

**FRANK** RG

# Ипотека в России 2024

—  
ДЕМО-версия

Декабрь 2024

## Приветственное слово руководителя проекта



**Ольга Филиппова**  
Старший проектный лидер,  
руководитель проекта «Ипотека»

Коллеги,

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

В ходе работы над исследованием мы проанализировали программы ипотечного кредитования 18-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**  
Старший аналитик



**Ангелина Кабанник**  
Аналитик



**Дарья Глущенко**  
Аналитик



**Ангелина Казьмина**  
Аналитик



**Влада Сухарева**  
Ассистент аналитика

## **Содержание**

### **Об исследовании**

---

Обзор и тренды рынка недвижимости и ипотеки

Исследование клиентского опыта

Исследование функционала ДБО

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

Анализ продуктового предложения по ипотеке

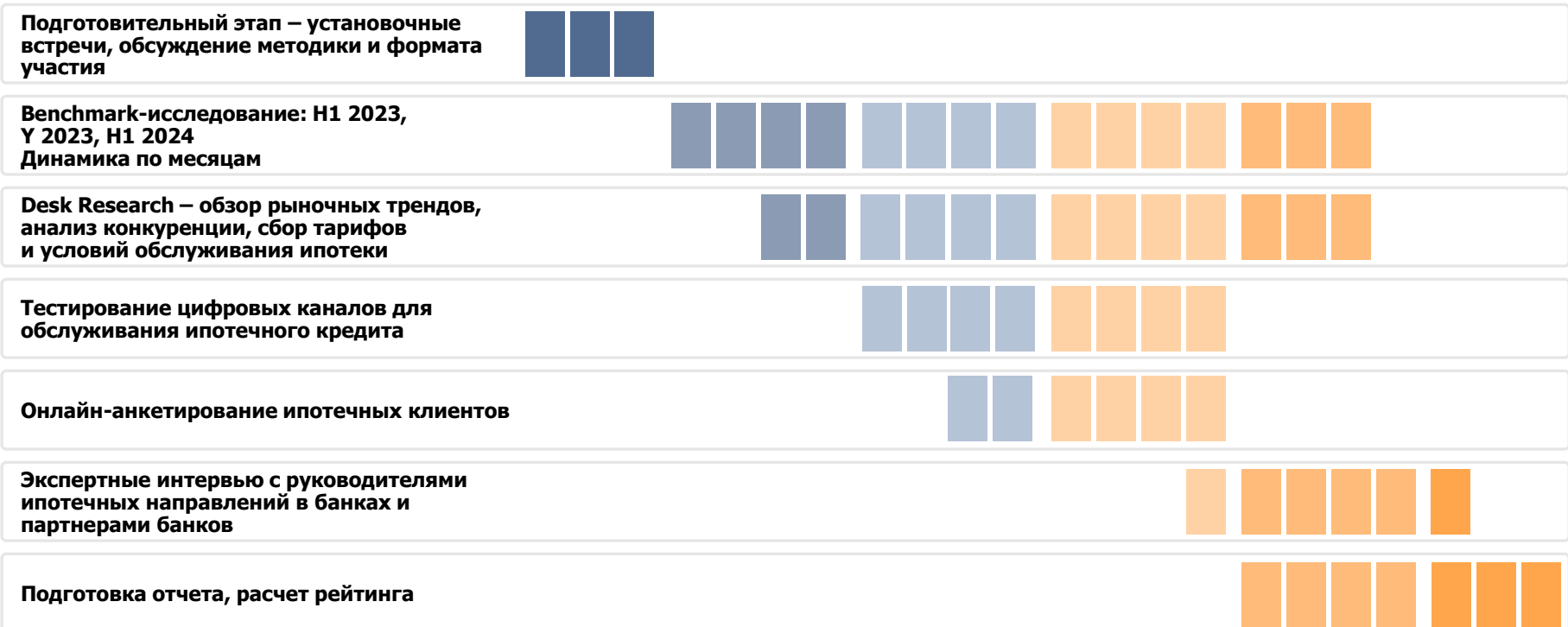
- Стандартные программы
- Льготные программы

Банки-победители премии Frank Mortgage Award 2024

## Ипотека в России 2024 — дизайн исследования















## Ипотека в России 2024 — план исследования















## В рамках исследования команда Frank RG:

Провела экспертные интервью с ключевыми игроками рынка недвижимости и ипотеки

### Банки-участники

1	 СБЕР БАНК	Сбербанк
2	 ВТБ	ВТБ
3	 Альфа Банк	Альфа-Банк
4	 БАНК	Банк ДОМ.РФ
5	 РСХБ	Россельхозбанк
6	 ГАЗПРОМБАНК	Газпромбанк
7	 ПСБ	ПСБ
8	 росбанк	Росбанк
9	 СОВКОМБАНК	Совкомбанк
10	 МКБ	МКБ
11	 рнкб	РНКБ
12	 КОММЕРЧЕСКИЙ БАНК КУБАНЬ КРЕДИТ	Банк Кубань Кредит









### Партнеры банков

1	 самолет	Самолет
2	 фск	ФСК
3	 А101	А101
4	 ДОНСТРОЙ	Донстрой
5	 Л С Р	Группа ЛСР
6	 Level	Level Group
7	 ОСНОВА	Основа
8	 циан	Циан
9	 Avito	Авито Недвижимость
10	 ЭТАЖИ	Этажи
11	 МИЭЛЬ	МИЭЛЬ
12	 ДВИЖ	ДВИЖ

## В рамках исследования команда Frank RG:













Провела анкетирование ипотечных клиентов

### Банки-участники

1	 СБЕР БАНК	Сбербанк
2	 Альфа Банк	Альфа-Банк
3	   БАНК	Банк ДОМ.РФ
4	 РСХБ	Россельхозбанк
5	 росбанк	Росбанк
6	 МКБ	МКБ
7	 ВТБ	ВТБ
8	 ГАЗПРОМБАНК	Газпромбанк

## В рамках исследования команда Frank RG:

Протестировала клиентский путь и функционал дистанционных каналов крупнейших банков

Банки-участники	Сайт	Мобильный банк	Интернет-банк
 Сбербанк	✓	✓	✓
 ВТБ	✓	✓	✓
 Альфа-Банк	✓	✓	✓
 Банк ДОМ.РФ	✓	✓	✓
 Газпромбанк	✓	✓	✓
 Россельхозбанк	✓	✓	✓
 Ак Барс Банк	✓	✓	✓
 ПСБ	✓	✓	✓
 Росбанк	✗	✗	✗
 МКБ	✓	✓	✓
 Банк Уралсиб	✓	✓	✓
 Абсолют Банк	✓	✓	✓
 Банк Санкт-Петербург	✓	✓	✓
 Т-Банк	✓	✓	✓













\* Банк остановил выдачу ипотечных кредитов с июля 2024 г.



## В рамках исследования команда Frank RG:

Протестировала обслуживание клиентов в офисах застройщиков методом тайных покупок

### Застройщики-участники

 <b>самолет</b>	Самолет
	ПИК
	ФСК
	ЛСР
	A101
	MR Group
	Донстрой
	Level Group
	Гранель
	Инград
	Основа
	Forma

## В рамках исследования команда Frank RG:

Проанализировала тарифы 18-ти крупнейших банков

### Банки-участники

1	 СБЕР БАНК	Сбербанк
2	 ВТБ	ВТБ
3	 Альфа Банк	Альфа-Банк
4	 БАНК	Банк ДОМ.РФ
5	 РСХБ	Россельхозбанк
6	 ГАЗПРОМБАНК	Газпромбанк
7	 ПСБ	Промсвязьбанк
8	 СОВКОМБАНК	Совкомбанк
9	 Ак Барс Банк	Ак Барс Банк
10	 МКБ	МКБ
11	 Уралсиб	Банк Уралсиб
12	 БСПБ	Банк Санкт-Петербург
13	 АБСОЛЮТ БАНК	Абсолют Банк
14	 рнкб	РНКБ
15	 АТБ <small>Азиатско-Тихоокеанский Банк</small>	Азиатско-Тихоокеанский Банк
16	 КОММЕРЧЕСКИЙ БАНК КУБАНЬ КРЕДИТ	Банк Кубань Кредит
17	 ткб <small>Банковская группа</small>	Транскапиталбанк
18	 Т БАНК	Т-Банк

## **Содержание**

Об исследовании

**1**

### **Обзор и тренды рынка недвижимости и ипотеки**

---

Исследование клиентского опыта

Исследование функционала ДБО

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

Анализ продуктового предложения по ипотеке

- Стандартные программы
- Льготные программы

Банки-победители премии Frank Mortgage Award 2024

## Ключевые выводы раздела

На **35%**

снизилось число сделок с жилой недвижимостью за 2024 год

### На рынке жилой недвижимости формируются признаки избытка предложения

В 2024 году в России объем предложения жилой недвижимости увеличился на 12% и составил 102,9 млн кв. м, более половины которого (51%) пришлось на рынок новостроек. Темпы строительства многоквартирных домов в 2024 году активно росли и за 9 месяцев 2024 года обогнали объем строительства за аналогичный период 2023 года на XX%.

