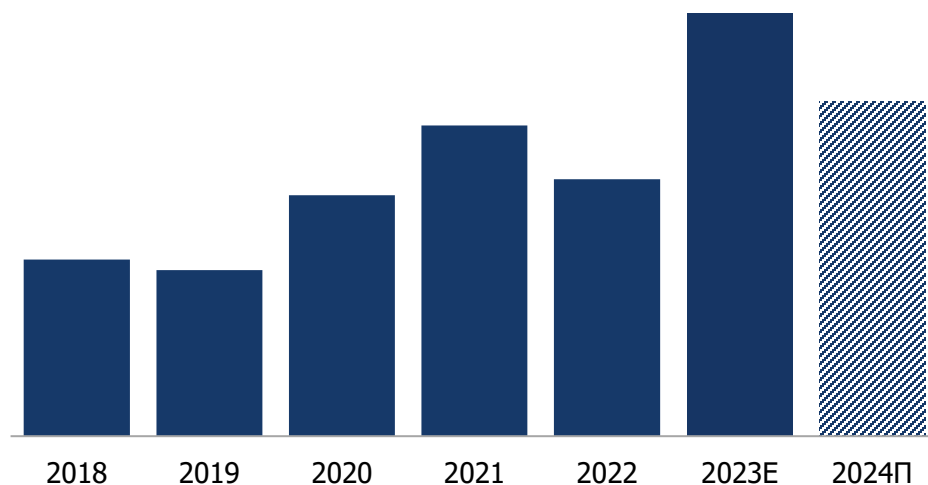


Медианное значение количества квадратных метров, которые может приобрести в ипотеку семья из двух человек, в мире составило XX кв. м.

В ряде стран наблюдается увеличение доступности жилья: для стимулирования покупательского спроса были снижены ипотечные ставки и стоимость недвижимости...

По итогам 2023 года объем выдачи ипотечных кредитов в России достигнет исторического максимума в **XX трлн рублей**

Выдачи ипотечных кредитов, трлн руб.



Источник: ЦБ РФ, Frank RG, 2023 г.



Все решит 4 квартал 2023 – 1 квартал 2024 года, потому что даже если смотреть сейчас, госпрограммы держатся, вторичка пойдет вниз. Но 2023 год точно будет закрыт достаточно позитивно, больше «семеек». Дают прогнозы 6,5 – 6,9, больше 7 точно будет.

Из экспертного интервью с представителем банка

Источник: РБК, Домклик 2023 г.

Согласно прогнозу Frank RG, объем выданных ипотечных кредитов по итогам 2023 года достигнет XX трлн руб., увеличившись на XX% с 2022 года. В 2024 году планируется снижение объема выдач ипотечных кредитов на XX% до XX трлн руб.

Продление льготных программ, планы регулятора по увеличению размера первоначального взноса и сокращению субсидий банкам по ипотеке с господдержкой, повышение ключевой ставки подстегнули всплеск активности ипотечных клиентов в 2023 году...

По данным экспертных интервью, банки также ожидают снижение объема выдач ипотеки на XX% в конце 2023 – начале 2024 года...



Рынок просядет процентов на 15-20 в следующем году, просядет в основном за счет того, что снизится именно доля вторички, а доля первички, она в принципе будет оставаться той же, потому что нет обратного пути, как говорится.

Из экспертного интервью с представителем банка

В среднем за год ставки по рыночным ипотечным программам выросли на XX п.п., а ставки по льготным программам на XX п.п. до предельного уровня

Динамика медианы ипотечных ставок для новых клиентов, %

Программа	2022 г.				2023 г.		
	1Q	2Q	3Q	4Q	1Q	2Q	3Q
Первичный рынок	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%
Вторичный рынок	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%
Рефинансирование	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%
Готовый дом первичный рынок	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%
Готовый дом вторичный рынок	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%
Льготная ипотека на новостройки	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%
Семейная ипотека	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%
Ключевая ставка	20%	9,5%	7,5%	7,5%	7,5%	7,5%	13%

Источник: Frank RG, 2023 г.

Согласно экспертным интервью Frank RG, рост ключевой ставки является главным вызовом 2023 года по мнению большинства банков. Увеличение ключевой ставки в 3 квартале 2023 года с 7,5% до 13% отразилось на процентных ставках по всем ипотечным программам: банки были вынуждены быстро реагировать на изменения и менять условия предоставления кредитов. Наибольший рост медианной ипотечной ставки за год наблюдается по...

В меньшей степени зафиксировано увеличение медианной процентной ставки по программам...

Динамика медианы ипотечных ставок для зарплатных клиентов, %

Программа	2022 г.				2023 г.		
	1Q	2Q	3Q	4Q	1Q	2Q	3Q
Первичный рынок	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%
Вторичный рынок	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%
Рефинансирование	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%
Готовый дом первичный рынок	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%
Готовый дом вторичный рынок	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%
Льготная ипотека на новостройки	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%
Семейная ипотека	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%	xx%
Ключевая ставка	20%	9,5%	7,5%	7,5%	7,5%	7,5%	13%

Источник: Frank RG, 2023 г.

По итогам 10 месяцев 2023 года на топ-5 банков пришлось XX% рынка по объему выданных ипотечных кредитов

Топ-20 банков по выдаче ипотеки за январь-октябрь 2023 года

№	Банк	Объем выданных кредитов		Доля в общем объеме выдачи	Количество выданных кредитов		Доля в общем количестве выдач
		млрд руб.	Δ к пред. году, %	%	тыс. шт.	Δ к пред. году, %	%
1 (xx)	Банк 1	xx	xx	▲ XX п.п. xx	xx	xx	▲ XX п.п. xx
2 (xx)	Банк 2	xx	xx	▼ XX п.п. xx	xx	xx	▼ XX п.п. xx
3 (xx)	Банк 3	xx	xx	▲ XX п.п. xx	xx	xx	▼ XX п.п. xx
4 (xx)	Банк 4	xx	xx	▼ XX п.п. xx	xx	xx	▼ XX п.п. xx
5 (xx)	...	xx	xx	▲ XX п.п. xx	xx	xx	▼ XX п.п. xx
6 (xx)		xx	xx		xx	xx	xx
7 (xx)		xx	xx		xx	xx	xx
8 (xx)		xx	xx		xx	xx	xx
9 (xx)		xx	xx		xx	xx	xx
10 (xx)		xx	xx		xx	xx	xx
11 (xx)		xx	xx		xx	xx	xx
12 (xx)		xx	xx		xx	xx	xx
13 (xx)		xx	xx		xx	xx	xx
14 (xx)		xx	xx		xx	xx	xx
15 (xx)		xx	xx		xx	xx	xx
16 (xx)		xx	xx		xx	xx	xx
17 (xx)		xx	xx		xx	xx	xx
18 (xx)		xx	xx		xx	xx	xx
19 (xx)		xx	xx		xx	xx	xx
20 (xx)		xx	xx		xx	xx	xx
	ТОП-20 банков	xx	xx	▲ XX п.п. xx	xx	xx	▲ XX п.п. xx
	Итого по рынку	xx	xx		xx	xx	

За 10 месяцев 2023 года топ-20 ипотечных банков выдали XX млн ипотечных кредитов (+XX% к 2022 г.) на сумму XX трлн руб. (+XX% к 2022 г.)...

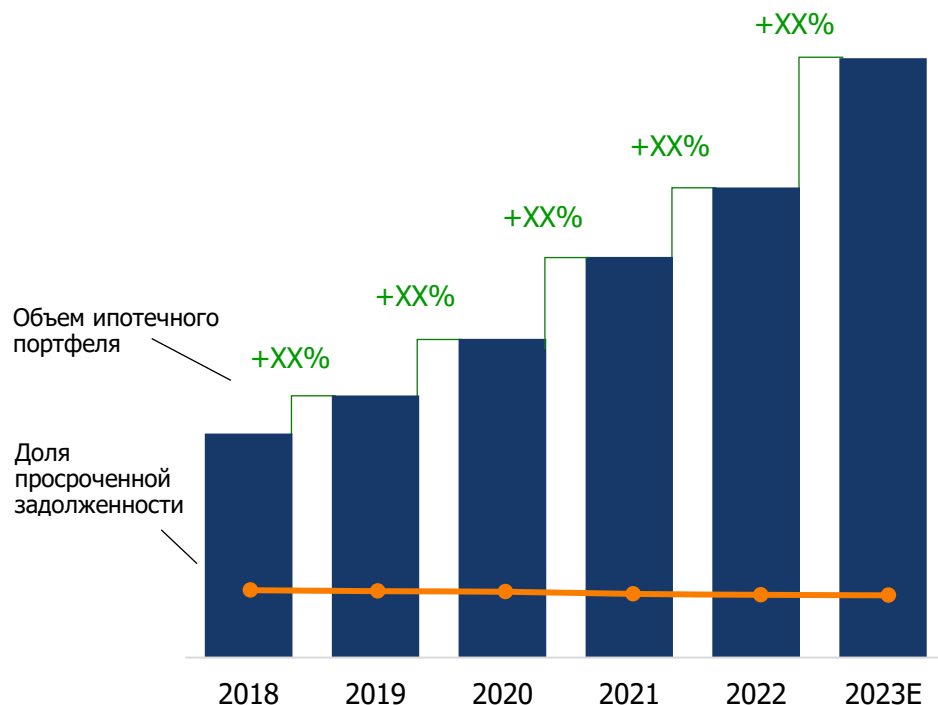
Уровень концентрации выданных ипотечных кредитов среди топ-5 банков вырос по итогам 10 месяцев 2023 года. Выдачи по ним составляют XX% по сумме (+XX п.п. к 10 мес. 2022 г.) и XX% по количеству выданных кредитов (+XX п.п. к 10 мес. 2022 г.) в общем объеме выдач ипотеки в России...

▲▼ – изменение в рейтинге к 10 мес. 2022 г.

Источник: данные топ-20 банков, Frank RG, 2023 г.

В 2023 году выросли темпы роста ипотечного портфеля

Динамика ипотечного портфеля в России (с учетом секьюритизации), трлн руб.



Согласно оценке Frank RG, по итогам 2023 года объем портфеля жилищных кредитов с учетом секьюритизации составит XX трлн руб. Прирост с 2022 года достигнет XX трлн руб. или XX%. На повышенный спрос на ипотечные кредиты повлияли следующие факторы:

- продление льготных ипотечных программ;
- ослабление курса рубля и, как следствие, опасения дальнейшего роста цен на жилье, рост инвестиционного спроса;
- стремление граждан взять ипотечный кредит до повышения ставок и минимального первоначального взноса.

По информации Аналитического центра ДОМ.РФ, прирост ипотечного портфеля на конец года составит 3,5 трлн рублей. ЦБ РФ прогнозирует прирост объема портфеля по итогам 2023 года на уровне 17-21%.

Доля просроченной задолженности в общем объеме выданных ипотечных кредитов в России продолжает снижаться...

В топ-5 банков сконцентрировано XX% объема ипотечного портфеля в России

Топ-20 банков по объему ипотечного портфеля на 01.11.2023 г.

№	Банк	Объем ипотечного портфеля		Доля в общем объеме портфеля	
		млрд руб.	Δ к 01.11.2022, %	%	%
1 (xx)	Банк 1	xx	xx	xx	▲ XX п.п. xx
2 (xx)	Банк 2	xx	xx	xx	▼ XX п.п. xx
3 (xx)	Банк 3	xx	xx	xx	▲ XX п.п. xx
4 (xx)	Банк 4	xx	xx	xx	▼ XX п.п. xx
5 (xx)	...	xx	xx	xx	▼ XX п.п. xx
6 (xx)		xx	xx	xx	xx
7 (xx)		xx	xx	xx	xx
8 (xx)		xx	xx	xx	xx
9 (xx)		xx	xx	xx	xx
10 (xx)		xx	xx	xx	xx
11 (xx)		xx	xx	xx	xx
12 (xx)		xx	xx	xx	xx
13 (xx)		xx	xx	xx	xx
14 (xx)		xx	xx	xx	xx
15 (xx)		xx	xx	xx	xx
16 (xx)		xx	xx	xx	xx
17 (xx)		xx	xx	xx	xx
18 (xx)		xx	xx	xx	xx
19 (xx)		xx	xx	xx	xx
20 (xx)		xx	xx	xx	xx
	ТОП-20 банков	xx	xx	xx	▲ XX п.п. xx
	Итого по рынку	xx	xx	xx	

На 1 ноября 2023 года объем ипотечных портфелей по топ-20 банков составил XX трлн руб. (+XX% к 1 ноября 2022 г.). Доля ипотеки, которая приходится на топ-20 банков, увеличилась на XX п.п. и составила XX%.

XX% общего объема портфеля составили топ-5 банков (+XX п.п. к 1 ноября 2022 г.)...

XX из 20 банков в топ-20 за год усилили свою позицию на ипотечном рынке по доле портфеля. Лидером по увеличению доли в общем объеме портфеля является XX (+XX п.п.). Смещение доли произошло главным образом за счет снижения доли XX (на XX п.п.), XX (на XX п.п.), а также...

▲▼ – изменение в рейтинге к 01.11.2022 г.

Источник: данные топ-20 банков, оценка Frank RG, 2023 г.

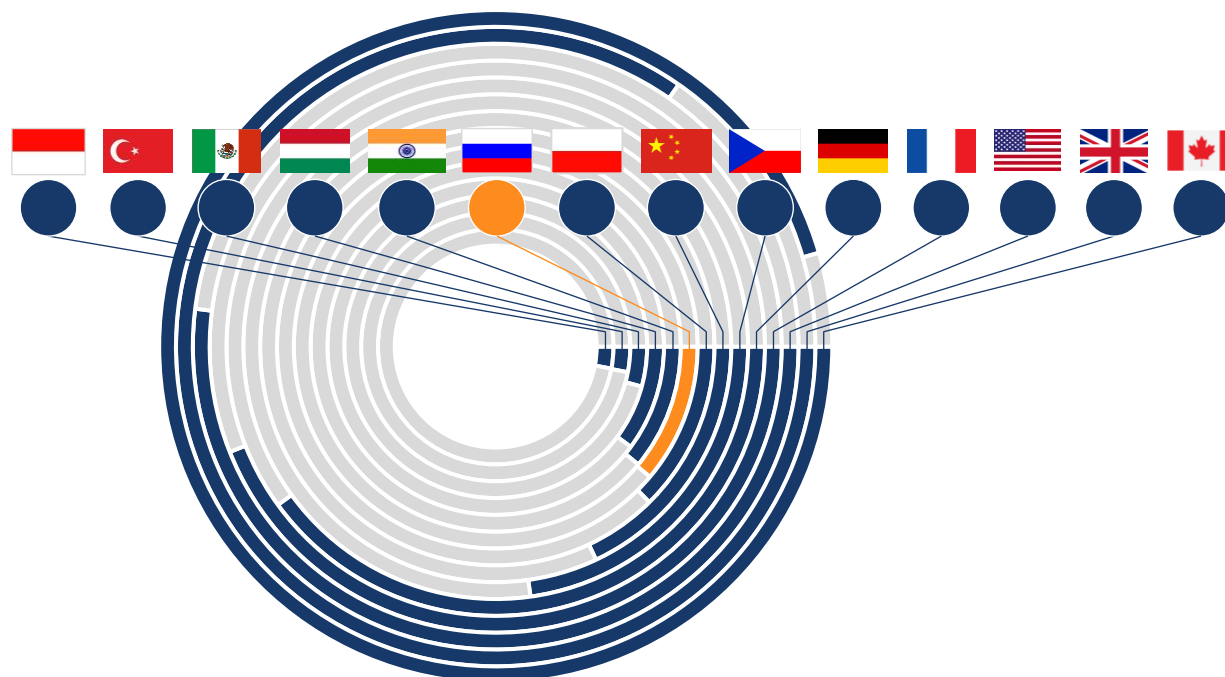
Несмотря на быстрые темпы роста ипотечного портфеля, потенциал развития ипотеки в России все еще остается высоким



Отношение объема ипотечного портфеля к ВВП страны в России в 2023 году составило порядка XX% (с учетом секьюритизации), увеличившись на XX п.п. с 2022 года. Тем не менее, это все еще существенно ниже, чем в других крупных странах: в Канаде доля ипотеки в ВВП достигает XX%, в Великобритании – XX%.