Одновременно с ростом объема предложения сократилось число сделок с недвижимостью: за год снижение составило 35% – на XX% снизилось число сделок на первичном рынке, и на XX% – на вторичном. Доля сделок с ипотекой в 3 квартале 2024 года упала до 60% на первичном рынке и до 19% – на вторичном рынке. Причинами снижения спроса на ипотеку стали...

**XX%**

составила средняя ставка по ипотеке в ноябре 2024 года

### Ставка по ипотеке выросла до XX% на фоне постепенного увеличения ключевой ставки. Доступность покупки жилья в ипотеку опустилась до минимальных значений

В течение 2024 года Банк России поднимал ключевую ставку трижды – до 21% (+5 п.п.).

Вслед за ключевой ставкой росли ставки по рыночной ипотеке и к ноябрю показатель составил XX%, что является серьезным барьером для покупки жилья в ипотеку. Из-за высоких цен и ставок более XX% опрошенных респондентов, планирующих покупку жилья, отложили решение на несколько лет.

Показатель доступности приобретения жилья в ипотеку в 3 квартале 2024 года снизился до минимальных значений: 47 кв. м на вторичное жилье и 79 кв. м на первичную недвижимость.

Средние сроки ипотечных кредитов в 2024 году выросли до XX лет на первичном рынке и до XX лет на вторичном рынке. Рост обусловлен...

## Ключевые выводы раздела

**4,8 трлн руб.**

составит объем выдачи  
ипотечных кредитов по  
итогам 2024 года

**Объем выданных ипотечных кредитов по итогам 2024 года вернется к уровню кризисного 2022 года и составит 4,8 трлн руб.**

Ключевыми факторами снижения объема выдач ипотечных кредитов в 2024 году являются повышение Банком России ключевой ставки, отмена программы «Льготная ипотека на новостройки», а также модификация условий «Семейной ипотеки» и «ИТ-ипотеки». 71% выданной ипотеки пришелся на госпрограммы, более половины которых составила «Семейная ипотека»...

**11,6%**

средневзвешенная  
портфельная ставка по  
рыночным ипотечным  
кредитам

**В 2024 году доходность ипотечного портфеля оказалась ниже стоимости привлечения денег на розничном рынке**

В 3 квартале 2024 года доходность ипотечного портфеля по рыночным программам составила 11,6%, что на 1,5 п.п. ниже, чем средневзвешенная ставка по вкладам, что говорит об убыточности портфеля по ранее выданным кредитам. При этом срок выплаты ипотеки с 2020 года увеличился с 4,5 до 6,5 лет...

**XX трлн руб.**

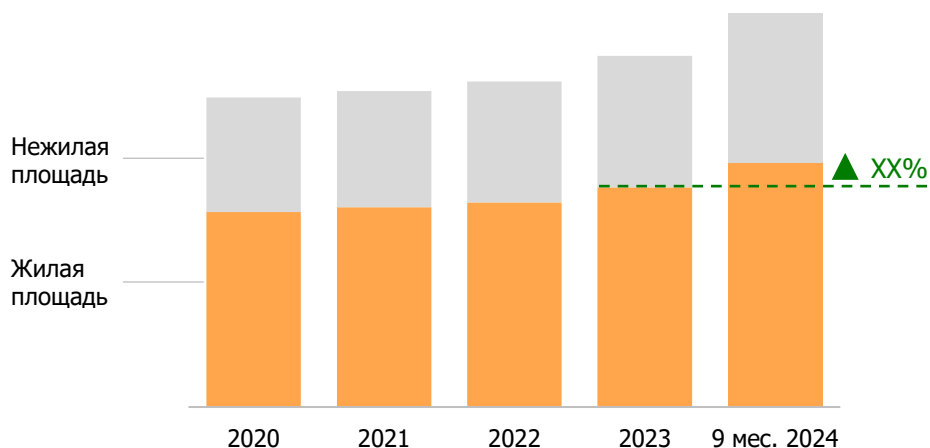
составит объем выдачи  
ипотеки в 2025 году

**В 2025 году объем выдачи может снизиться еще на XX% до XX трлн руб. Банки ожидает очередная волна ограничений**

Для борьбы с высокорискованными схемами ипотечного кредитования с 1 января 2025 года начинает действовать ипотечный стандарт, согласно которому будут введены единые условия выдачи ипотечных кредитов, запрет на учет кешбэка в первоначальном взносе, ограничение хранения средств на аккредитиве, запрет на вознаграждения банков за установление пониженной ставки и обязательная компенсация избыточно оплаченной части вознаграждения. Кроме того, 31 марта 2025 года заканчивается мораторий на ограничение полной стоимости кредита (ПСК), однако по оценке Frank RG, рыночные ставки по ипотеке...

## В 2024 году темпы строительства активно росли: за 9 месяцев объем запуска новых проектов вырос на XX%, общий объем строительства жилой недвижимости – на XX%

### Объем строительства МКД, млн кв. м

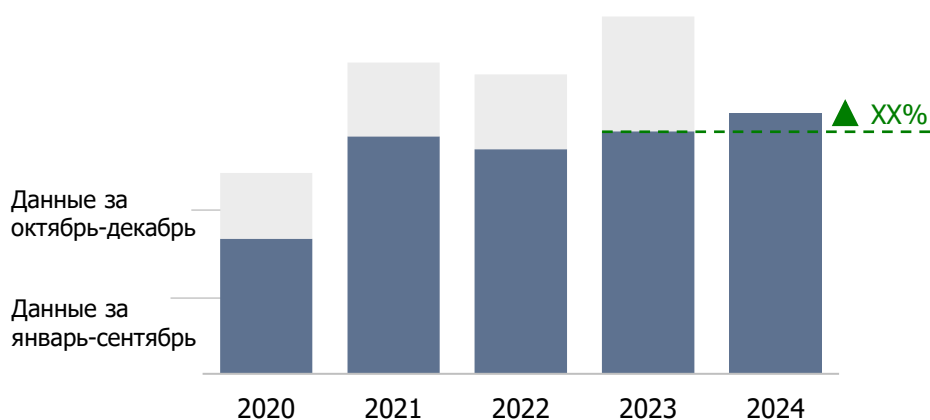


Объем строительства многоквартирного жилья в России ежегодно растет. За 9 месяцев 2024 года общая площадь строящихся многоквартирных домов уже превысила показатель 2023 года на XX% и составила XX млн кв. м. Объем жилой площади по итогам 9 месяцев 2024 года достиг XX млн кв. м, увеличившись на XX% по сравнению с данными на конец 2023 года.

Положительная динамика отмечается также в показателе объема запуска новых проектов. За 9 месяцев 2024 года объем новых проектов достиг XX млн кв. м, что выше аналогичного периода 2023 года на XX%. Такая динамика связана с тем, что в 2024 году застройщики запускали отложенные проекты 2020–2022 гг.

Кроме того, в связи с отменой «Льготной ипотеки на новостройки» с 1 июля 2024 года застройщики стремились запустить строительство новых проектов жилой недвижимости и открыть продажи на этапе котлована в 1 половине 2024 года.

### Объем запуска новых проектов, млн кв. м

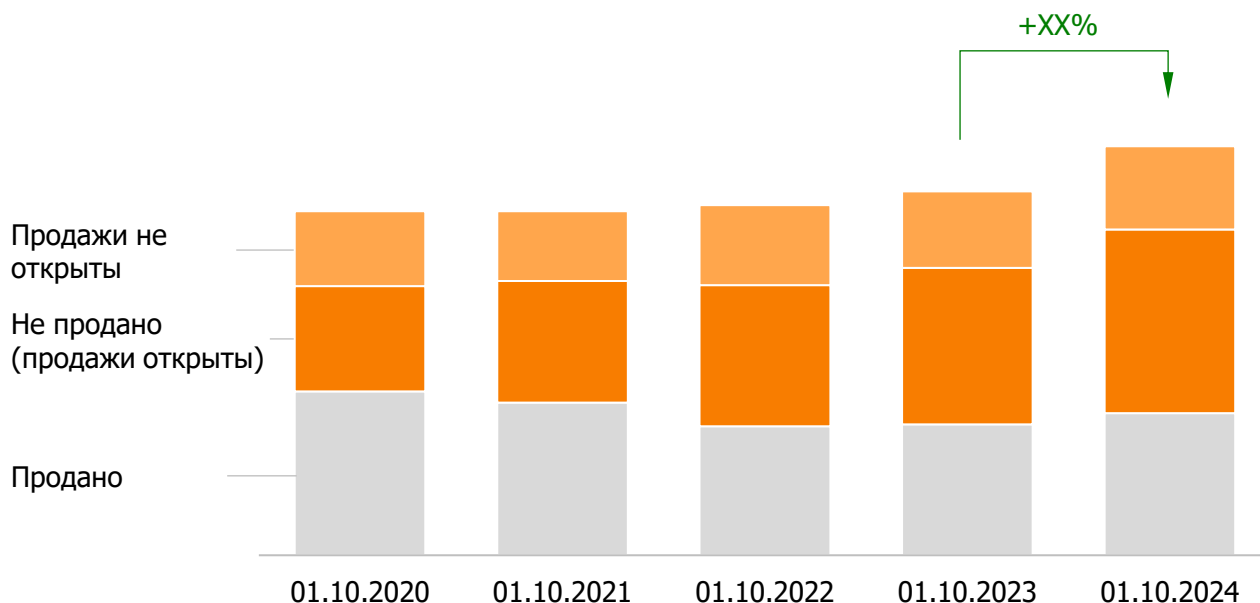


*Замедления темпов вывода новых проектов нет. За август застройщики России вывели 4,5 млн кв. м, что на 13% больше, чем в прошлом году. И прирост идет не за счет центральных регионов <...>, а за счет страны в целом. Например, только на Дальнем Востоке за август вывели 600 тыс. кв. м. Они вторые после Москвы по запускам. Так что пока все спокойно.*

**Виталий Мутко, генеральный директор ДОМ.РФ**

## Вместе с объемом строительства увеличивается доля непроданного жилья, которая на конец 3 квартала 2024 года составила XX%

Объем строящегося жилья в России на дату, млн кв. м



При этом их [застройщиков] продажи просели супер сильно. То есть нет другого такого альтернативного метода продажи для многих застройщиков, для большинства, скажем так, как ипотека. Немногие себе могут позволить рассрочку.

**Из экспертного интервью с партнером банка**



Мы у себя внутри компании в сентябре проводили небольшую аналитику, и по нашим оценкам, примерно на 40% снизился спрос по сравнению с сентябрем 2023 года на покупку квартир. На покупку в ипотеку на 65% снизился спрос. Конечно, это в первую очередь связано с высокими ставками, с высокими ежемесячными платежами.

**Из экспертного интервью с застройщиком**

Несмотря на то, что застройщики продолжают активно наращивать объемы строительства, доля непроданного жилья увеличивается с каждым годом. С конца 3 квартала 2020 года по конец 3 квартала 2024 года доля непроданного жилья выросла на XX п.п. При этом за анализируемый период доля проданной недвижимости сократилась на XX п.п.

После завершения с 1 июля 2024 года программы «Льготная ипотека на новостройки», стимулировавшей спрос на недвижимость, выдачи ипотечных кредитов на рынке новостроек сократились...

## Почти XX% представителей застройщиков назвали рост себестоимости строительства главным вызовом для отрасли

### Топ-6 вызовов в строительной отрасли в 2024 году, %



По данным исследования EP3.РФ и Key Capital, наиболее значимой сложностью для застройщиков в сентябре 2024 года стал рост себестоимости строительства: доля представителей строительных компаний, отметивших данную проблему, составила XX%, что на XX п.п. больше, чем 6 месяцами ранее.

Макроэкономическая нестабильность и падение спроса на новостройки одинаково сильно волнуют застройщиков – XX% опрошенных указали на данную проблему. При этом регуляторная проблема, выраженная в макроэкономической нестабильности и сложности планирования, оказывает влияние также и на покупателей недвижимости, вызывая снижение спроса на новостройки.

Более половины представителей компаний-застройщиков (XX%) видят проблему в нехватке трудовых ресурсов в строительной отрасли, более трети (XX%) – в сложности или стоимости кредитования.

*«Мы считаем, что [рост] критичный. С 2021 года средний рост цен на стройматериалы составил почти 64%. Строить объективно стало дороже. <...> Рабочие подорожали на 50-100%, и это все перекладывается в стоимость. Третья составляющая - это транспортные механизмы, которые тоже подорожали на десятки процентов. Как бороться с ростом цен на стройматериалы, я пока даже не знаю».*

**Марат Хуснуллин, заместитель председателя правительства Российской Федерации**

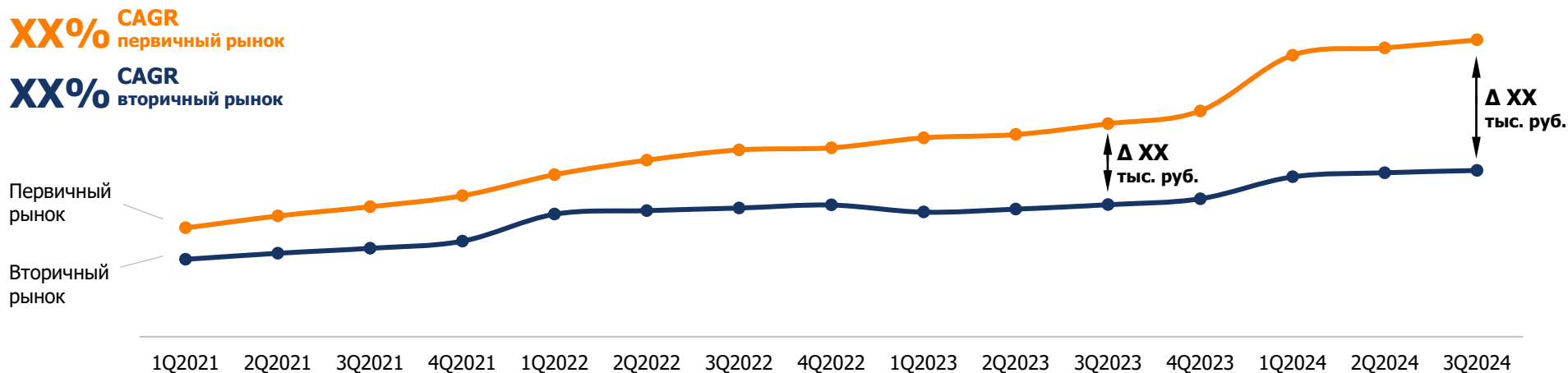
*«Рабочая сила подорожала опять же за счет импортозамещения, когда прямые поставки стройматериалов запретили, много же ввели различных санкций после начала СВО. Стоимость стройматериалов стала дороже, и рабочая сила, естественно, стала дороже».*

**Из экспертного интервью с застройщиком**



## Сложности, с которыми столкнулся рынок строительства, привели к росту цен на недвижимость

Динамика средней стоимости 1 кв. м недвижимости на первичном и вторичном рынках, тыс. руб.



Средняя стоимость 1 кв. м недвижимости на первичном рынке в 3 квартале 2024 года достигла XX тыс. руб. (+XX% к 1 кварталу 2024 года), на вторичном рынке – XX тыс. руб. (+XX% к 1 кварталу 2024 года). Разрыв в стоимости недвижимости на первичном и вторичном рынках значительно увеличился: в 3 квартале 2023 года разница в стоимости 1 кв. м на первичном и вторичном рынках составляла XX тыс. руб., за год это значение выросло в XX раз до XX тыс. руб.