Согласно прогнозу долгосрочного развития рынка недвижимости в России по национальному проекту «Жилье и городская среда», потенциал роста портфеля ипотечных кредитов в России составляет порядка 15% ВВП...

Доля ипотеки в ВВП на мировом рынке в 2023 году, %



Содержание

Об исследовании

Обзор и тренды рынка недвижимости и ипотеки в России в 2023-2024 гг.

2

Исследование клиентского опыта

Исследование функционала ДБО

- Дистанционная подача заявки на ипотеку
- Анализ функционала мобильного и интернет-банка для обслуживания ипотеки
- Анализ экосистем недвижимости

Клиентский путь. Сравнение застройщиков (mystery shopping)

- Оценка звонка
- Оценка офиса
- Оценка встречи
- Оценка консультации по ипотеке











Анализ продуктового предложения по ипотеке

- Стандартные программы
- Льготные программы

Банки-победители премии Frank Mortgage Award 2023

Методика и участники клиентского опроса

Список банков-участников

1	 СБЕР БАНК	Сбербанк
2	 Альфа Банк	Альфа-Банк
3	 ГАЗПРОМБАНК	Газпромбанк
4	 открытие Банк	Банк Открытие
5	 росбанк	Росбанк
6	 ПСБ	Промсвязьбанк
7	 РоссельхозБанк	Россельхозбанк
8	 ТИНЬКОФФ	Тинькофф Банк
9	 Уральский Банк реконструкции и развития	УБРИР
10	 ВТБ	ВТБ

Клубный рекрут

Открытый рекрут

В исследовании активных клиентов, оформивших ипотечный кредит, приняли участие 10 банков. Исследование проводилось в сентябре-октябре 2023 года. Общее количество полностью заполненных анкет составило 2 381 шт.

Результаты данного исследования должны приниматься с определенными оговорками:

- Исследование касается «активных» клиентов, которые оформили ипотечный кредит в период 2022-2023 гг.
- Данные по банку ВТБ были собраны путем панельного опроса, организованного Frank RG самостоятельно, и в рейтинговании банк не участвовал.

Ключевые выводы раздела

Ценовые условия остаются важным фактором выбора банка

Основным параметром выбора банка среди новых клиентов в 2023 году остается низкая процентная ставка по ипотечной программе. Доля клиентов, выбравших этот фактор, выросла до XX%...

Партнерский канал остается наиболее популярным каналом подачи заявки на первичном рынке, офис – на рынке готового жилья

Партнерский канал – ключевой канал подачи заявки на ипотеку на новостройки, однако **доля респондентов, подававших заявку через партнера за год снизилась на XX п.п. до XX%**, что может быть связано с отменой околонулевой ипотеки...

Ожидания клиентов по времени выхода на сделку не совпадают с реальным временем выхода

В 2023 году **XX% респондентов считают удобным выход на сделку в течение 1-2 дней** после подачи документов, однако только **XX% респондентов вышли на сделку за этот период...**

Доля лояльных клиентов за год увеличилась на XX п.п., доля критиков снизилась на XX п.п.

В качестве положительных аспектов, повлиявших на улучшение показателя, клиенты отметили **улучшение качества предоставляемых услуг, быстрый отклик ипотечных менеджеров и выгодные условия программ.**

Лидером по доле лояльных клиентов в 2023 году стал...

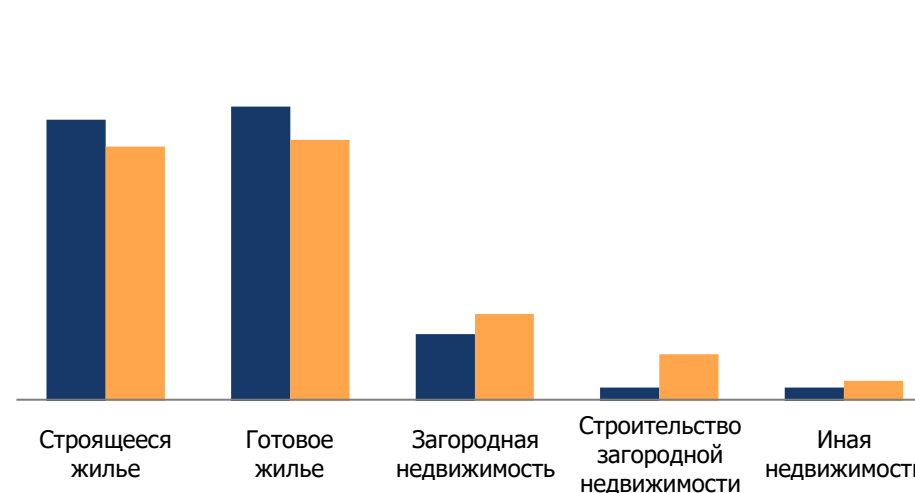
Доля клиентов с ипотекой на загородную недвижимость и ИЖС выросла на XX%

Год оформления ипотечного кредита, % ответов



Тип недвижимости, приобретаемой участниками опроса, % ответов

■ 2022 ■ 2023

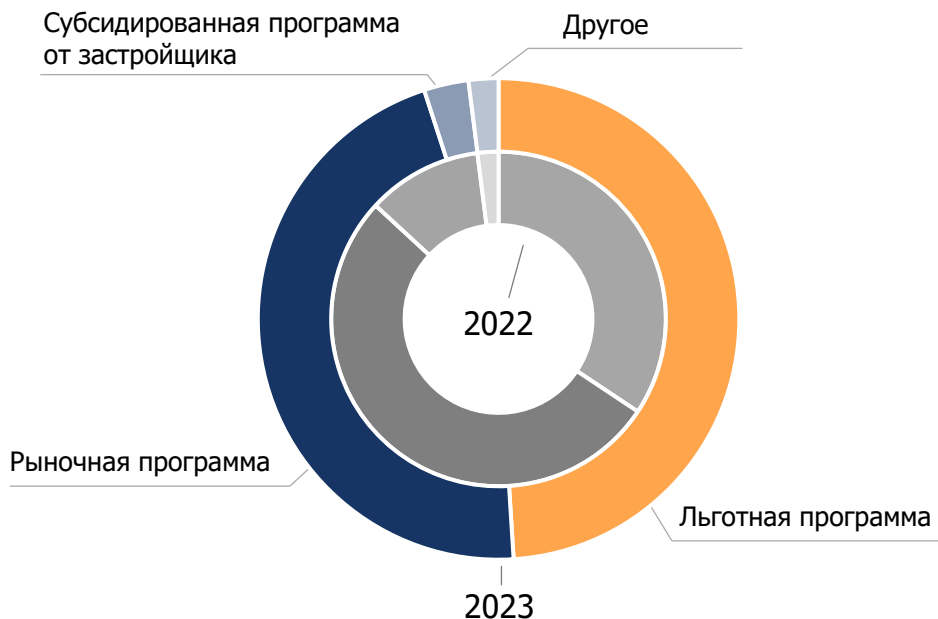


Согласно результатам опроса, более половины респондентов (XX%) оформили ипотеку в 2022 году и XX% – в 2023 году.

Среди опрошенных клиентов ипотечный кредит на приобретение квартиры на первичном и вторичном рынках оформили XX% и XX% респондентов соответственно. Однако в 2023 году доли клиентов, купивших квартиры в черте города, уменьшились по сравнению с 2022 годом...

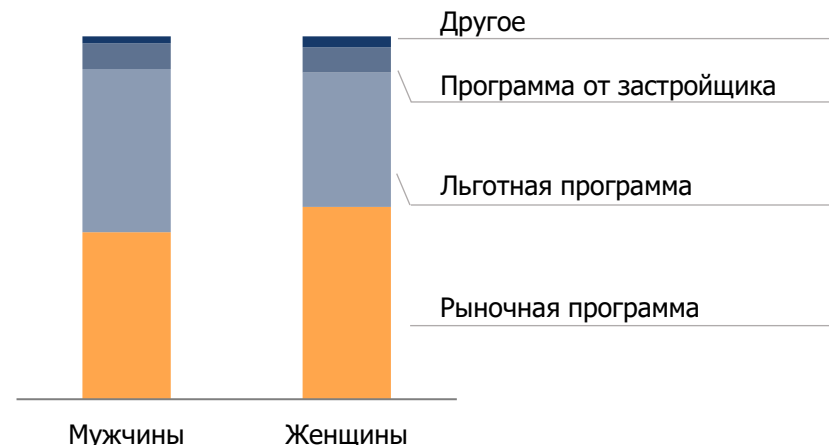
Доля клиентов, оформивших ипотеку по льготным программам в 2023 году, выросла до XX%

Программа ипотеки, которую оформили опрошенные клиенты, % ответов

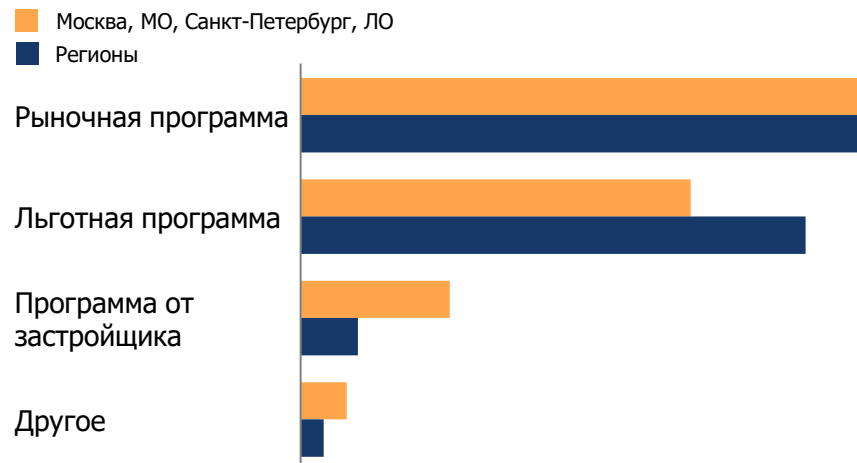


В 2023 году доля клиентов, оформивших ипотеку по льготным программам, выросла за год на XX п.п. до XX%. При этом количество респондентов, воспользовавшихся рыночной программой, снизилось на XX п.п. до XX% в 2023 году. Уменьшилось также оформление ипотеки по субсидированным программам от застройщика по сниженным ставкам, их доля снизилась с XX% в 2022 году до XX% в 2023 году, что связано с ограничением ЦБ околонулевой ипотеки.

Выбор ипотечной программы мужчинами и женщинами, % ответов

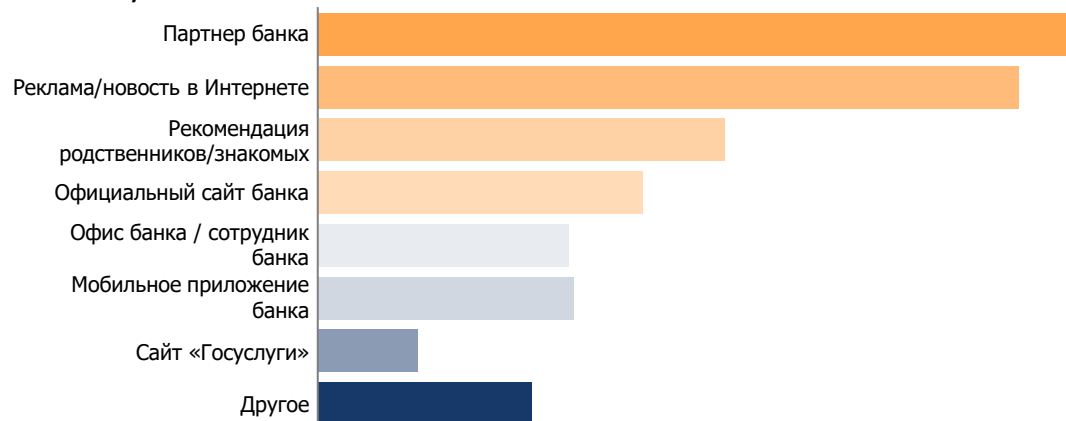


Выбор ипотечной программы в региональном разрезе, % ответов



Основным источником информации о возможности оформления ипотеки по льготной программе остается партнерский канал

Источник, из которого клиенты узнали о возможности оформления льготной ипотеки, % ответов



▼▲ Изменение к 2022 г.

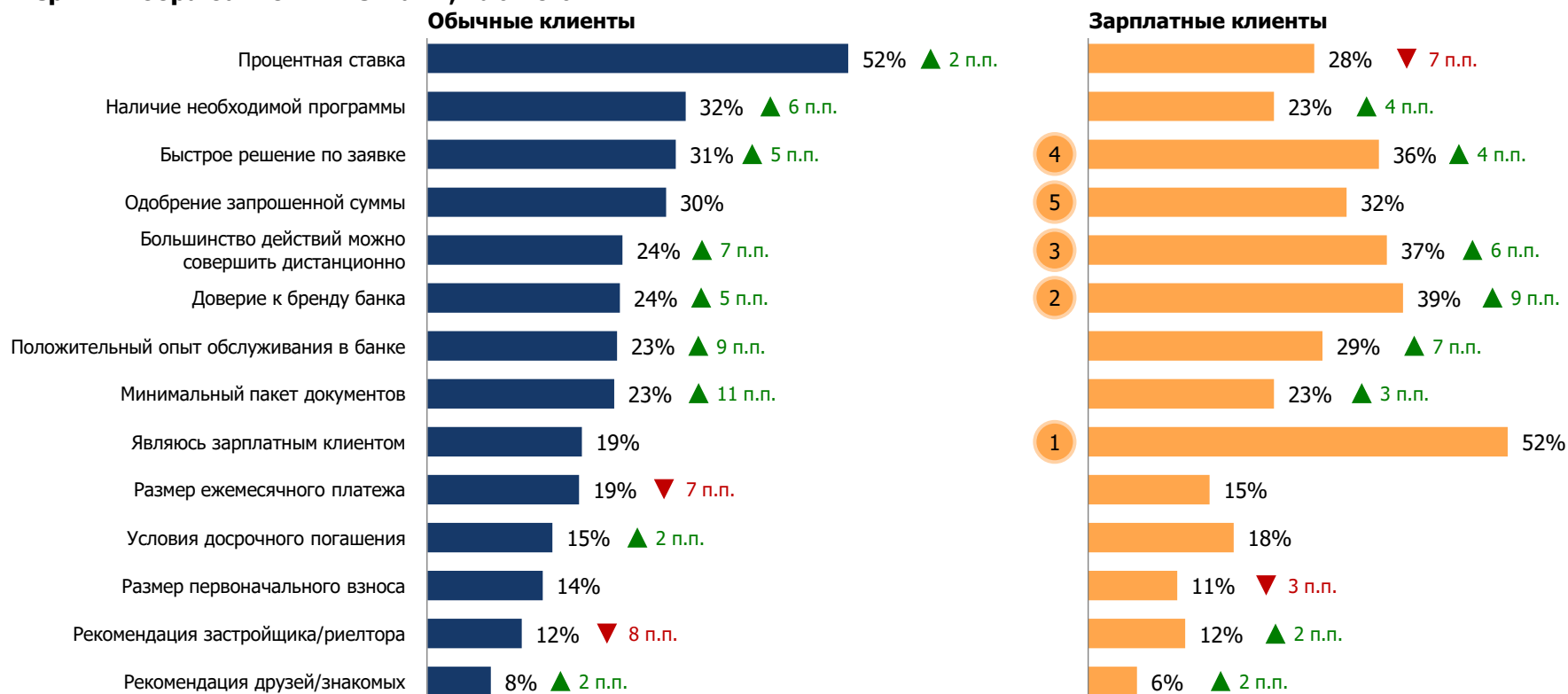
Источник, из которого клиенты узнали о возможности оформления льготной ипотеки, % ответов

Канал	Сбер	ВТБ	АКБАР	Сбер	Сбер	Сбер	Сбер	Сбер	Сбер	Сбер	Средн
Партнер банка	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Реклама/новость в Интернете	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Рекомендация родственников/знакомых	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Официальный сайт банка	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Офис банка / сотрудник банка	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Мобильное приложение банка	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Сайт «Госуслуги»	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Другое	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

В 2023 году главным источником информации о возможности оформления ипотеки по льготным программам остаются партнеры банков: застройщики, агентства недвижимости, риелторы. Однако доля клиентов, отметивших партнерский канал, снизилась за год на XX п.п. до XX%...