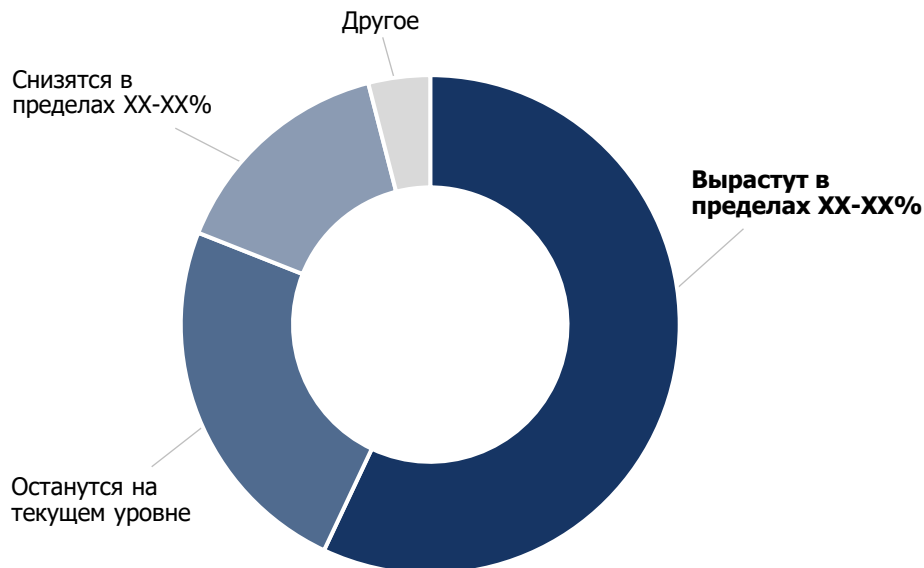
Рост стоимости первичной недвижимости в 2024 году связан с...

*«Многие проекты все равно будут выходить, не в таком объеме, в каком мы видим 2023-2024 год, но все равно они выходить будут. <...> Там, где можно отложить вывод в реализацию или начало стройки, скорее всего многие будут откладывать, там, где нельзя и была финальная стадия, естественно, проекты будут выходить. <...> Будут выходить точечные объемы, небольшие, которые будут обеспечивать тот спрос, который в реальности сейчас рынок может предоставить. И за счет ограниченного предложения решается вопрос с ценой, то есть цена падать не будет».*

**Из экспертного интервью с застройщиком**

## Среди покупателей недвижимости XX% уверены в том, что до конца 2024 года цены на недвижимость вырастут еще на XX-XX%

«Что будет с ценами на жилье в этом году?», % ответов



В соответствии с опросом, проведенным Frank RG, большинство респондентов, планирующих приобретение жилья, уверены в том, что до конца 2024 года цены на недвижимость вырастут на XX-XX%.

Среди причин роста цен опрошенные отмечают...



*К сожалению, а, может быть, и к счастью, цены всегда растут... Ждать какого-то сильного снижения не стоит. У меня на практике бывали такие случаи, когда клиент приходит и говорит: "Ой, скоро цены понизятся. Сейчас продажи упадут. Я подожду. Я подкоплю первоначальный взнос". Приходит через год. Ему уже вместо двухкомнатной только на однукомнатную хватает.*

**Менеджер компании-застройщика**



*В целом мы с вами в рынке находимся, не в вакууме. Застройщики тоже строят на деньги проектного финансирования. Если мы посмотрим стоимость недвижимости за последние 30 лет, она не падала никогда, не смотря на падение ключевой.*

**Менеджер компании-застройщика**



*Под шум всего происходящего, застройщики цены будут взвинчивать. А люди будут покупать, живя в кредите, ведь нужно где-то жить.*

**Из опроса потенциальных покупателей недвижимости**

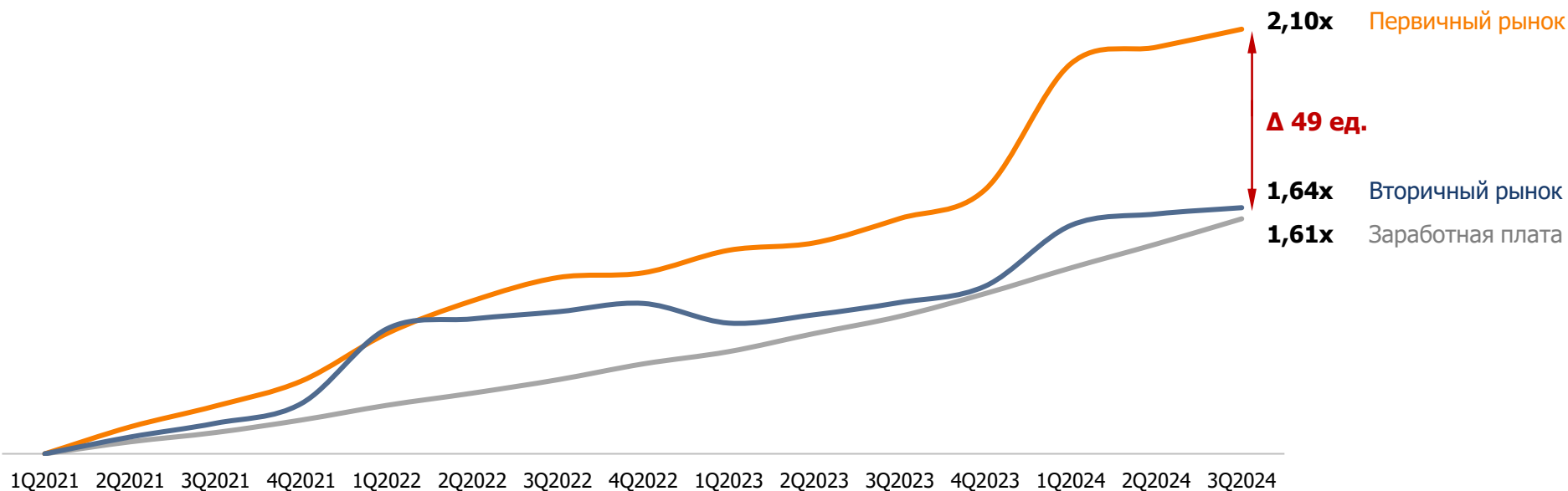


*У нас в стране цены такие, что даже не знаешь, как они работают.*

**Из опроса потенциальных покупателей недвижимости**

## Рост стоимости 1 кв. м на первичном рынке жилья опережает рост доходов населения в 1,5 раза

Сравнение прироста номинальной заработной платы в России, стоимости 1 кв. м на первичном и вторичном рынке, изменение к 1Q2021



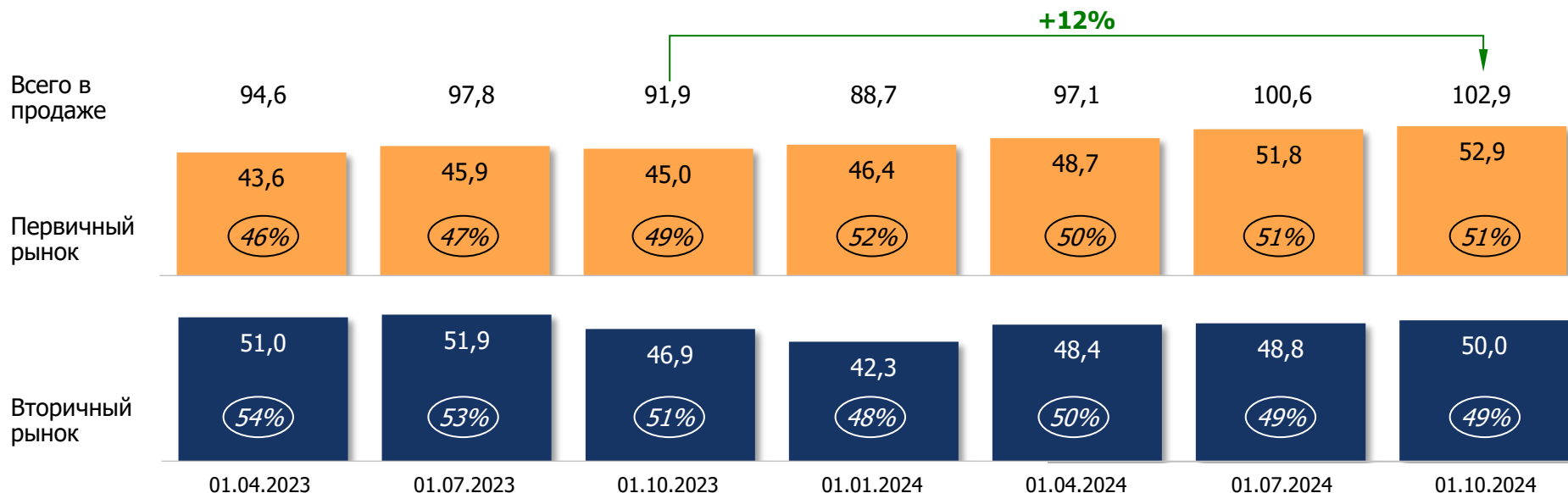
За период с 1 квартала 2021 года по 3 квартал 2024 года номинальная заработная плата в России выросла на 61%. В течение всего рассматриваемого периода прослеживается стабильный рост доходов.

В преддверии вступления в действие изменений по ипотечным программам с государственной поддержкой на рынке первичной недвижимости отмечался повышенный спрос, из-за чего стоимость 1 кв. м резко выросла. В результате в 2024 году наблюдается превышение темпа прироста стоимости 1 кв. м недвижимости на первичном рынке над темпом прироста медианной заработной платы на 49 ед.

Несоответствие роста стоимости недвижимости увеличению заработной платы в России ведет к...

## Предложение на рынке жилой недвижимости за год выросло на 12% в основном за счет первичного рынка

Предложение рынка жилой недвижимости, млн кв. м и доля рынков в структуре предложения, %



Предложение жилой недвижимости в России за год выросло на 12% и на конец 3 квартала 2024 года достигло 102,9 млн кв. м. Более половины (51%) жилой площади, находящейся в продаже относится к первичному рынку. Общая площадь квартир в новостройках, находящихся в продаже на начало октября 2024 года, составила 52,9 млн кв. м. Площадь вторичной жилой недвижимости, размещенной в объявлениях на продажу, по данным «Авито Недвижимость» составила 52,0 млн кв. м на ту же дату.

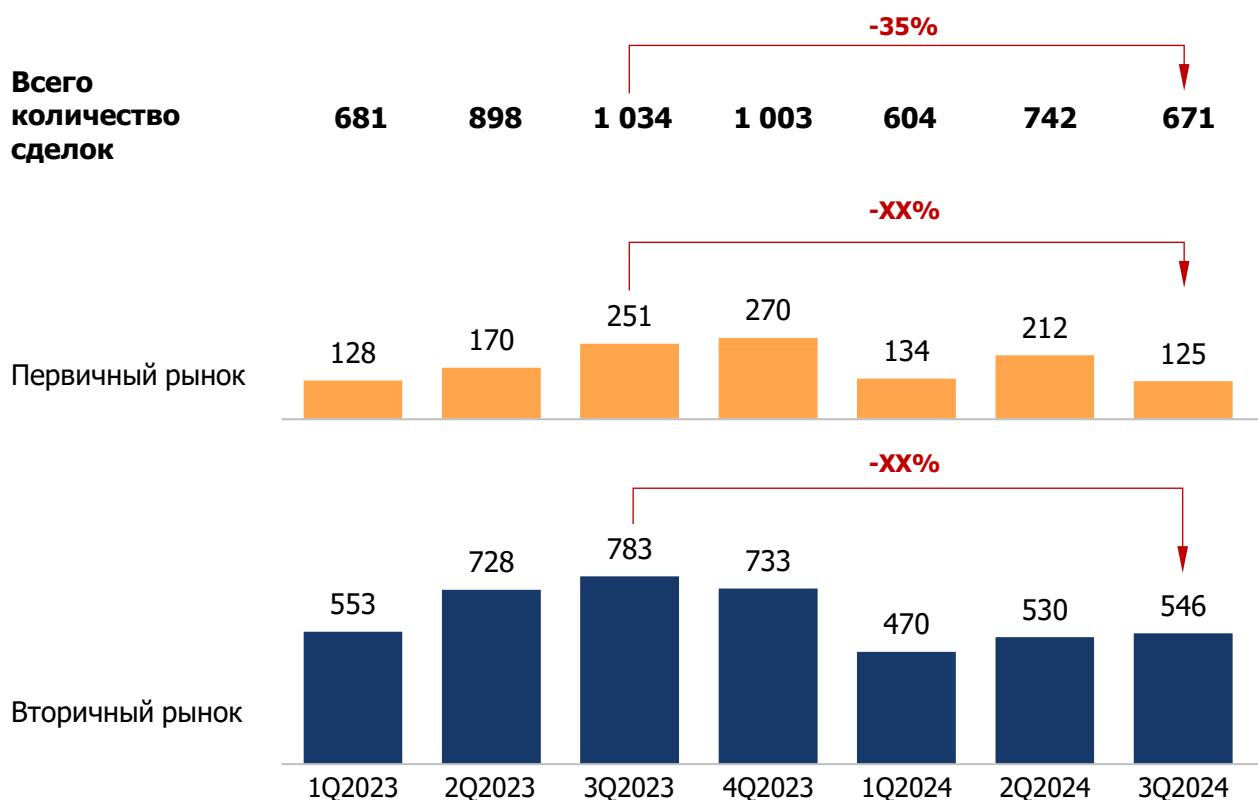
Рост объема предложения на первичном рынке обусловлен...

Примечание: первичный рынок – объем нераспроданной площади, находящейся в открытой продаже (данные ДОМ.РФ), вторичный рынок – объем площади квартир и комнат, находящихся в открытой продаже на ресурсе «Авито Недвижимость» (исключены дубли объявлений, учтены данные объявлений, размещенных более 1 дня).

Источник: Авито Недвижимость (рынок готовых квартир), ДОМ.РФ (рынок новостроек), оценка Frank RG, 2024 г.

## В то же время число сделок с недвижимостью в 2024 году существенно снизилось

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

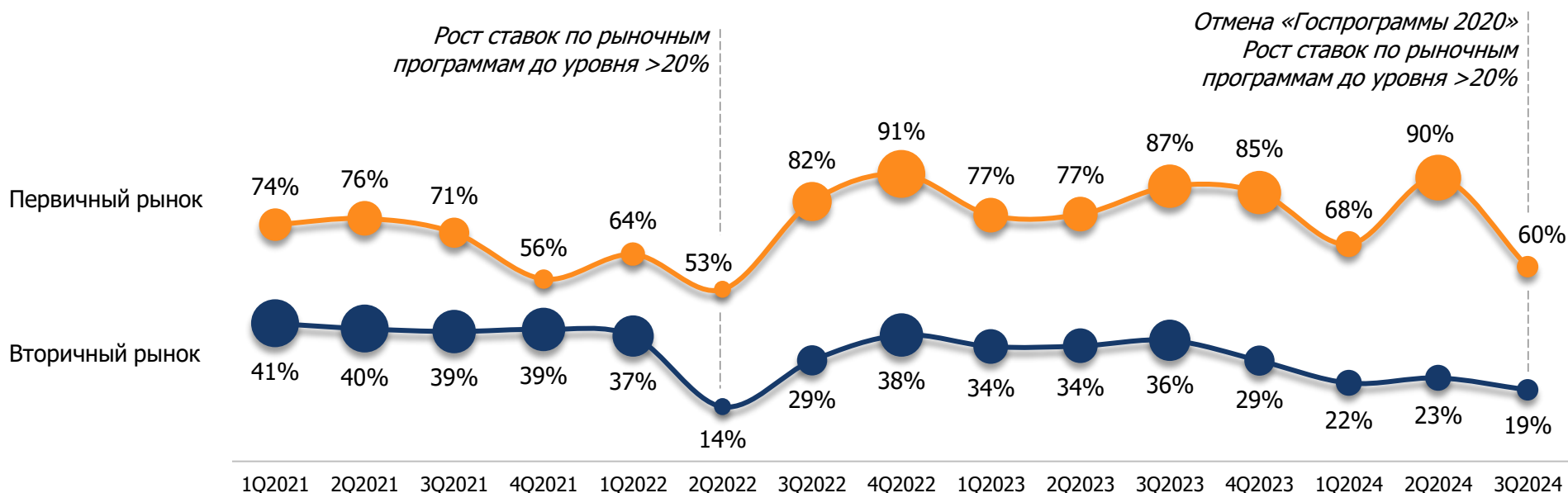


Отмена «Льготной ипотеки на новостройки» с 1 июля 2024 года повлекла за собой снижение количества сделок с ипотекой в 3 квартале 2024 года до 671 тыс. шт. (-35% к аналогичному периоду прошлого года).