Низкая ставка остается основным критерием выбора, однако клиенты становятся требовательнее к репутации и сервису банка

Критерии выбора банков клиентами, % ответов



▼▲ Изменение к 2022 г.

Основным параметром выбора банка для новых клиентов в 2023 году остается низкая процентная ставка по ипотечной программе (52%). Наличие необходимой программы (32%) и быстрое решение по заявке (31%) также отмечены респондентами как важные параметры выбора банка. Одновременно с этим растет значимость критериев, определяющих репутацию банков: доверие к бренду (+5 п.п.), положительный опыт обслуживания (+9 п.п.), рекомендация друзей и знакомых (+2 п.п.).

У зарплатных клиентов распределение важности параметров выбора отличается. Главными критериями респонденты назвали наличие доверия к бренду банка (39%), удобство дистанционных сервисов (37%). Ценовой параметр в топ-5 критериев не вошел.

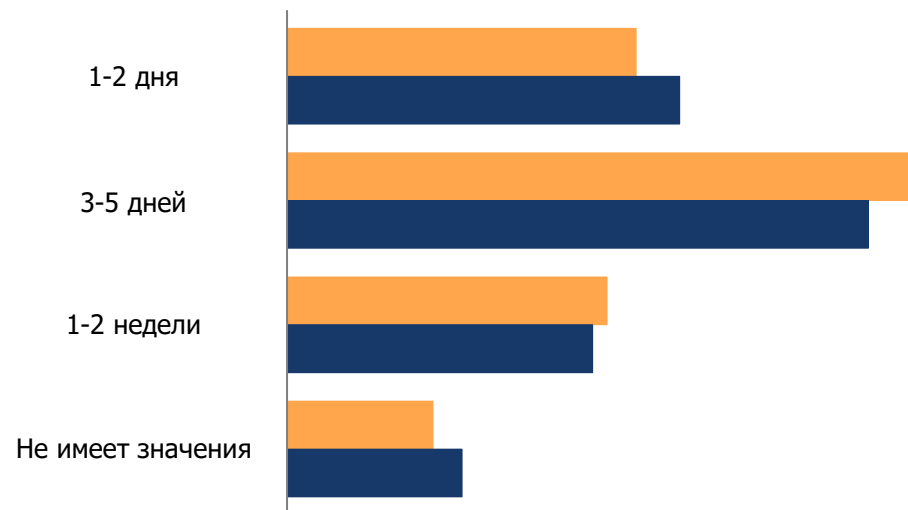
Источник: Frank RG, результаты онлайн-опроса 2 300+ действующих ипотечных клиентов, 2023 г.

XX% клиентов считают оптимальным время выхода на сделку до 5 дней, однако в такие сроки на сделку вышли только XX% клиентов

Время, которое прошло с момента предоставления всех документов в банк до выхода на сделку, % ответов

















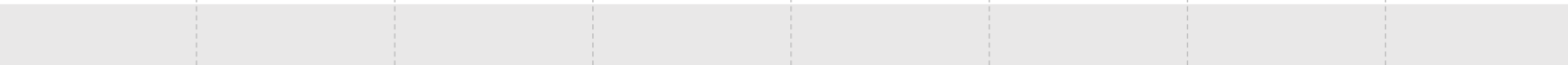
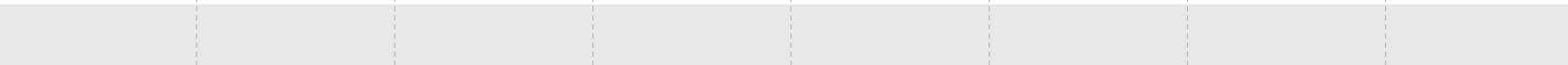
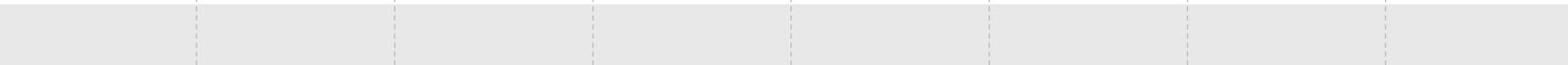
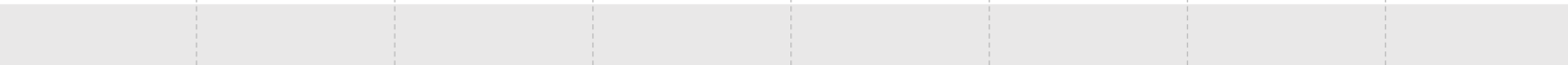
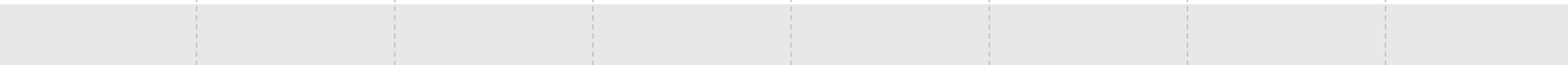
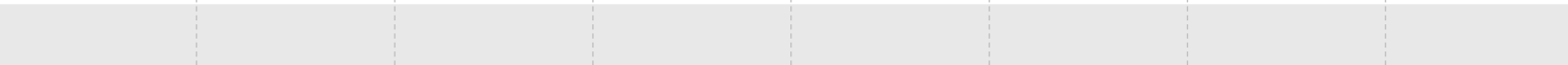
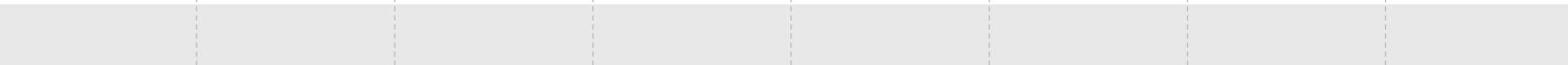
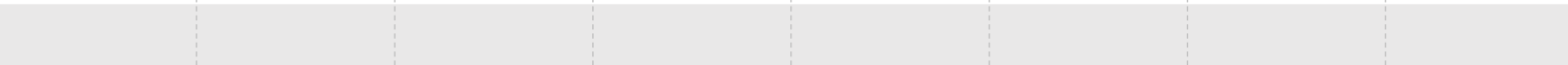




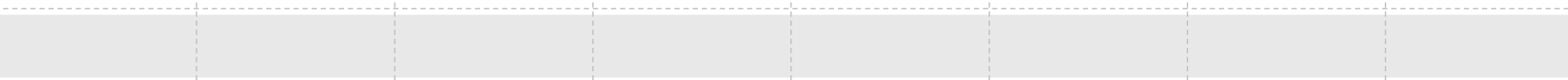
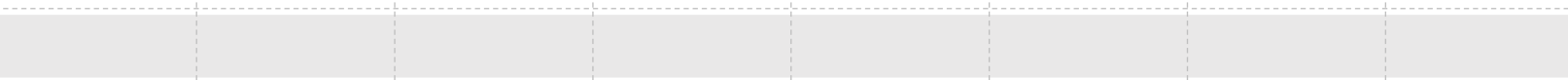
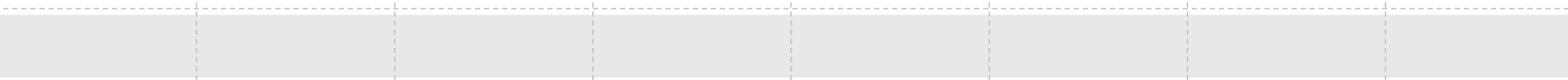
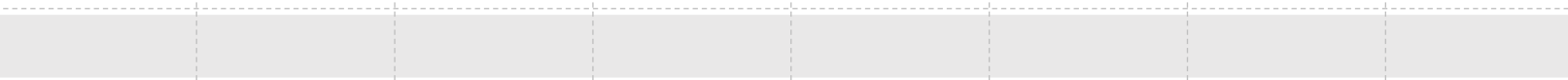
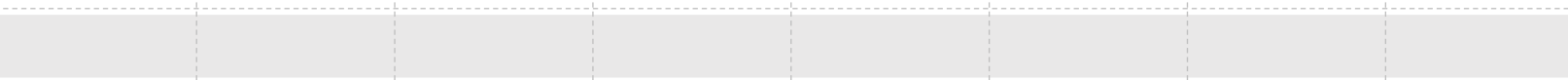
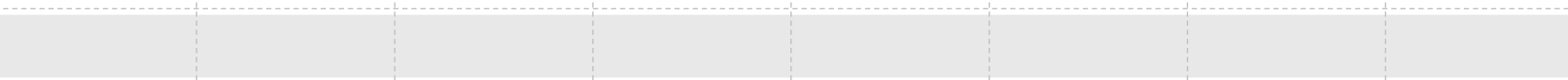
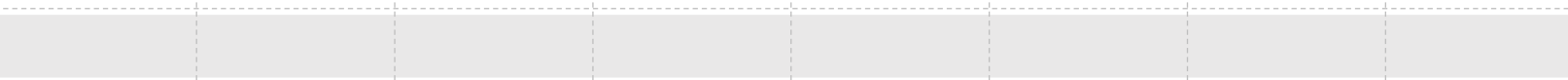
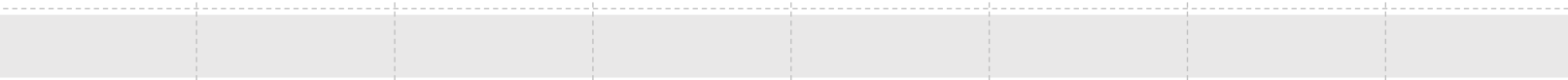


Время, которое клиенты считают оптимальным для выхода на сделку, % ответов




Согласно результатам опроса, только у XX% клиентов с момента предоставления документов в банк до выхода на сделку проходит 1-2 дня. XX% респондентов ожидали выхода на сделку от 3 до 5 дней и столько же были вынуждены ожидать 1-2 недели. Доля опрошенных, у которых выход на сделку произошел более чем через 2 недели после предоставления всех документов в банк, выросла на XX п.п. до XX% ...

Для клиентов ПСБ и Тинькофф Банка, в отличие от других банков, самой важной услугой является удаленное решение любых вопросов

Самые важные услуги при обслуживании ипотечного кредита по мнению клиентов, % ответов

Банк	Частичное досрочное погашение в удобную дату	Удаленное решение любых вопросов	Возможность изменения условий кредита	Оперативное получение справок/ выписок и т. п.	Расчет следующего платежа/срока при досрочном погашении	Помощь в оформлении налогового вычета	Реструктуризация кредита / кредитные каникулы	Дистанционное получение закладной	Возможность привязки дополнительных счетов к договору
									
									
									
									
									
									
									
									
									
									





 Банки, в которых удаленное решение вопросов – самая важная услуга

Мобильное приложение – самый удобный удаленный канал для обслуживания ипотечного кредита

Оценка удобства удаленных сервисов при обслуживании кредита, где 1 – очень плохо, 5 – очень хорошо, интегральный балл

		Балл
1	Мобильное приложение банка	XX
2	Мобильный банк (версия интернет-банка для мобильного телефона)	XX
3	Интернет-банк (личный кабинет на сайте банка)	XX
4	Чат в мобильном приложении банка	XX
5	Колл-центр банка	XX

Оценка удобства удаленных сервисов при обслуживании кредита, где 1 – очень плохо, 5 – очень хорошо, интегральный балл

											Среднее
Мобильное приложение банка	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
Мобильный банк (версия интернет-банка для мобильного телефона)	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
Интернет-банк (личный кабинет на сайте банка)											
Чат в мобильном приложении банка											
Колл-центр банка											



К приложению вопросов нет, хорошо работает, все в нем понятно. Обращался в чат приложения – получил исчерпывающий ответ по вопросу и довольно быстро. А в колл-центр дозвониться никогда не получалось.

Из опроса ипотечных клиентов банков

Источник: Frank RG, результаты онлайн-опроса 2 300+ действующих ипотечных клиентов, 2023 г.













В чате приложения работает бот, если бот переводит на специалиста, то специалист не всегда отвечает. Был момент, когда специалист так и не ответил на мой вопрос. Удалился для уточнения информации на 3-5 минут, но так и не вернулся.

Из опроса ипотечных клиентов банков

Клиенты Сбербанка и Тинькофф Банка больше других довольны качеством услуг при обслуживании ипотечного кредита

Оценка качества услуг при обслуживании кредита, где 1 – очень плохо, 5 – очень хорошо, интегральный балл

											Среднее
Внесение платежа по графику / оплата функцией автосписания	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
Частичное досрочное погашение	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3
Оплата альтернативными способами											
Получение справок/выписок											
Получение средств материнского капитала или документов для ПФР											
Помощь в оформлении налогового вычета											
Переоформление на госпрограмму «Семейная ипотека»											
Кредитные/ипотечные каникулы											
Оформление закладной после ввода объекта в эксплуатацию											
Оформление/продлонгация ипотечного страхования											
Изменение условий кредитного договора											

Наиболее высоко качество услуг обслуживания кредита оценили клиенты Сбербанка и Тинькофф Банка. Наименее удовлетворены качеством услуг клиенты УБРИР.

В 2023 году доля лояльных клиентов увеличилась на XX п.п.

«Насколько Вы готовы порекомендовать своим друзьям и знакомым наш банк?», % ответов

Оценка по шкале от 0 до 10

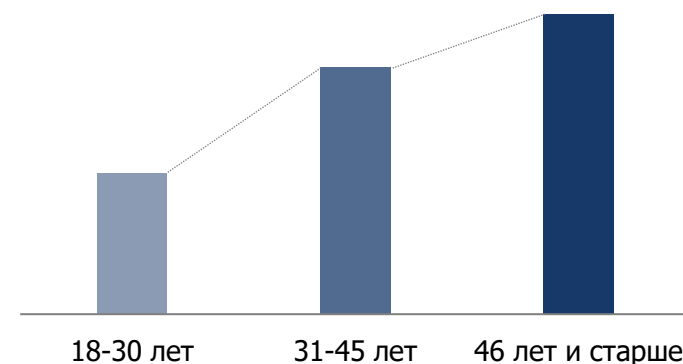


В 2023 году снизились доли нейтральных клиентов (XX п.п.) и критиков (XX п.п.), выросла доля лояльно настроенных (XX п.п.). В качестве положительных аспектов респонденты отмечают улучшение качества предоставляемых услуг, быстрый отклик ипотечных менеджеров и выгодные условия программ.

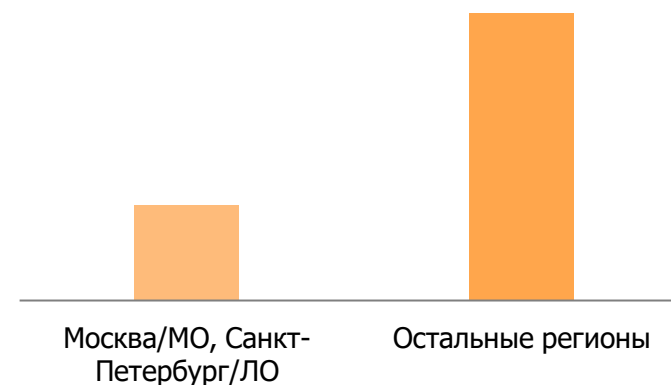
Согласно опросу, клиенты старшей возрастной группы (46 лет и старше) более лояльны, чем молодое поколение (18-30 лет).

Клиенты, оформившие ипотеку в Москве, МО, Санкт-Петербурге и ЛО, критичнее относятся к качеству банковского обслуживания ипотечного кредита. При низком оценивании респонденты отмечают плохое качество работы менеджеров, в частности несвоевременное информирование относительно альтернативных ипотечных программ, «навязывание» необязательных банковских продуктов и недостаточную цифровизацию сервисов.

Значение показателя NPS в зависимости от возраста, %



Значение показателя NPS в зависимости от региона, %



Содержание

Об исследовании

Обзор и тренды рынка недвижимости и ипотеки в России в 2023-2024 гг.

Исследование клиентского опыта

3

Исследование функционала ДБО

- Дистанционная подача заявки на ипотеку
- Анализ функционала мобильного и интернет-банка для обслуживания ипотеки
- Анализ экосистем недвижимости

Клиентский путь. Сравнение застройщиков (mystery shopping)

- Оценка звонка
- Оценка офиса
- Оценка встречи
- Оценка консультации по ипотеке

Анализ продуктового предложения по ипотеке

- Стандартные программы
- Льготные программы

Банки-победители премии Frank Mortgage Award 2023

Ключевые выводы раздела

Процесс выдачи электронных закладных менее всего оцифрован в банках

С развитием цифровых технологий клиенты могут оформить ипотеку полностью дистанционно.

В банках наиболее оцифрованы **процессы подачи заявки** на сайте, а также **обслуживание ипотеки** в личном кабинете...

Банки развивают цифровые каналы подачи заявок на ипотеку

Традиционными вариантами подачи заявки **остаются отделение банка и сайт**. На сайте большинства банков можно оформить полную ипотечную заявку, не требующую обратного звонка оператора. В среднем время на заполнение формы менее 2 минут...

В мобильном приложении и интернет-банке доступны все ключевые функции для ипотечного клиента

Более половины исследуемых банков реализовали основные информационные функции, операции с кредитом и графиком платежей в мобильном приложении...

Ключевым каналом подбора недвижимости для покупателей являются классифайды

На сегодняшний день клиент может оформить покупку недвижимости используя только классифайды. Весь путь по поиску и обустройству квартиры/дома происходит в рамках одного сервиса...

Содержание

Об исследовании

Обзор и тренды рынка недвижимости и ипотеки в России в 2023-2024 гг.

Исследование клиентского опыта

Исследование функционала ДБО

3.1

- Дистанционная подача заявки на ипотеку

- Анализ функционала мобильного и интернет-банка для обслуживания ипотеки
- Анализ экосистем недвижимости

Клиентский путь. Сравнение застройщиков (mystery shopping)

- Оценка звонка
- Оценка офиса
- Оценка встречи
- Оценка консультации по ипотеке

Анализ продуктового предложения по ипотеке

- Стандартные программы
- Льготные программы

Банки-победители премии Frank Mortgage Award 2023

Банки активно развивают дистанционные сервисы для подачи заявки на ипотеку

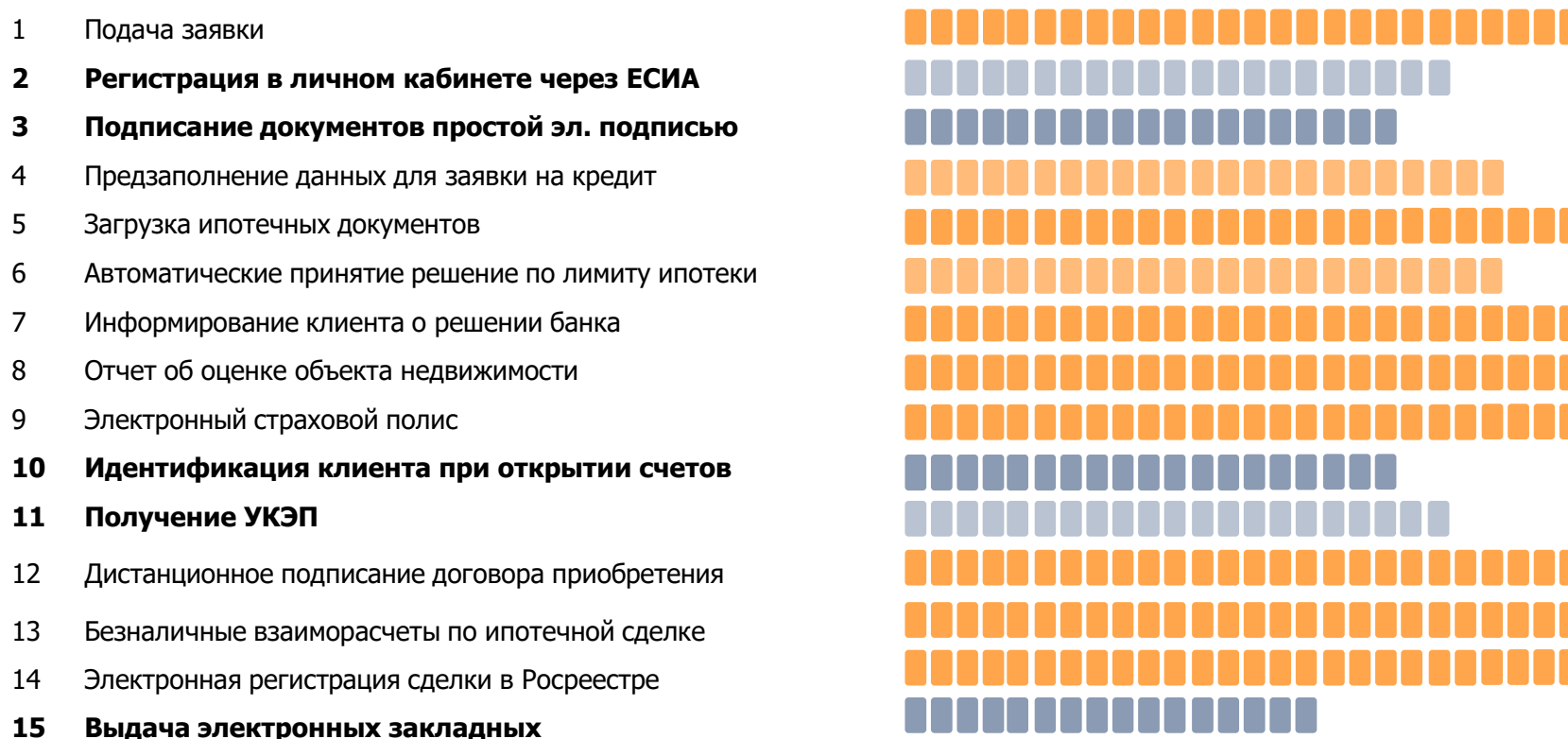
Оформление ипотеки для клиента начинается с подачи заявки. В банках это реализовано либо упрощенной анкетой, после заполнения которой с клиентом связывается оператор и назначает встречу в офисе банка, либо расширенной анкетой, позволяющей клиенту получить одобрение онлайн и при необходимости прийти в отделение непосредственно для подписания сделки.

Цифровой путь подачи заявки на ипотеку



Банки работают над повышением цифровизации клиентского пути

Уровень цифровизации клиентского пути, % банков-участников, в которых функционал реализован дистанционно



В 2023 году уровень цифровизации клиентского пути увеличился, все исследуемые банки реализовали функционал дистанционной подачи заявки, на XX% увеличилось значение функционала «Регистрация через ЕСИА», ряд банков проработал функции подписания документов простой электронной подписью, получение УКЭП. Выдача электронных закладных является основным ограничителем по оцифровке всего клиентского пути в ипотечном кредитовании. Полную цифровизацию сдерживают проблемы удаленной идентификации и подписания документации с помощью электронно-цифровой подписи. На сегодняшний день участник сделки должен хотя бы один раз посетить офис банка для идентификации и выпуска электронных подписей.

Сайт банка. Авторизация через Госуслуги упрощает заполнение анкеты, снижает риск некорректного внесения данных и возврата заявки или получение отказа



Онлайн-форма ипотечной заявки



Онлайн-форма ипотечной заявки

Наличие онлайн-формы

Время на поиск формы

Кол-во кликов с главной страницы до формы

Заполнение онлайн-формы

Авторизация через Госуслуги

Время на заполнение формы

Кол-во полей всего

Кол-во обязательных полей

Автозаполнения, подсказки

Название разделов анкеты

Шаги заполнения формы

Сканы или фото документов

– упрощенная анкета – заявка, требующая обратного звонка оператора для дозаполнения данных

– функция реализована – функция отсутствует

В XX зафиксировано максимальное время на поиск раздела «Ипотека»



Поиск раздела «Ипотека» и коммуникация с банком



Поиск раздела «Ипотека»

Время на поиск раздела

Кол-во кликов до раздела

Коммуникация с банком

Телефон колл-центра

Онлайн-чат на сайте


Онлайн звонок на сайте

Обращения

WhatsApp

Telegram

Viber

 – канал используется только как новостная лента

Мобильный банк. Подача полной ипотечной заявки через мобильное приложение менее развита, чем через сайт, функция доступна в XX банках



Онлайн-форма ипотечной заявки



Онлайн-форма ипотечной заявки

Наличие онлайн-формы

Время на поиск формы*

Кол-во кликов с главной страницы до формы

Заполнение онлайн-формы

Авторизация через Госуслуги

Время на заполнение формы

Кол-во полей всего

Кол-во обязательных полей


Автозаполнения, подсказки

Название разделов анкеты

Шаги заполнения формы

Сканы или фото документов

 – в мобильном приложении нет раздела «Ипотека»

 – полная анкета без обратного звонка оператора

*время на заполнение анкеты указано без учета времени на загрузку, проверку документов клиента и ознакомление с документами банка.

Интернет-банк. Действующий клиент банка может подать полную ипотечную заявку через личный кабинет интернет-банка только в XX из XX банков

Онлайн-форма ипотечной заявки



Онлайн-форма ипотечной заявки

Наличие онлайн-формы

Время на поиск формы

Кол-во кликов с главной страницы до формы

Заполнение онлайн-формы

Авторизация через Госуслуги

Время на заполнение формы

Кол-во полей всего

Кол-во обязательных полей


Автозаполнения, подсказки

Название разделов анкеты

Шаги заполнения формы

Сканы или фото документов

 – в личном кабинете интернет-банка нет раздела «Ипотека»

 – полная анкета без обратного звонка оператора

* нет данных, так как выдает ошибку при оформлении заявки

Оформить заявку на ипотечный кредит можно онлайн на сайте застройщика



Для оформления ипотеки клиент может самостоятельно обратиться в банк или воспользоваться помощью компании-застройщика. Так, не придется тратить время на поиски банка, сравнение условий, подачу заявок. На всех этапах оформления ипотечного кредита и заключения сделки клиента будет сопровождать персональный менеджер компании застройщика.



Возможность оформить ипотечную заявку на сайте предлагают XX из XX анализируемых застройщиков



Онлайн-форма ипотечной заявки



Поиск раздела «Подача заявки»

Время на поиск раздела

Кол-во кликов до раздела

Заполнение онлайн-формы

Наличие онлайн-формы

Время на поиск формы

Кол-во кликов с главной страницы до формы

Заполнение онлайн-формы

Время на заполнение формы

Кол-во полей всего


Кол-во обязательных полей

Автозаполнения, подсказки

Название разделов анкеты

Шаги заполнения формы

Сканы или фото документов

 – упрощенная анкета – заявка, требующая обратного звонка менеджера офиса продаж

 – функция реализована  – функция отсутствует

Половина анализируемых застройщиков используют единую платформу «ДВИЖ» для подачи заявки на ипотеку



Платформа «ДВИЖ» интегрирована со всеми ведущими банками, как следствие, клиент может подать документы сразу в 30 банков-партнеров. Однако при заполнении заявки можно вводить любые данные в поля анкеты (кроме СНИЛС), не соответствующие действительности, что может привести к обработке большого количества ненужной информации и задержке в получении решения.

Ипотечная заявка подписывается простой электронной подписью на смартфоне. Клиенту на телефон приходит СМС с кодом и ссылкой для подписания анкеты.

Содержание

Об исследовании

Обзор и тренды рынка недвижимости и ипотеки в России в 2023-2024 гг.

Исследование клиентского опыта

Исследование функционала ДБО

- Дистанционная подача заявки на ипотеку

3.2 **- Анализ функционала мобильного и интернет-банка для обслуживания ипотеки**

- Анализ экосистем недвижимости

Клиентский путь. Сравнение застройщиков (mystery shopping)

- Оценка звонка

- Оценка офиса

- Оценка встречи

- Оценка консультации по ипотеке

Анализ продуктового предложения по ипотеке

- Стандартные программы

- Льготные программы

Банки-победители премии Frank Mortgage Award 2023

Мобильный банк. Более половины исследуемых банков реализовали основные информационные функции...