В 3 квартале 2024 года количество сделок на первичном рынке жилья сократилось на XX% к предыдущему кварталу и на XX% к аналогичному периоду прошлого года, составив 125 тыс. шт. Такое существенное снижение обусловлено...

## Доля ипотеки в 3 квартале 2024 года на первичном рынке снизилась до 60%, на вторичном – до 19%

Доля сделок с ипотекой, %



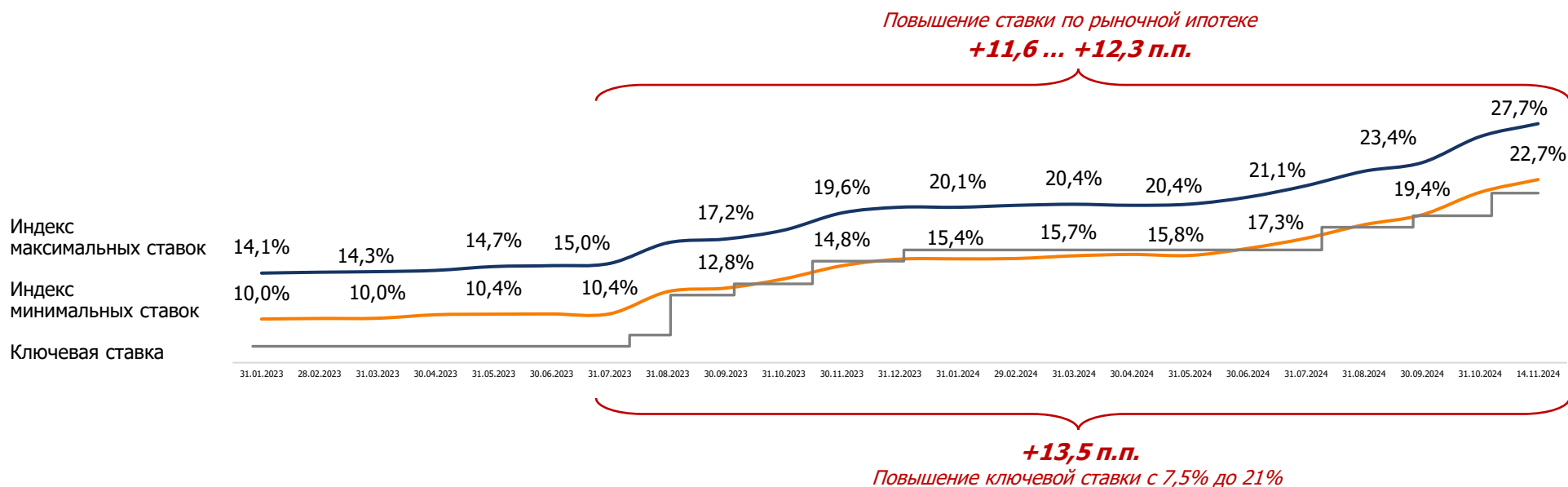
За период с 1 квартала 2021 года по 3 квартал 2024 года доля сделок с ипотекой как на первичном, так и на вторичном рынке недвижимости достигала минимальных значений во 2 квартале 2022 года: 53% и 14% соответственно. На заседании 28 февраля 2022 года Банк России принял решение поднять ключевую ставку с 9,5% до 20%, что повлекло за собой рост рыночных ставок по ипотеке и, соответственно, падение спроса.

После периода восстановления во 2 квартале 2024 года доля сделок с ипотекой на первичном рынке достигла 90%. Рост числа сделок с ипотекой обусловлен тем, что перед завершением с 1 июля 2024 года программы «Льготная ипотека на новостройки», а также изменением условий по «Семейной ипотеке» россияне стремились успеть взять ипотечный кредит по выгодной ставке.

После ажиотажного спроса в 3 квартале 2024 года доля сделок с ипотекой сократилась до 60% на первичном и до 19% – на вторичном рынках недвижимости. Рост рыночных ставок по ипотеке до средневзвешенных значений 25-26%, а также модификация условий по программам с господдержкой обусловили сокращение спроса на жилье у населения.

## Однако на фоне повышения ключевой ставки средние ставки по ипотеке в 2024 году выросли до 27,7%, что снизило доступность покупки жилья в ипотеку

Динамика индекса минимальных и максимальных ставок предложения по рыночным программам на первичном и вторичном рынках, 2023-2024 гг., %



В течение 2024 года Банк России поднимал ключевую ставку три раза – до 21% на заседании 25 октября. Всего за период с начала 2023 года ключевая ставка была повышена 8 раз: с 7,5% до 21%. На заседании 20 декабря регулятор принял решение сохранить ключевую ставку на уровне 21%.

В результате индекс средних минимальных ставок, предлагаемых банками на рынке ипотеки, увеличился с января 2023 по ноябрь 2024 года на 12,7 п.п. до 22,7%, а индекс максимальных ставок до 27,7% (+13,6 п.п. к январю 2023 года). Дельта между минимальными и максимальными ставками сохранилась в пределах 5 п.п.

## 16% - уровень ставки после которого клиенты не готовы брать жилье в ипотеку

Приемлемый уровень ставки по ипотеке среди опрошенных, %



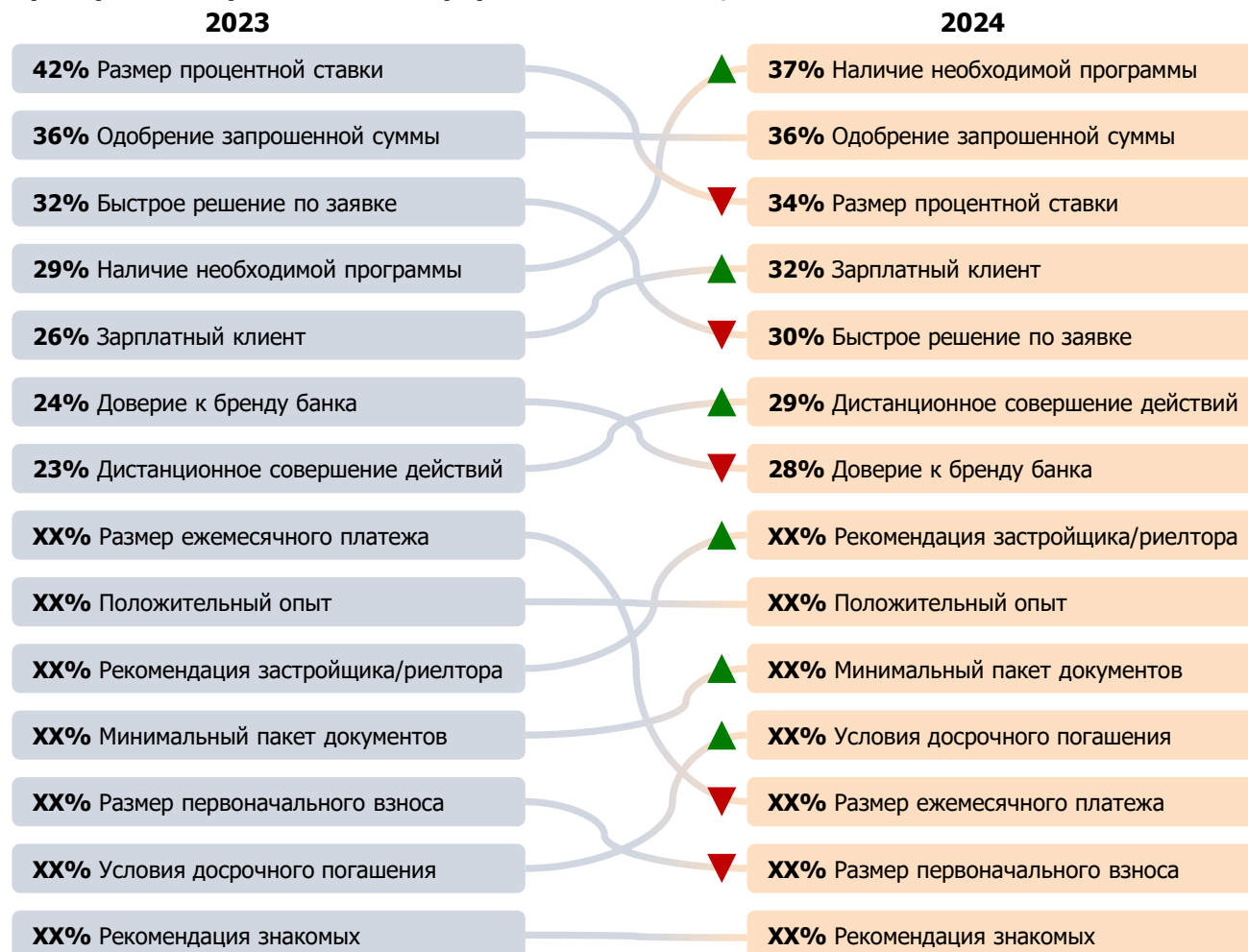
По данным мониторинга тарифов Frank RG, в октябре 2024 года рыночная ипотечная ставка на новостройки составляла 25,5%, на готовые квартиры – 25,3%, на готовые жилые дома – 25,0%, на ИЖС – 26,0%, что, согласно результатам опроса, значительно превышает психологический порог приемлемой ставки по ипотеке.