Основные функции мобильного банка для ипотечного клиента



Функции	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Информация о кредите	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Посмотреть остаток задолженности	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Посмотреть номер договора	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Посмотреть реквизиты счета	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
График платежей														
График будущих платежей														
История платежей														
Детализация платежа (долг/проценты)														
Выгрузка графика платежей из МБ														
Операции с кредитом														
Переименование счета														
Скрыть кредит с главного экрана														
Частично-досрочное погашение														
Полное досрочное погашение														
Настройка шаблона/автоплатежа														
Возможность сделать выписку по счету														
Подача заявки на ипотеку через МБ														

Только XX не предоставляет возможность посмотреть номер договора и реквизиты счета в мобильном приложении



Основные функции и график платежей в мобильном банке



Информация о кредите

Посмотреть остаток задолженности

Кол-во кликов

Посмотреть номер договора

Кол-во кликов

Посмотреть реквизиты счета

Кол-во кликов

График платежей

Просмотр графика будущих платежей

Кол-во кликов

Просмотр истории платежей

Кол-во кликов

Детализация платежа (долг/проценты)

Кол-во кликов

Выгрузка графика платежей

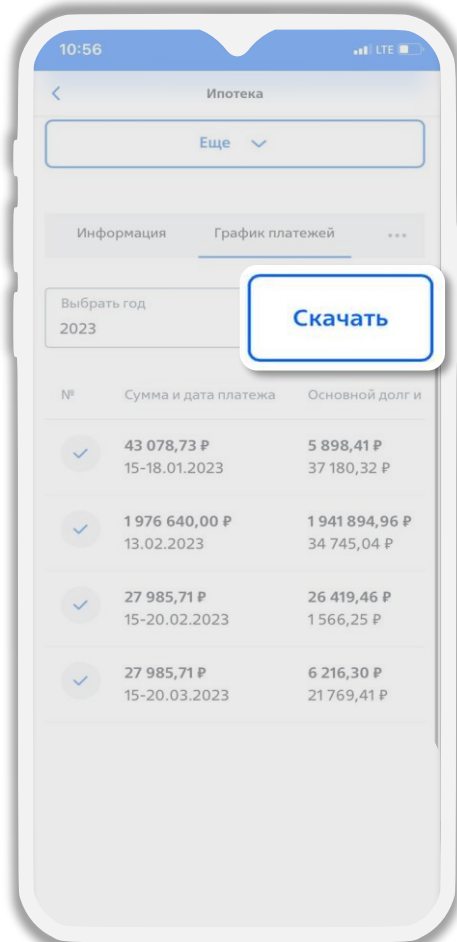
Кол-во кликов

● – функция есть ○ – функция отсутствует

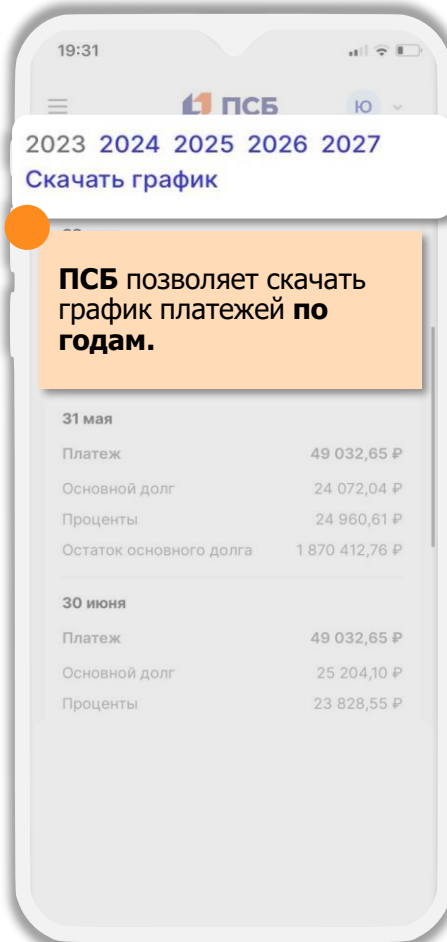
Лучшие практики. Возможность скачать график платежей предоставляют XX из XX исследуемых банков



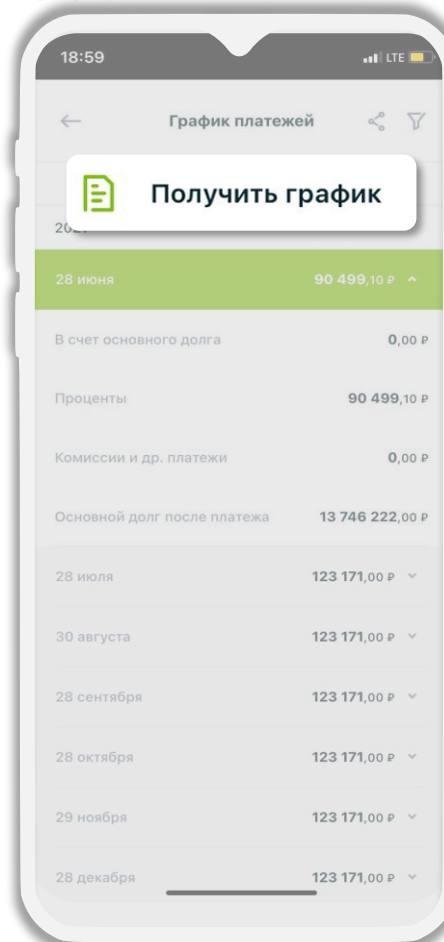
ВТБ



ПСБ



БАНК



Интернет-банк. Во всех исследуемых банках доступны ключевые функции для обслуживания ипотечного кредита

Основные функции интернет-банка для ипотечного клиента

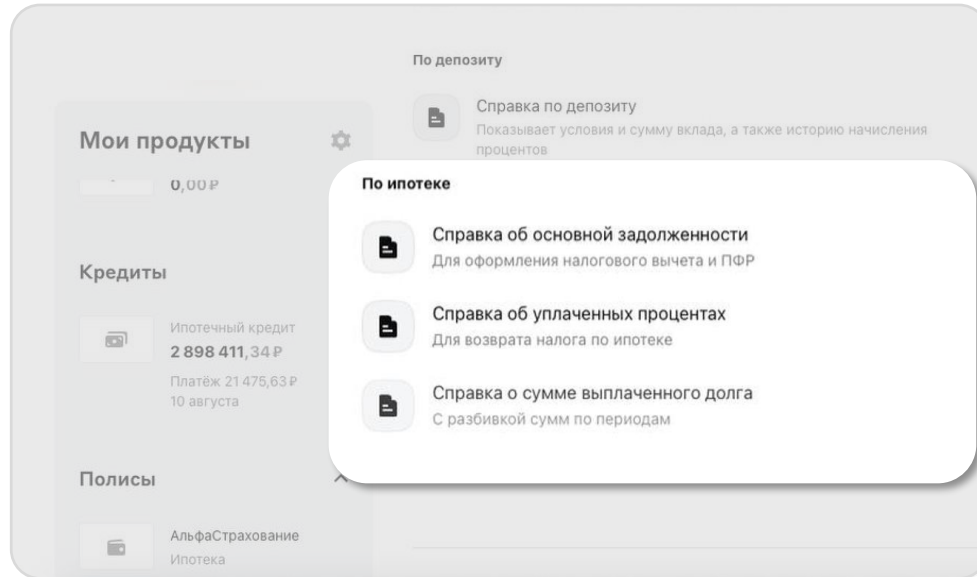


Функции	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Информация о кредите	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Посмотреть остаток задолженности	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Посмотреть номер договора	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Посмотреть реквизиты счета	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
График платежей													
График будущих платежей	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
История платежей	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Детализация платежа (долг/проценты)	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Выгрузка графика платежей из ИБ	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Операции с кредитом													
Переименование счета	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Скрыть кредит с главного экрана	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Частично-досрочное погашение	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Полное досрочное погашение	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Настройка шаблона/автоплатежа	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Возможность сделать выписку по счету	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

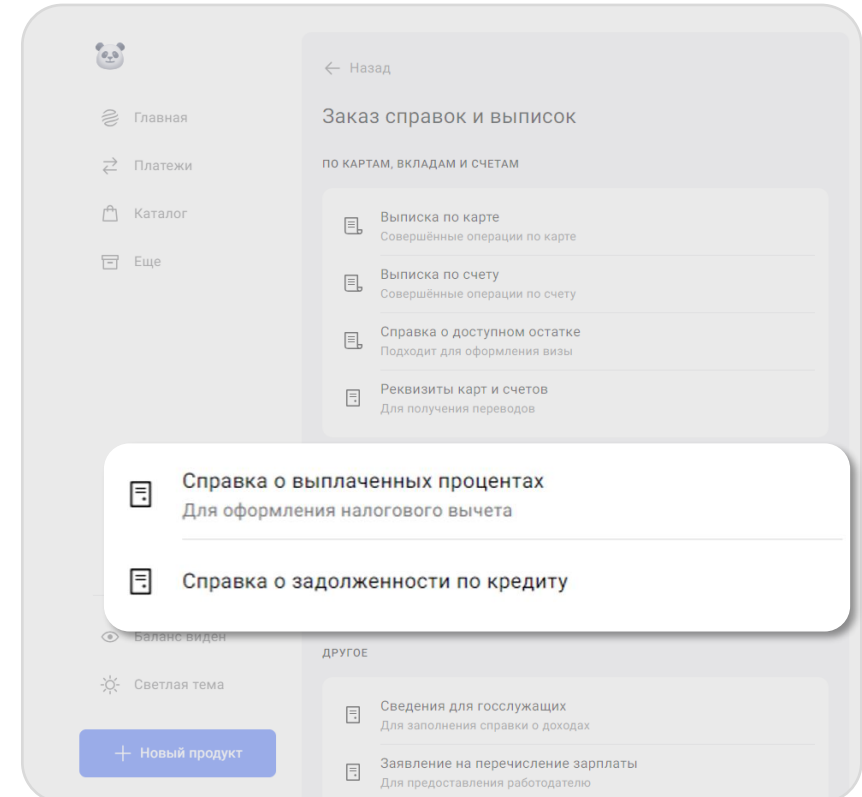
Клиент может посмотреть во всех банках остаток задолженности, номер договора, реквизиты счета, историю и график будущих платежей с детализацией. Выгрузить график платежей предлагают только 7 банков. **В Сбербанке и Совкомбанке** невозможно переименовать счет. Возможность скрыть кредит с главного экрана есть у **более половины банков**. Настроить автоплатеж и шаблон по ипотеке реализовано у 7 банков. Только в 8 из 13 банков есть возможность сделать выписку по счету.

Лучшие практики. В более чем половине банков можно заказать справки по ипотечному кредиту

Альфа Банк



ГАЗПРОМБАНК



Содержание

Об исследовании

Обзор и тренды рынка недвижимости и ипотеки в России в 2023-2024 гг.

Исследование клиентского опыта

Исследование функционала ДБО

- Дистанционная подача заявки на ипотеку
- Анализ функционала мобильного и интернет-банка для обслуживания ипотеки

3.3

- Анализ экосистем недвижимости

Клиентский путь. Сравнение застройщиков (mystery shopping)

- Оценка звонка
- Оценка офиса
- Оценка встречи
- Оценка консультации по ипотеке

Анализ продуктового предложения по ипотеке

- Стандартные программы
- Льготные программы

Банки-победители премии Frank Mortgage Award 2023

Ключевым каналом подбора недвижимости для покупателей являются классифайды

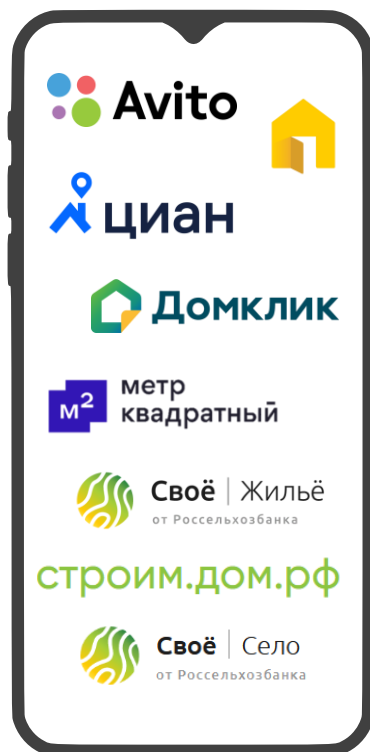
Вчера

Несколько лет назад клиент при покупке недвижимости взаимодействовал с 6 разными организациями



Сегодня

На сегодняшний день клиент может оформить покупку недвижимости используя только классифайды



XX%

Опрошенных клиентов **использовали классифайды** и только **XX%** обращались к **риэлторам**

Ключевым каналом подбора недвижимости для покупателей являются классифайды, которые позволяют легко найти и продать недвижимость. Так, весь путь клиента по поиску и обустройству квартиры/дома происходит в рамках одного сервиса.

Функционал классифайдов позволяет:

- ✓ оформить ипотечную заявку без визита в отделение банка;
- ✓ заказать услуги «Безопасные расчеты», «Онлайн-регистрация права собственности на недвижимость», «Оценка и проверка недвижимости», «Приемка квартиры» и при необходимости «Ремонт квартиры под ключ»;
- ✓ подобрать риэлтора или агентство недвижимости для покупки или продажи недвижимости.

Авито Недвижимость является лидером на рынке России по количеству объявлений о продаже жилья

Характеристики небанковских жилищных экосистем



Каталог квартир

Общее количество объявлений о продаже, тыс. шт.

Новостройки, тыс. шт.

Вторичное жилье, тыс. шт.

Дома и земельные участки, тыс. шт.

Количество фильтров для выбора объекта, шт.

Наличие карты с объектами для навигации

Ипотека

Ипотечный калькулятор

Возможность подать заявку на ипотеку через сайт классифайда

Банки-партнеры, шт.

Скидки от партнеров: застройщики, агентства

Авито Недвижимость является лидером на рынке России по количеству объявлений о продаже жилья. Больше всего объявлений о продаже домов и земельных участков – они составляют XX% от общего числа, вторичное жилье занимает XX%. На первичном рынке лидер по числу объявлений – ЦИАН, XX% от общего числа.

Согласно проведенному опросу МП Аналитика, большинство клиентов совершивших покупку недвижимости в 2021-2022 гг., существенно чаще выходили на сделку, выбрав объект на ЦИАН – в целом XX% аудитории, в том числе XX% – в качестве основного сервиса. Ближайшим конкурентом Авито Недвижимость, воспользовались XX% покупателей.

Сравнение классифайдов недвижимости

Характеристики небанковских жилищных экосистем



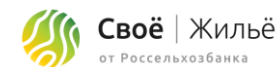
Выбор объекта недвижимости		
Проверка недвижимости		
Оценка недвижимости		
Подбор риелтора, агентства		
Размещение квартиры за 30 дней		
Москва, руб.		
Санкт-Петербург, руб.		
Регионы, руб.		
Продвижение квартиры за 7 дней		
Москва, руб.		
Санкт-Петербург, руб.		
Регионы, руб.		
Электронная регистрация, с учетом госпошлины		
Подменные номера телефонов для продавцов		
Возможности для связи с продавцом		
Написать на сайте		
Номер телефона продавца		

*Авито предлагает гибкие тарифы, в зависимости от многих условий, утвержденного перечня нет

**Медианная стоимость по топ 14 городам-регионам России по численности населения 1 млн. и более за исключением Москвы и Санкт-Петербурга, данные Росстат

Сравнение функционала банковских жилищных экосистем для физических лиц

Характеристики банковских жилищных экосистем: **основные сервисы**



Каталог квартир

Общее количество объявлений о продаже, тыс. шт.

Новостройки, тыс. шт.

Вторичное жилье, тыс. шт.

Дома и земельные участки, тыс. шт.

Количество фильтров для выбора объекта, шт.

Наличие карты с объектами для навигации

Онлайн-покупка

Сервис «Сделка по ключ» для покупки недвижимости

Москва, руб.

Регионы, руб.

Ипотека

Калькулятор ипотеки

Подача заявки через личный кабинет

Спецпредложения: скидки от застройщиков/сервиса

Ипотечное страхование

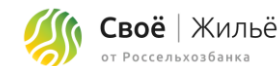
Обслуживание ипотеки: справки, налоговый вычет

*Сервис интегрирован с ЦИАН

Источник: Frank RG, 2023 г.

Сравнение функционала банковских жилищных экосистем для физических лиц

Характеристики банковских жилищных экосистем: **дополнительные сервисы**



Ремонт квартиры			
Ремонт под ключ, цена/м ² , руб.			
Предчистовая отделка, цена/м ² , руб.			
Чистовая отделка, цена/м ² , руб.			
Дизайн-проект, цена/м ² , руб.			
Приемка квартиры			
Приемка квартиры, цена/выезд, руб.			
Юридические сервисы			
Оценка недвижимости, руб.			
Оценка недвижимости для ипотеки, руб.			
Проверка недвижимости, руб.			
Защита сделки			
Москва / Санкт-Петербург, руб.			
Регионы, руб.			
Электронная регистрация, с учетом госпошлины			
Москва / Санкт-Петербург, руб.			
Регионы, руб.			
Другая юридическая помощь			

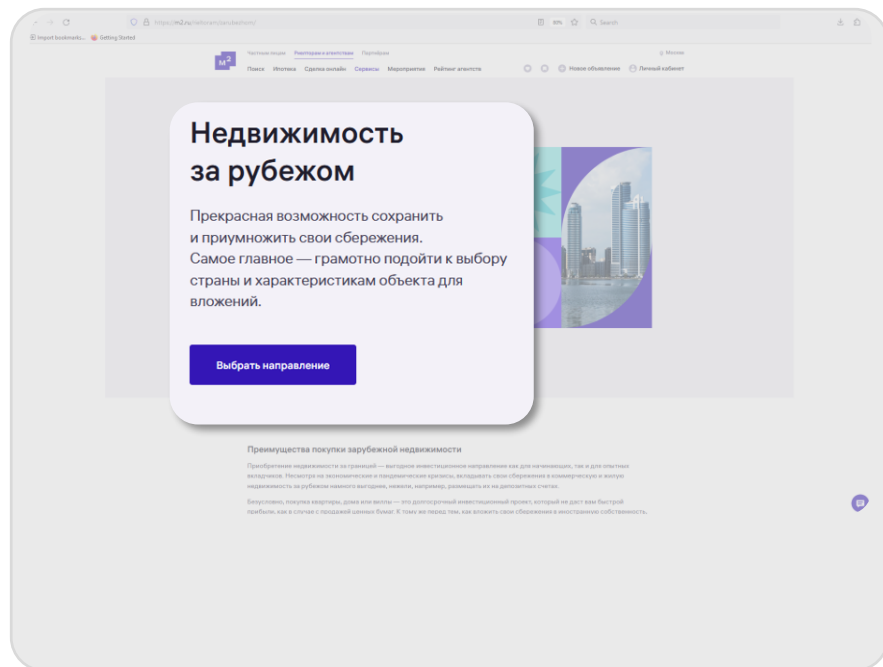
*Проверка недвижимости включена в сервис «Защита сделки»

**Сервис интегрирован с SRG

Источник: Frank RG, 2023 г.

На сайте M2 у риелторов и агентств появилась возможность продавать недвижимость за рубежом

m² метр квадратный



Направления для приобретения недвижимости



ОАЭ



Турция



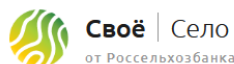
Таиланд

Несмотря на экономические и пандемические кризисы, вкладывать свои сбережения в коммерческую и жилую недвижимость за рубежом намного выгоднее, нежели, например, размещать их на депозитных счетах. У агентов на сайте **M2** появилась возможность **продавать недвижимость за границей**. На сегодняшний день доступно только три направления: **ОАЭ, Турция и Таиланд**.

За продажу объектов **риелторы получают высокую комиссию**.

Сравнение функционала банковских жилищных экосистем по индивидуальному жилищному строительству

Характеристики банковских жилищных экосистем по ИЖС: **основные сервисы**



Выбор объекта недвижимости для покупки

Количество аккредитованных подрядчиков, шт.

Количество проектов домов от подрядчиков, шт.

Количество фильтров для выбора объекта, шт.

Наличие карты с объектами для навигации

Ипотека

Калькулятор ипотеки

Подача заявки на ипотеку

Обслуживание ипотеки: справки, налоговый вычет и т.д.

Ипотечное страхование

**Интегрирован с ЦИАН*

В 2023 году Домклик реализовал новый раздел «Построить дом», в котором собраны полезные сервисы по ИЖС. На сайте уже представлено более 300 проектов домов и около 2 тыс. аккредитованных подрядчиков. Список постоянно расширяется, а функционал сервиса дополняется.

ДОМ.РФ в 2022 году запустил суперсервис «строим.дом.рф», нацеленный на строительство индивидуального дома. Также, клиенты могут увидеть перечень ресурсоснабжающих организаций на интерактивной карте.

На сайте всех экосистем можно произвести предварительный расчет ежемесячного платежа по ипотеке и подать заявку в банки.

Содержание

Об исследовании

Обзор и тренды рынка недвижимости и ипотеки в России в 2023-2024 гг.

Исследование клиентского опыта

Исследование функционала ДБО

- Дистанционная подача заявки на ипотеку
- Анализ функционала мобильного и интернет-банка для обслуживания ипотеки
- Анализ экосистем недвижимости

4

Клиентский путь. Сравнение застройщиков (mystery shopping)

- Оценка звонка
- Оценка офиса
- Оценка встречи
- Оценка консультации по ипотеке

Анализ продуктового предложения по ипотеке

- Стандартные программы
- Льготные программы

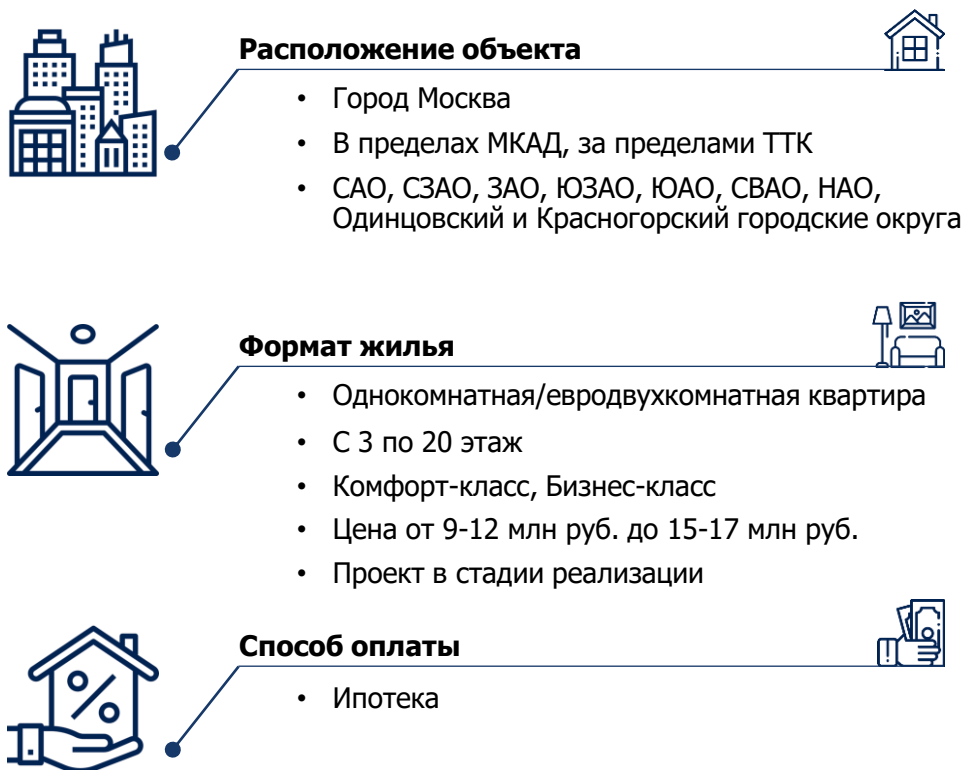
Банки-победители премии Frank Mortgage Award 2023

В исследовании приняли участие жилые комплексы, расположенные на Северо-Западе, Западе, Юго-Западе Москвы, а также Московской области



Критерии выбора объекта для исследования

Критерии выбора объекта



Этапы оценки объекта

1 Оценка звонка



- Установление контакта
- Выявление потребностей
- Работа с возражениями
- Завершение разговора
- Общая оценка звонка

2 Оценка офиса



- Расположение офиса, фасад
- Работа администратора
- Офис внутри

3 Оценка встречи



- Установление контакта
- Раскрытие потребности клиента
- Презентация объекта
- Способы оплаты объекта
- Работа с возражениями
- Завершение сделки
- Впечатление тайного покупателя

Ключевые выводы раздела

Колл-центр – один из важнейших каналов коммуникации клиента и застройщика

Все представители компаний-застройщиков спокойно выслушали цель звонка и узнали о предпочтениях клиента.

Во время **XX из XX** звонков менеджер кроме презентации объектов, **рассказал также о характеристиках**, на которых акцентировал внимание тайный покупатель...

Главная задача менеджера – выяснить основные предпочтения и ожидания клиента

Большинству менеджеров на первой встрече **удалось расположить** к себе клиента. Однако только **XX из XX** специалистов в начале беседы **поинтересовались, ограничили** покупатель **во времени...**

Качество презентации объекта влияет на желание клиента приобрести квартиру

XX из XX менеджеров **подробно презентовали** объект на встрече. Представители застройщиков на протяжении презентации тактично общались с потенциальным покупателем, давая оценку его выбору среди предложенных вариантов...

По окончании презентации менеджер должен убедиться в удовлетворенности клиента итогами встречи

Отработка возражений – важное качество для профессионального менеджера. **На XX из XX** встреч менеджеры **ответили на все возражения** клиента, приводя аргументы...

Содержание

Об исследовании

Обзор и тренды рынка недвижимости и ипотеки в России в 2023-2024 гг.

Исследование клиентского опыта

Исследование функционала ДБО

- Дистанционная подача заявки на ипотеку
- Анализ функционала мобильного и интернет-банка для обслуживания ипотеки
- Анализ экосистем недвижимости

Клиентский путь. Сравнение застройщиков (mystery shopping)

4.1

- Оценка звонка

- Оценка офиса
- Оценка встречи
- Оценка консультации по ипотеке

Анализ продуктового предложения по ипотеке

- Стандартные программы
- Льготные программы

Банки-победители премии Frank Mortgage Award 2023

Оценка ведения диалога. Тайные покупатели отметили грамотную речь всех менеджеров и аргументированные ответы на вопросы и возражения

Общая оценка звонка, % звонков

Параметр оценки	ПИК	самолет	фск	ДОНСТРОЙ	GG ГРАНЕЛЬ	А101	MR GROUP	INGRAD	Л С Р	Level	Среднее значение
Менеджер обращался к клиенту по имени											80%
У менеджера хорошая дикция и грамотная речь											100%
У менеджера уверенный голос, он был вежлив и не перебивал клиента											
Менеджер задавал различные типы вопросов, умело управлял диалогом											
Менеджер ответил на все вопросы/возражения, аргументируя четкими фактами/информацией											
Менеджер поблагодарил за звонок/обращение, вежливо попрощался											

100% (3/3 звонков)
 67% (2/3 звонков)
 33% (1/3 звонков)
 0% (0/3 звонков)

По итогам звонка в офис продаж тайные покупатели отметили грамотность и хорошую дикцию всех менеджеров. Кроме того, клиентов расположили развернутые ответы всех представителей застройщиков на любые вопросы и возражения, которые они подкрепляли четкими фактами.

В XX из XX случаев специалисты компаний спрашивали имя клиента и использовали его в обращениях в течение всего звонка.

Почти все менеджеры во время звонка были вежливы, говорили уверенно и не перебивали клиента. Разговор дополнялся различными уточняющими вопросами в адрес покупателя и был завершен вежливым прощанием. Исключением стали менеджеры...

Содержание

Об исследовании

Обзор и тренды рынка недвижимости и ипотеки в России в 2023-2024 гг.

Исследование клиентского опыта

Исследование функционала ДБО

- Дистанционная подача заявки на ипотеку
- Анализ функционала мобильного и интернет-банка для обслуживания ипотеки
- Анализ экосистем недвижимости

Клиентский путь. Сравнение застройщиков (mystery shopping)

- Оценка звонка
- **Оценка офиса**
- Оценка встречи
- Оценка консультации по ипотеке

4.2

Анализ продуктового предложения по ипотеке

- Стандартные программы
- Льготные программы

Банки-победители премии Frank Mortgage Award 2023

Комфорт офиса. Практически все посещаемые офисы продаж тайные клиенты отметили как комфортные

Оценка комфорта офиса, кол-во посещений



При посещении офиса тайные покупатели обращали внимание на такие параметры, как наличие отдельной переговорной комнаты, гардеробной и детской зон, зоны ожидания, приглушенной музыки. Кроме того, важными являются чистота и отсутствие неприятных запахов в помещении. Данные факторы располагают к себе клиента и улучшают впечатление о компании...

Лучшие практики

Офисы продаж застройщика **XX** произвели лучшее впечатление на клиента ввиду их дизайна и качества обслуживания.

«Офис современный, светлый, очень просторный, эффективное освещение, большие панорамные окна. Менеджер отметил, что офис продаж максимально похож на лобби в жилых корпусах»

Из отзывов тайных покупателей

Худшие практики

Тайные покупатели отметили негативный опыт при посещения офиса продаж застройщиков **XX** и **XX**, где нет отдельных переговорных комнат, что не позволяет полностью сконцентрироваться на встрече.

«Офис небольшой, не заметила место для ожидания. В офисе несколько рабочих мест, 2 менеджера, отдельной переговорной нет, слышно как менеджер за соседним столом громко разговаривает по телефону. Очень некомфортно»

«Офис маленький, но чистый и светлый. Но кабинет, в который менеджер меня привел сложно назвать кабинетом, более подходящее слово – «уголок» без двери, немного огражденный, т.е. люди ходят мимо тебя. Очень раздражала шторка на окне с металлическим наконечником. Из-за открытого окна она постоянно развеивалась и стучала по подоконнику, создавая дополнительный шум в «недокабинете»

Из отзывов тайных покупателей

Содержание

Об исследовании

Обзор и тренды рынка недвижимости и ипотеки в России в 2023-2024 гг.

Исследование клиентского опыта

Исследование функционала ДБО

- Дистанционная подача заявки на ипотеку
- Анализ функционала мобильного и интернет-банка для обслуживания ипотеки
- Анализ экосистем недвижимости

Клиентский путь. Сравнение застройщиков (mystery shopping)

- Оценка звонка
- Оценка офиса

4.3

- Оценка встречи

- Оценка консультации по ипотеке

Анализ продуктового предложения по ипотеке

- Стандартные программы
- Льготные программы

Банки-победители премии Frank Mortgage Award 2023

Соблюдение этапов проведения встречи помогает выстроить грамотное взаимодействие с клиентом и убедить его в ценности осуществления сделки



Установление контакта. Менеджерам застройщиков XX удалось максимально расположить к себе клиента

Установление контакта с клиентом, % посещений

Параметр оценки	ПИК	самолет	фск	ДОНСТРОЙ	GG ГРАНЕЛЬ	А101	MR GROUP	INGRAD	Л С Р	Level	Среднее значение
Менеджер при первой встрече улыбнулся, представился	●	◐	●	●	●	●	●	●	◐	●	93%
Менеджер поинтересовался, откуда клиент узнал о компании. При необходимости кратко презентовал	○	●	○	○	◐	◐	◐	◐	◐	◐	43%
Менеджер помог клиенту расположиться в переговорной/ за рабочим местом											◐
Менеджер уточнил в начале беседы ограничен ли клиент во времени											◐
Менеджер не отвлекался на телефон и посторонние разговоры, был вежлив											◐
Менеджер предложил клиенту дорожную карту встречи											◐

● 100% (3/3 встреч) ◐ 67% (2/3 встреч) ◑ 33% (1/3 встреч) ○ 0% (0/3 встреч)

* Критерий не учитывается, т.к. застройщик не имеет физического офиса продаж

Источник: Frank RG, результаты mystery shopping developers, 2023 г.