По результатам опроса, психологическим порогом размера ставки по ипотеке является уровень не более 16%...



## В 2024 году ставка по ипотеке перестала быть ключевым фактором выбора банка. Клиенты сфокусировались на наличии программ, максимально соответствующих их ожиданиям в текущих реалиях рынка

Критерии выбора банка для оформления ипотеки, % ответов

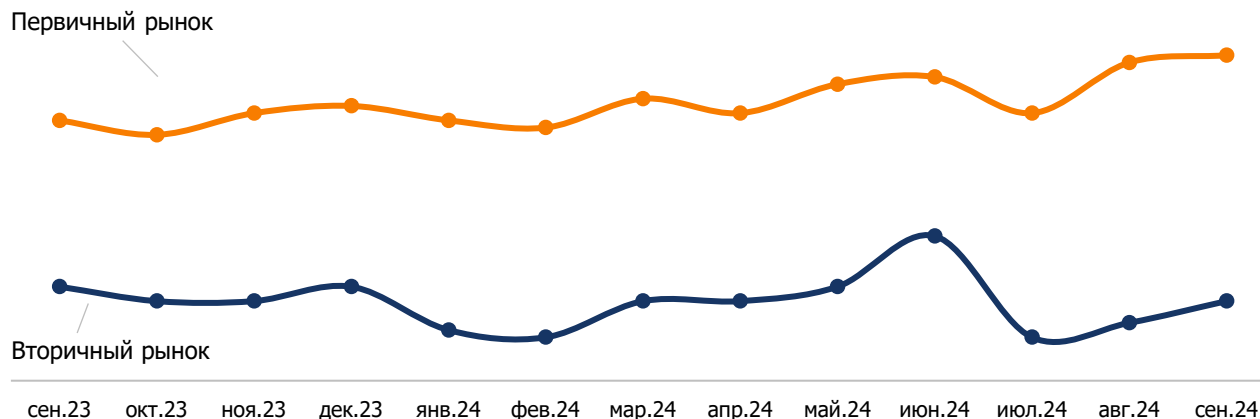


В 2024 году, согласно результатам опроса, размер процентной ставки перестал быть для клиентов фактором первого выбора банка, уступив лидерство наличию необходимой программы в линейке банка. В связи с ростом процентных ставок в 2024 году, трансформации льготных программ и развитием субсидированных партнерских программ, оформление ипотеки по программам с наиболее подходящими условиями стало приоритетным условием выбора банка клиентами.

Потеря важности отмечается также для фактора быстрого решения по заявке. В 2024 году этот критерий выбрали 30% респондентов, что на 2 п.п. меньше, чем годом ранее. Такая динамика может быть связана с...

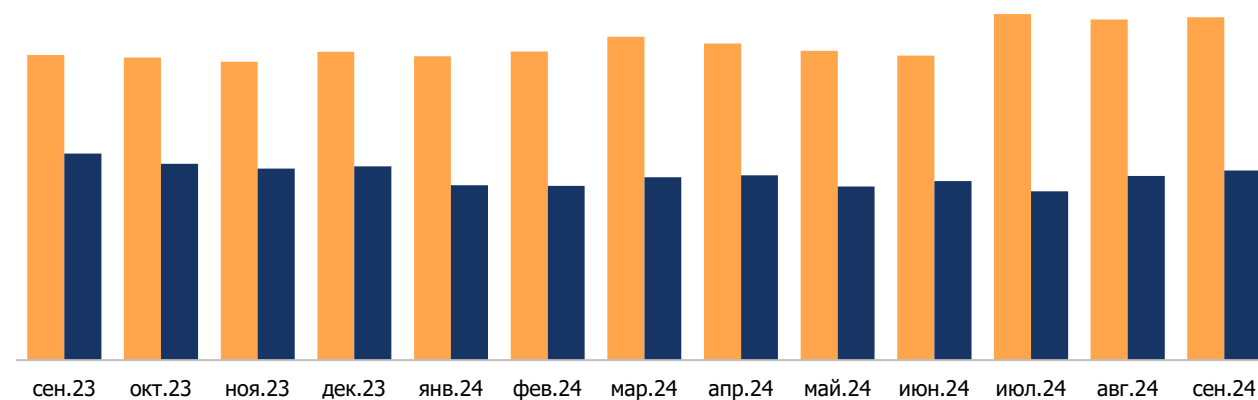
## Из-за роста цен и ставок по ипотеке срок ипотечного кредита увеличивается как на первичном, так и на вторичном рынке

**Динамика изменения средневзвешенного срока ипотечных кредитов на первичном и вторичном рынке, лет**



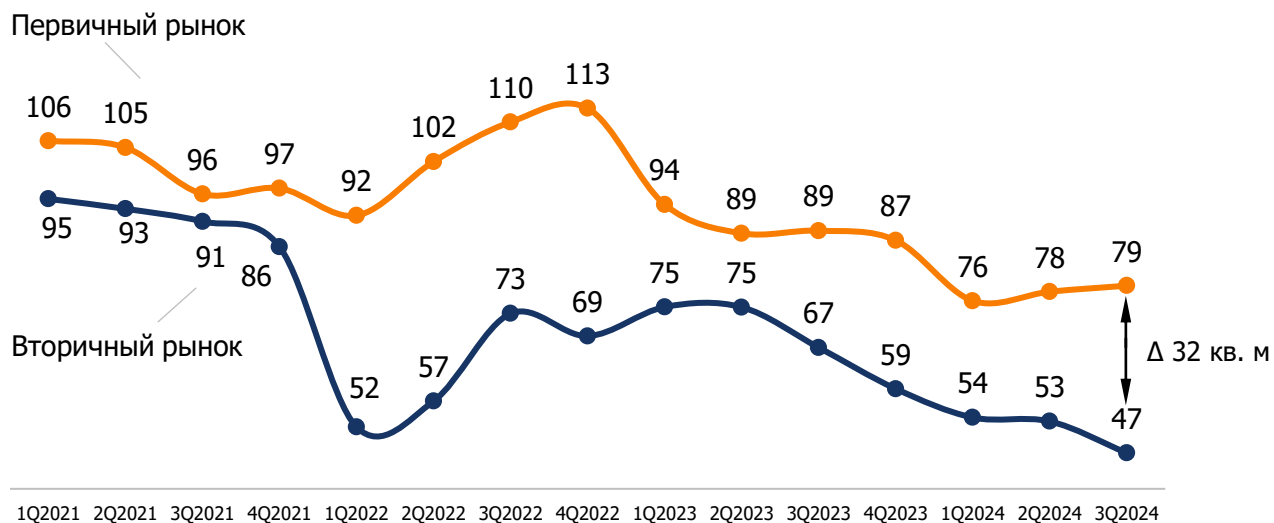
В июле 2024 года после планомерного увеличения средний срок ипотечных кредитов снизился как на первичном, так и на вторичном рынке на XX и на XX лет соответственно. После резкого падения, произошедшего через месяц после отмены «Льготной ипотеки на новостройки», а также модификации условий по «Семейной ипотеке», средние сроки ипотечных кредитов возросли до XX лет на первичном рынке и до XX лет на вторичном рынке. Такой рост обусловлен...

**Динамика среднего чека ипотечного кредита на первичном и вторичном рынке, млн руб.**



## Доступность покупки жилья в ипотеку на вторичном рынке достигла минимума за всю историю наблюдений, на первичном рынке снижение доступности наблюдается с начала года

Индекс доступности покупки жилья в ипотеку в России, 2021-2024 гг., кв. м



На протяжении 2024 года индекс доступности покупки жилья в ипотеку снижался на вторичном рынке, достигнув к концу 3 квартала минимума за всю историю наблюдений (47 кв. м). Доступность покупки квартиры в новостройке снизилась в 1 квартале 2024 года к предыдущему кварталу на 12% до 76 кв. м. К 3 кварталу доступность возросла до 79 кв. м, однако также находится на самых низких значениях с 2021 года.