Выявление потребностей. Реже всего менеджеры застройщиков уточняют у клиентов информацию о потенциально конкурентных объектах

Раскрытие потребности клиента, исходя из правильных вопросов, кол-во посещений



У Вас с точки зрения стороны света: окна во двор или на улицу, есть пожелания? Как привыкли? Как любите солнце с утра или после обеда?

Менеджер компании-застройщика

Надежность, сроки строительства, опыт успешной реализации проектов – важные репутационные факторы для клиентов при выборе застройщика. Кроме того, для покупателей важны характеристики приобретаемого объекта. Задача менеджера на данном этапе – выяснить требования клиента к недвижимости для подготовки качественного предложения.

Практически все менеджеры уточняли у клиентов основные критерии выбора квартиры:

- Большинство менеджеров (25 из 30) уточнили у клиента цель приобретения недвижимости;
- 28 из 30 менеджеров уточнили критерии выбора жилого комплекса и квартиры (инфраструктура, транспортная доступность и др.);
- Менеджеры всех офисов продаж задали клиенту вопросы о том, какой должна быть квартира по видовым характеристикам, количеству комнат, площади, распределению и организации пространства в квартире, а также зафиксировали всю информацию для себя.

Однако реже всего менеджеры (21 из 30) интересовались потенциально интересными для клиента объектами помимо текущего. Многие менеджеры хорошо осведомлены об объектах других застройщиков, и, соответственно, могут отметить свои конкурентные преимущества.

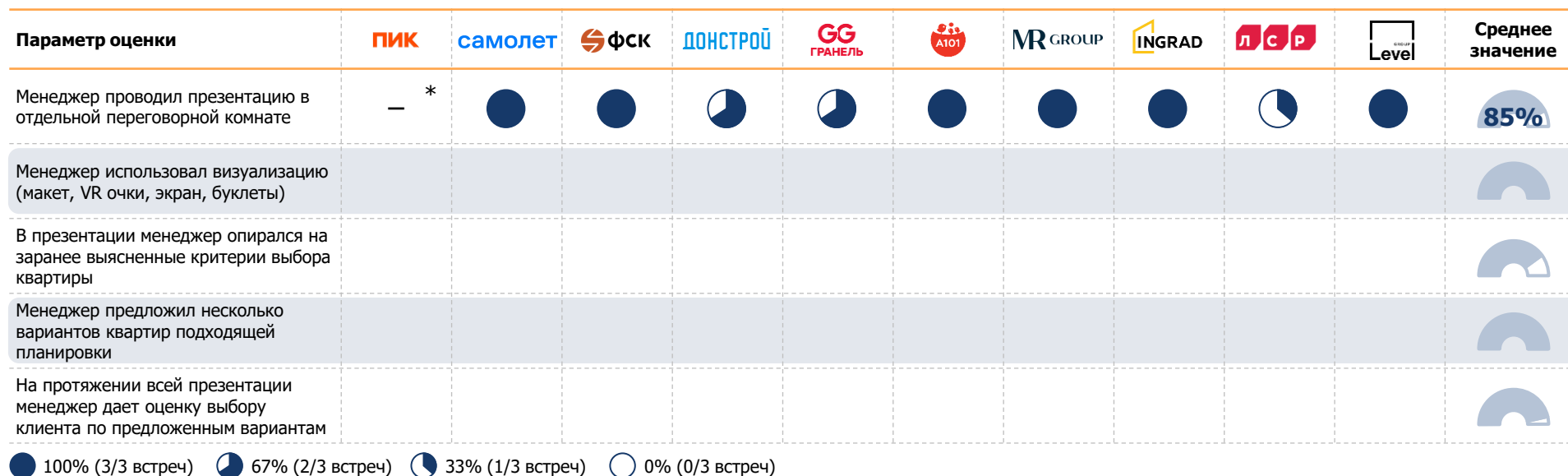


Если не секрет, кого-нибудь еще рассматривали, с кем сравниваете? <...> Тогда, как я услышала, однокомнатная, какие-то еще параметры: бюджет, метраж, срок сдачи, что приоритетно?

Менеджер компании-застройщика

Презентация объекта. Лучшая презентации объекта была проведена менеджерами...

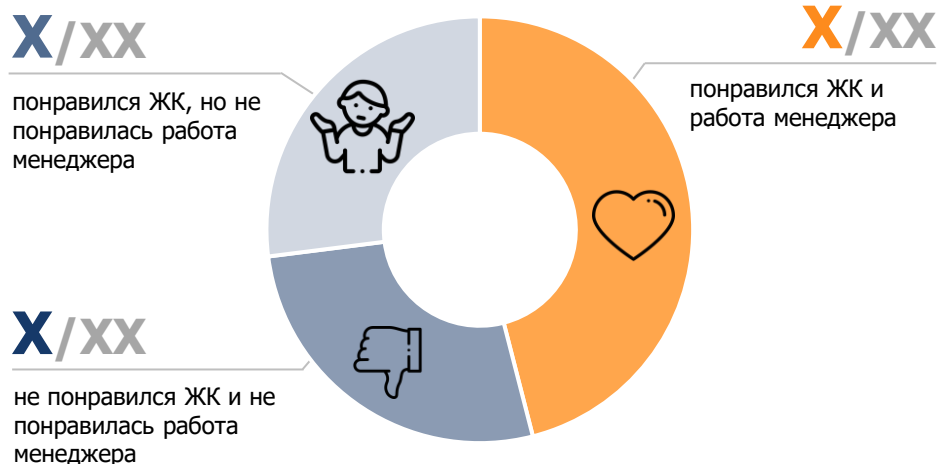
Презентация объекта, % посещений



* Критерий не учитывается, т.к. застройщик не имеет физического офиса продаж
 Источник: Frank RG, результаты mystery shopping developers, 2023 г.

По итогам XX встреч тайные покупатели захотели приобрести квартиру в понравившемся ЖК

Общее впечатление тайных покупателей, кол-во посещений



На XX встречах тайные покупатели отметили хорошую работу менеджера (вежливое отношение к клиенту и внимание к его пожеланиям, заинтересованность в презентации), а также презентуемый ЖК. В свою очередь в XX случаях клиентам не понравились ни качество обслуживания менеджера, ни объект.

Однако по итогам XX встреч покупатели захотели приобрести квартиру несмотря на неудовлетворенность работой специалиста: менеджер опоздал на встречу, не был заинтересован в презентации, часто отвлекался на телефон и не мог ответить на вопросы клиента.

Лучшие практики

Лучшая практика у застройщиков...

«Я бы хотела приобрести квартиру у данного застройщика! И не только из-за впечатляющего объекта, но также из-за тактичных, приветливых, знающих работников (менеджер, сопровождающий на экскурсии, девушка с ресепшен). Чувствовалось хорошее отношение к клиенту, что менеджер прислушивается к пожеланиям и пытается подобрать наиболее выгодный для клиента вариант»

«Менеджер очень подробно рассказал о ЖК, очень интересно, все продемонстрировал на макете, рассказал подробно про инфраструктуру, все плюсы ЖК, акцентировал внимание на качестве строительства. Очень понравилось отношение менеджера к клиенту, был вежлив, доброжелателен, исходил из интересов клиента, не навязчив»

Из отзывов тайных покупателей

Худшие практики

Худшую практику показали менеджеры...

«Плохое обслуживание: менеджер задержался на встречу почти на час, не было заинтересованности продать объект. Не понравился офис (не убрана посуда в зоне ожидания)»

«Презентация менеджера не произвела впечатления: менеджер долго не мог ответить на все вопросы клиента (предложил квартиру по переуступке, но не знал, что это значит). Сделал замечание клиенту по формулировкам: «Не унитаза, а инсталляция». Не было заинтересованности в продаже»

Из отзывов тайных покупателей

Содержание

Об исследовании

Обзор и тренды рынка недвижимости и ипотеки в России в 2023-2024 гг.

Исследование клиентского опыта

Исследование функционала ДБО

- Дистанционная подача заявки на ипотеку
- Анализ функционала мобильного и интернет-банка для обслуживания ипотеки
- Анализ экосистем недвижимости

Клиентский путь. Сравнение застройщиков (mystery shopping)

- Оценка звонка
- Оценка офиса
- Оценка встречи

4.4

- Оценка консультации по ипотеке

Анализ продуктового предложения по ипотеке

- Стандартные программы
- Льготные программы

Банки-победители премии Frank Mortgage Award 2023

Треть менеджеров пригласили специалиста по ипотеке для консультации клиента

Присутствие ипотечного специалиста на встрече с клиентом,
% посещений

Застройщик	Менеджер продаж	Ипотечный менеджер	Оба менеджера
ПИК			
самолет			
ФСК			
ДОНСТРОЙ			
GG ГРАНЕЛЬ			
A101			
MR GROUP			
INGRAD			
ЛСР			
Level			
Среднее			

100% (3/3 встреч)
 67% (2/3 встреч)
 33% (1/3 встреч)
 0% (0/3 встреч)

При переходе к обсуждению покупки квартиры в ипотеку на рынке существует 2 подхода:

- консультация по ипотеке с менеджером офиса продаж;
- консультация по ипотеке отдельно с ипотечным специалистом.

По итогам встреч тайные покупатели отметили, что ипотечные специалисты более детально проконсультировали их по вопросам ипотеки по сравнению с менеджерами продаж. В свою очередь консультация только менеджера офиса продаж проходит быстрее, ввиду отсутствия необходимости ожидания встречи с ипотечным специалистом...

Примечание: Параметр наличие ипотечного специалиста не учитывается в рейтинге

Источник: Frank RG, результаты mystery shopping developers, 2023 г.

Лишь в половине встреч помимо общей информации по ипотеке менеджеры предложили подать заявку



в 17 из 30 встреч

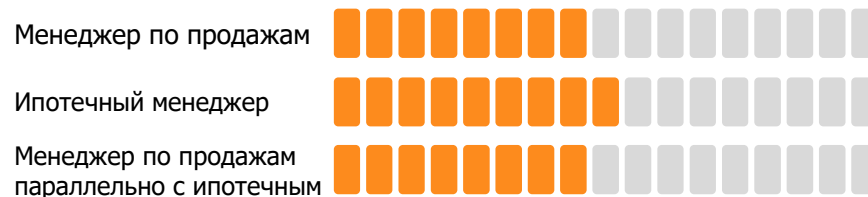
менеджеры предложили клиенту подать заявку на ипотеку

Менеджеры предложили оставить заявку на ипотеку, % посещений

Застройщик	Менеджер рассказал про ипотеку	Предложил подать заявку	
		Менеджер по продажам	Ипотечный менеджер
ПИК	●		
самолет	●		
СФСК	●		
ДОНСТРОЙ	●		
GG ГРАНЕЛЬ	●		
А101	●		
MR GROUP	●		
INGRAD	●		
ЛСР	●		
Level	●		

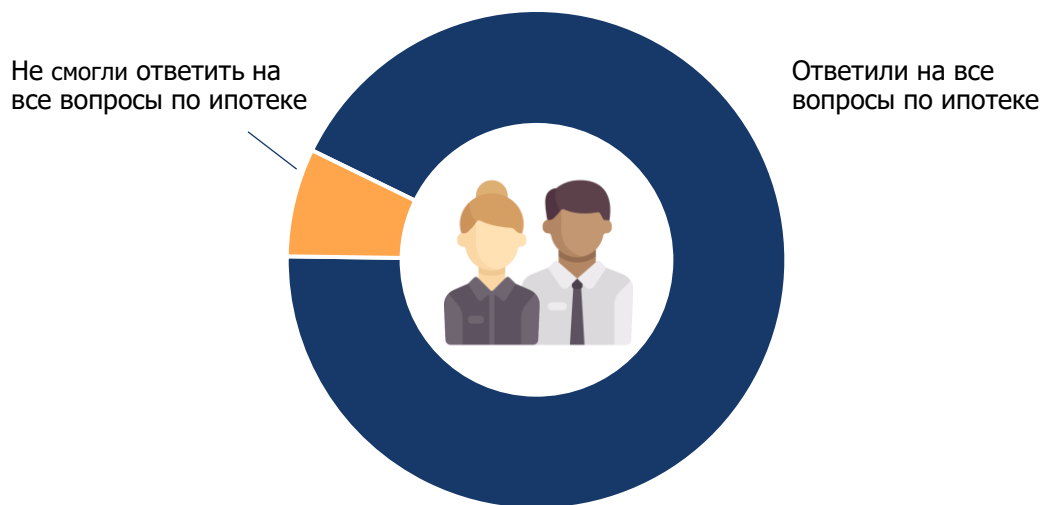
● 100% (3/3 встреч) ● 67% (2/3 встреч) ● 33% (1/3 встреч) ○ 0% (0/3 встреч)

Менеджеры предложили подать заявку на ипотеку, КОЛ-ВО встреч



Менеджеры ХХ на нескольких встречах не смогли ответить на все вопросы клиента про ипотеку

Менеджер четко ответил на вопросы клиента по ипотеке, % посещений



При оформлении ипотеки клиент сталкивается с рядом юридических терминов, и главная задача специалиста при этом – подробно разъяснить потенциальному покупателю все тонкости.

Менеджеры большинства застройщиков ответили на все вопросы покупателя по ипотеке, дали разъяснения по незнакомым экономическим и юридическим терминам. Исключение составили только менеджеры...

В качестве дополнительной услуги застройщики предлагают клиентам программу trade-in

Схема работы программы trade-in у застройщиков



Программа trade-in подразумевает обмен недвижимостью на вторичном рынке на новое жилье от застройщика. Trade-in может осуществляться двумя способами: застройщик самостоятельно выкупает вторичную недвижимость у клиента; застройщик помогает в реализации недвижимости клиента через партнера. Преимуществом trade-in для покупателей является фиксация стоимости приобретаемого жилья, для застройщиков же это привлечение клиентов и повышение лояльности бренда.

У 8 из 10 исследуемых застройщиков есть программа trade-in. Данной услугой нельзя воспользоваться лишь у **ПИК** и **Гранель**.

Самолет, Инград, ФСК и MR Group могут самостоятельно как осуществить выкуп жилья, так и помочь в реализации недвижимости клиента, однако цена на него упадет в среднем на 10-15%, а в ФСК до 30%.

Донстрой, А101, Level Group и ЛСР оказывают только помощь в реализации вторичного жилья клиента. При этом в ЛСР необходимо внести 25% от стоимости жилья, чтобы забронировать квартиру на полгода, пока вторичная недвижимость реализуется по программе trade-in.

Содержание

Об исследовании

Обзор и тренды рынка недвижимости и ипотеки в России в 2023-2024 гг.

Исследование клиентского опыта

Исследование функционала ДБО

- Дистанционная подача заявки на ипотеку
- Анализ функционала мобильного и интернет-банка для обслуживания ипотеки
- Анализ экосистем недвижимости

Клиентский путь. Сравнение застройщиков (mystery shopping)

- Оценка звонка
- Оценка офиса
- Оценка встречи
- Оценка консультации по ипотеке

5 **Анализ продуктового предложения по ипотеке**

- Стандартные программы
- Льготные программы

Банки-победители премии Frank Mortgage Award 2023

Ключевые выводы раздела

В 2023 году ставки по ипотеке по рыночным программам выросли во всех сегментах на 1 п.п.-5 п.п.

На 14.12.2023 **Банк России 4 раза повысил ключевую ставку** (с 7,5% до 15%), в декабре 2023 года рынок ожидает очередное повышение ключевой ставки до 16%. На конец исследуемого периода (31.08.2023) ключевая ставка составила 12% (+4 п.п. за год)...

По госпрограммам за год изменились условия выдачи ипотечных кредитов

С января 2023 года предельную ставку по «Льготной ипотеке на новостройки» увеличили до 8%.

Среднее значение ставки по «**Льготной ипотеке на новостройки**» на 31.08.2023 составило 7,49%, что на 0,90 п.п. больше по отношению к прошлому году.

В 2023 году «**Семейная ипотека**» распространилась на...

«**Дальневосточная ипотека**» распространилась на Арктику. Повышен лимит по «**Военной ипотеке**» и по «**Дальневосточной ипотеке**»

«**Дальневосточная ипотека**» стала доступна для сотрудников оборонно-промышленного комплекса.

Средняя ставка на 31.08.2022 составила 1,68% (-0,02 п.п. по отношению к прошлому году).

В октябре 2023 года после ужесточения регулирования банки изменили требования к первоначальному взносу

Большинство **изменений первоначального взноса в сторону повышения** произошло в октябре 2023 года: банки активно реагировали на изменение законодательства.

По **рыночным программам на приобретение квартиры** первоначальный взнос в среднем вырос на XX п.п. до XX%.

В течение всего 2023 года банки корректировали условия по ипотечным кредитам: меняли сроки кредитования...

В большинстве анализируемых банков сроки ипотечного кредита составляют от 1 года или 3 лет до 30 лет.

Максимальный срок, на который возможно оформить ипотеку среди исследуемых банков, предлагает Росбанк – 35 лет и Банк Кубань Кредит - 50 лет. В УБРиР максимальный срок, на который возможно оформление ипотечного кредита – 25 лет.

В 2023 году сроки ипотечного кредитования по рыночным программам корректировали:






- РНКБ – минимальный срок сохранился и составляет 3 года, максимальный срок увеличился до 30 лет;
- Банк Кубань Кредит – минимальный срок увеличился до 5 лет, максимальный срок остался на уровне прошлого года – 50 лет;
- В остальных банках диапазон сроков остался без изменений.

Изменения сроков ипотечного кредита по рыночным программам, лет



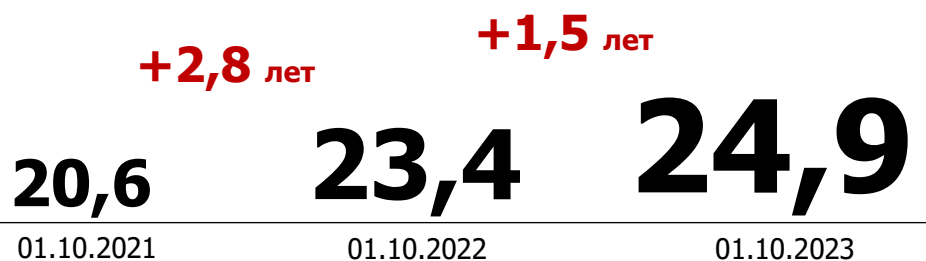
...повышали диапазоны сумм ипотечного кредита...

Изменения суммы ипотечного кредита по рыночным программам, руб.

Банк	2022		2023				
	октябрь – ноябрь	декабрь	январь	февраль – апрель	май	июнь	июль – октябрь
 ВТБ	600 тыс. – 60 млн						
 открытие Банк	500 тыс. – 50 млн						
 ГАЗПРОМБАНК	100 тыс. – 60 млн						
 ПСБ	500 тыс. – 30 млн						
 КОММЕРЧЕСКИЙ БАНК КУБАНЬ КРЕДИТ	от 300 тыс.						

За год средний срок кредита по договору вырос на 1,5 года

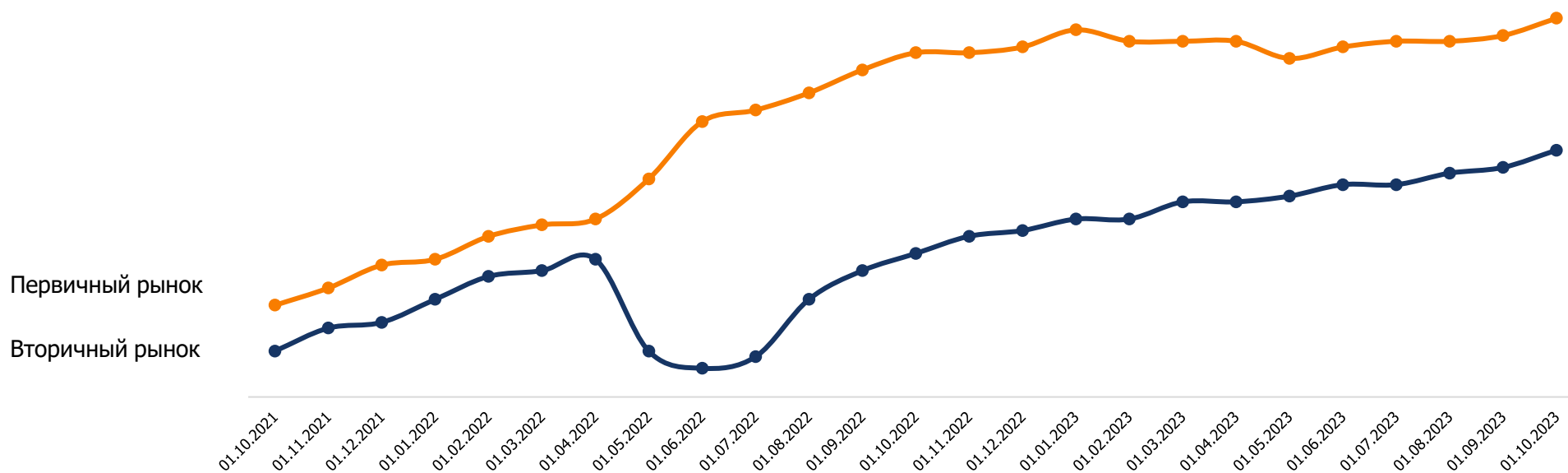
Динамика среднего срока оформленной ипотеки с 01.10.2021 по 01.10.2023, лет



Средний срок ипотечного кредитования в России увеличился на 1,5 года: с 23,4 лет в 2022 до 24,9 лет в 2023.

В связи с продолжающимся ростом цен на недвижимость и неоднократным повышением ключевой ставки в течение года значительно вырос средний размер ипотечного кредита. В свою очередь, доход в реальном выражении увеличился незначительно. В результате для сохранения комфортного размера ежемесячного платежа заемщики оформляют ипотечные кредиты на более длительный срок.

Динамика средних сроков ипотечных кредитов в России в 2021-2023 гг. на первичном и вторичном рынках, лет



Содержание

Об исследовании

Обзор и тренды рынка недвижимости и ипотеки в России в 2023-2024 гг.

Исследование клиентского опыта

Исследование функционала ДБО

- Дистанционная подача заявки на ипотеку
- Анализ функционала мобильного и интернет-банка для обслуживания ипотеки
- Анализ экосистем недвижимости

Клиентский путь. Сравнение застройщиков (mystery shopping)

- Оценка звонка
- Оценка офиса
- Оценка встречи
- Оценка консультации по ипотеке

Анализ продуктового предложения по ипотеке

5.1

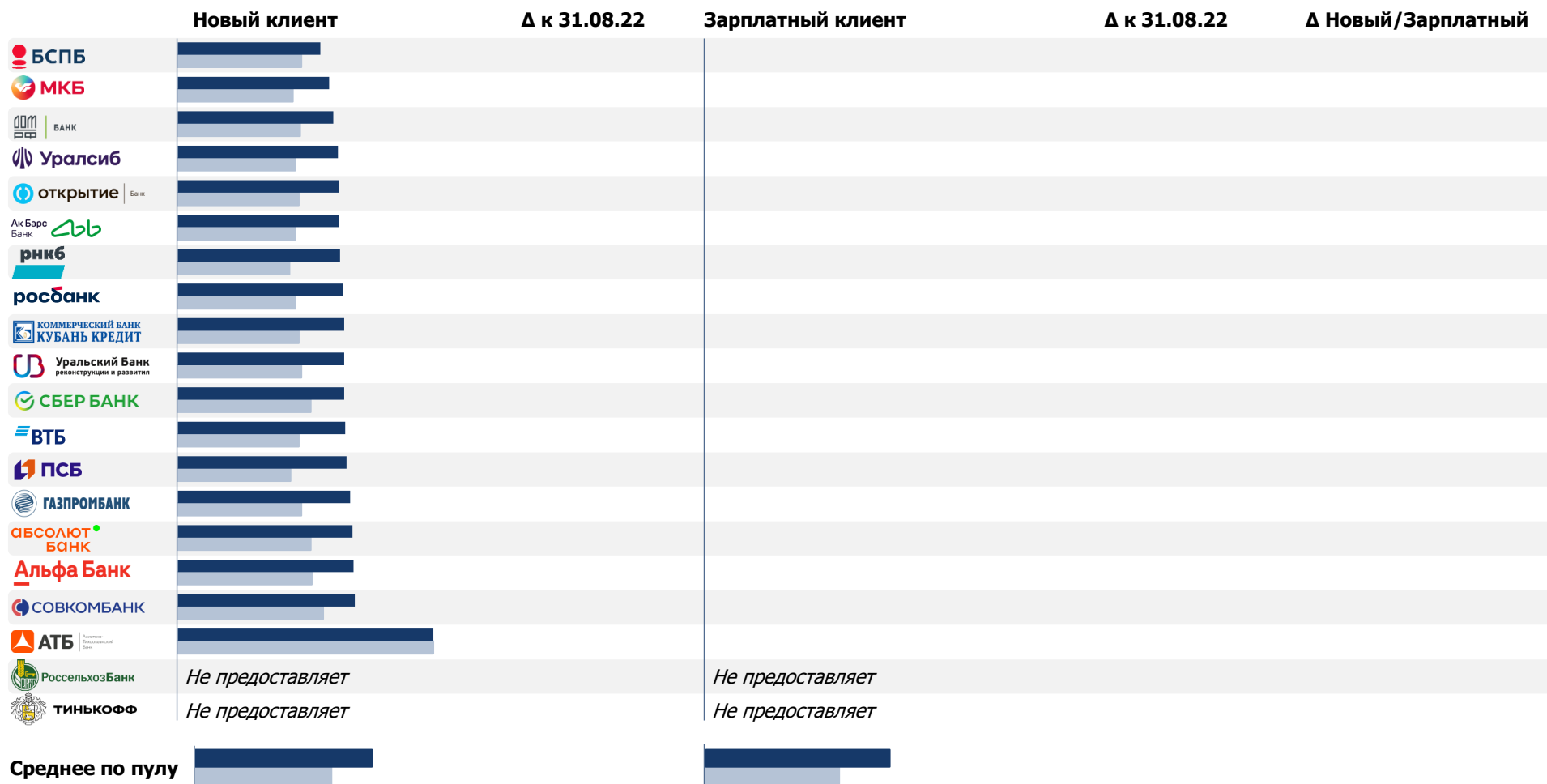
- Стандартные программы

- Льготные программы

Банки-победители премии Frank Mortgage Award 2023

Банк Санкт-Петербург – лучшая ставка предложения на первичном рынке

Ставки предложения на первичном рынке по рыночным программам для новых и зарплатных клиентов, %




















ставки на 31.08.2023 г. ставки на 31.08.2022 г.

Методика: Базовые ставки предложения (без учета скидок и надбавок) на покупку квартиры для новых и зарплатных 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, 2023 г.

Case study. XX банков предлагают субсидированные ставки и дисконты на ограниченный срок

Ставки и условия по программам с застройщиками на 05.10.2023 г.

Застройщик	Банки	Мин. ПВ	Срок, год	Сумма, руб.	Мин. ставка	Период действия ставки
MR GROUP	 ВТБ	от 15,00%	до 30 лет	до 30 млн	от 4%	7 лет
	 Альфа Банк					
ПИК	 ВТБ					
	 Альфа Банк					
	 СБАНК					
	Ак Барс Банк 					
	 открытие БАНК					
самолет	 АБСОЛЮТ БАНК					
	 МКБ					
	 Альфа Банк					
A101	 ВТБ					
	 БСПБ					
ФСК	 ВТБ					
	 МКБ					
	 СОВКОМБАНК					
	 БСПБ					
INGRAD	 ВТБ					

Содержание

Об исследовании

Обзор и тренды рынка недвижимости и ипотеки в России в 2023-2024 гг.

Исследование клиентского опыта

Исследование функционала ДБО

- Дистанционная подача заявки на ипотеку
- Анализ функционала мобильного и интернет-банка для обслуживания ипотеки
- Анализ экосистем недвижимости

Клиентский путь. Сравнение застройщиков (mystery shopping)

- Оценка звонка
- Оценка офиса
- Оценка встречи
- Оценка консультации по ипотеке



Анализ продуктового предложения по ипотеке

- Стандартные программы
- Льготные программы

Победители в специальных номинациях Frank Mortgage Award 2023

№	Банк	Номинация	Описание методики
1	 ПСБ	Самое быстрое одобрение ипотечной заявки для новых клиентов	В ПСБ минимальное время с момента подачи заявки на ипотеку до финального одобрения
2	 росбанк	Самый быстрый выход на сделку	В Росбанк Дом минимальное время с момента подачи заявки на ипотеку до выхода на сделку
3	 Альфа Банк	Самый удобный клиентский путь дистанционной подачи заявки на ипотеку	В Альфа-Банке наиболее удобный клиентский путь при дистанционной подаче заявки на ипотеку
4	 СБЕР БАНК	Лучший цифровой ипотечный сервис	По результатам интегральной оценки, охватывающей удобство и функциональность цифровых сервисов, а также уровень удовлетворенности дистанционными каналами, Сбербанк предлагает лучший цифровой ипотечный сервис
5	 СБЕР БАНК	Самые лояльные ипотечные клиенты	В Сбербанке самая высокая доля заемщиков, готовых рекомендовать продукт другим потенциальным клиентам
6	 открытие Банк	Лучшая работа ипотечного менеджера	Банк Открытие набрал максимальный балл по уровню удовлетворенности клиентов обслуживанием ипотечного менеджера
7	 Альфа Банк	Самые эффективные кросс-продажи	В Альфа-Банке самое высокое проникновение банковских продуктов среди ипотечных клиентов

Лучший сервис по продаже недвижимости – Level Group

Место	Застройщик	Оценка звонка	Оценка встречи	Оценка удаленной подачи заявки	Итоговый балл	Оценка офиса*
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						

Расчет рейтинга проводился по данным, полученным в рамках mystery shopping, проводимый в августе 2023 года

* оценка офиса не включается в расчет итогового балла

Источник: Frank RG, результаты mystery shopping developers, 2023 г.



FRANK RG

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

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

www.frankrg.com