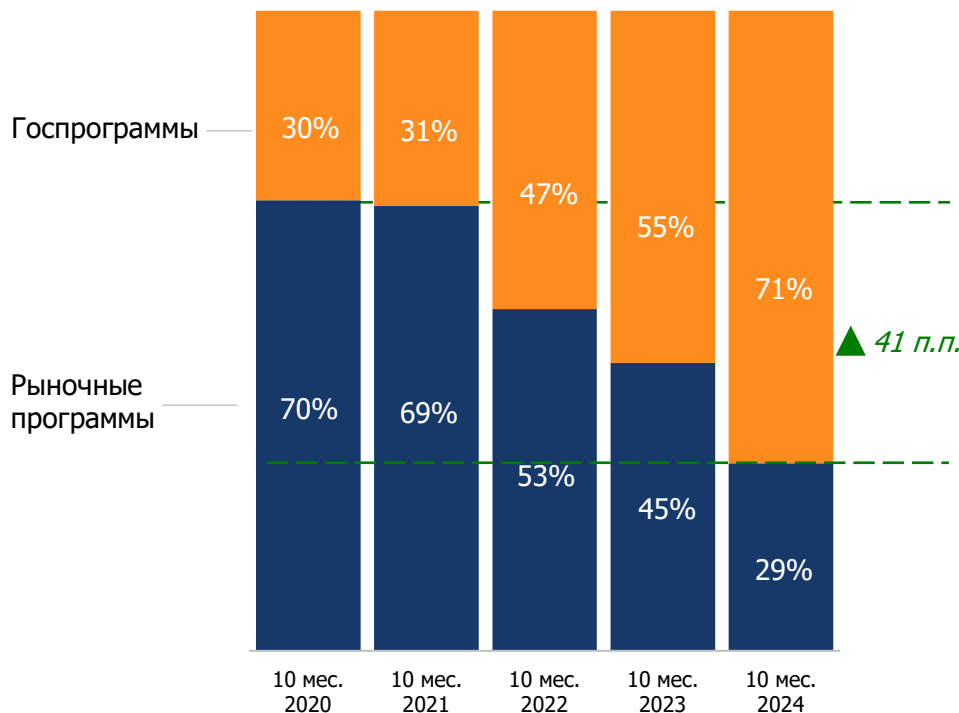
Снижение доступности жилья обусловлено...

Примечание: индекс рассчитывается как количество кв. метров, которые может купить в ипотеку семья из двух человек. Размер ипотечного кредита рассчитывается с учетом средней стоимости одного кв. метра жилья, средневзвешенной ипотечной ставки и условий кредитования: первоначальный взнос – 30%, срок кредита – 25 лет. ПДН на семью – 50%.

Источник: Банк России, Росстат, Frank RG, 2024 г.

## В 2024 году доля госпрограмм выросла до 71% от общего объема выдач

Динамика доли госпрограмм в общем объеме выданных ипотечных кредитов, трлн руб., %



Доля выдачи ипотеки по госпрограммам по итогам 10 месяцев 2024 года достигла уровня 71%, что на 41 п.п. больше, чем было выдано за аналогичный период 2020 года, когда льготные программы были впервые массово введены на рынке ипотеки.

Широкое применение программы «Льготная ипотека на новостройки» привело к увеличению объемов ипотечного кредитования, вместе с тем росла стоимость недвижимости, что неоднократно отмечалось Банком России. Отмена «Льготной ипотеки на новостройки» и модификация условий «Семейной ипотеки» и «ИТ-ипотеки» привели к снижению доли госпрограмм в общем объеме выдач с XX% во 2 квартале 2024 года до XX% в 3 квартале 2024 года.

После отмены программы «Льготная ипотека на новостройки» летом 2024 года для ипотечных заемщиков стали доступны только целевые госпрограммы, доля которых в 2025 году по прогнозам экспертов может продолжить сокращаться.

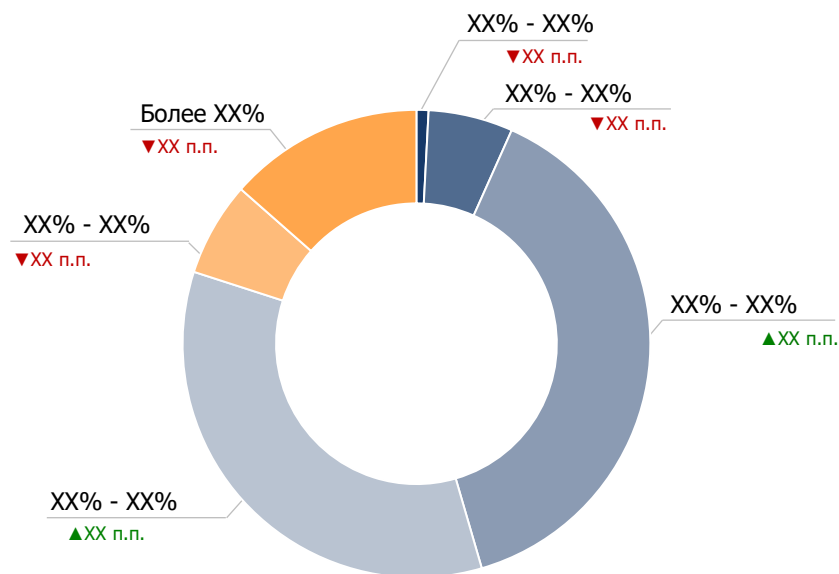


*Учитывая повышение адресности льготных программ, процент господдержки будет плавно сокращаться: согласно прогнозам наших аналитиков, в 2025 году около 60% ипотечных кредитов будет выдано на льготных условиях. Более высокие темпы снижения маловероятны при отсутствии досрочного смягчения кредитно-денежной политики.*

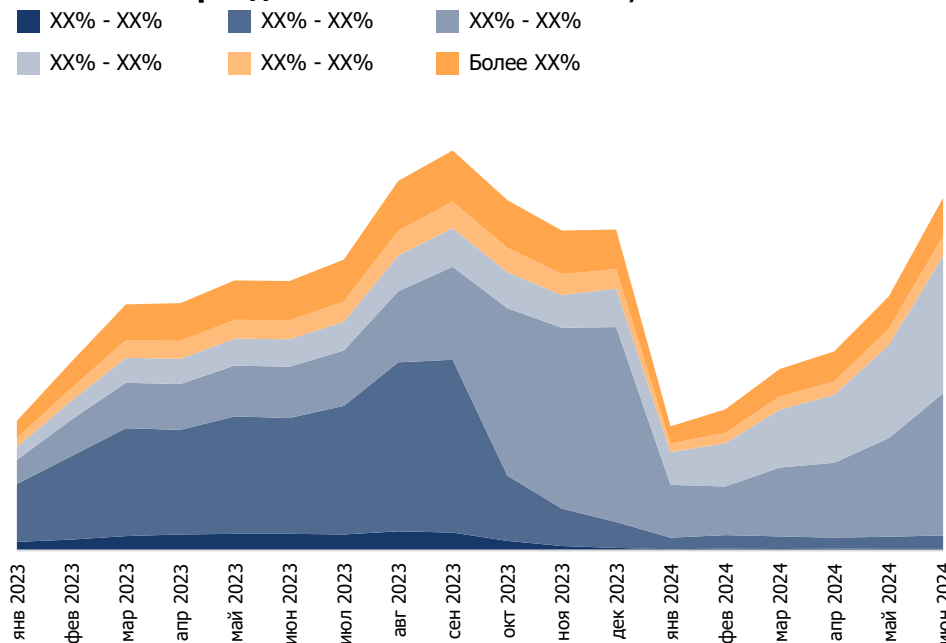
**Алексей Лейпи, директор дивизиона «Домклик» Сбербанка**

## Доля выданных ипотечных кредитов с первоначальным взносом менее XX% за год сократилась на XX п.п. до XX%

Структура выдачи ипотечных кредитов по размеру первоначального взноса за 1 полугодие 2024 года в штуках, %



Динамика структуры рынка по размеру первоначального взноса за период 01.01.2023 – 01.07.2024, ШТ.



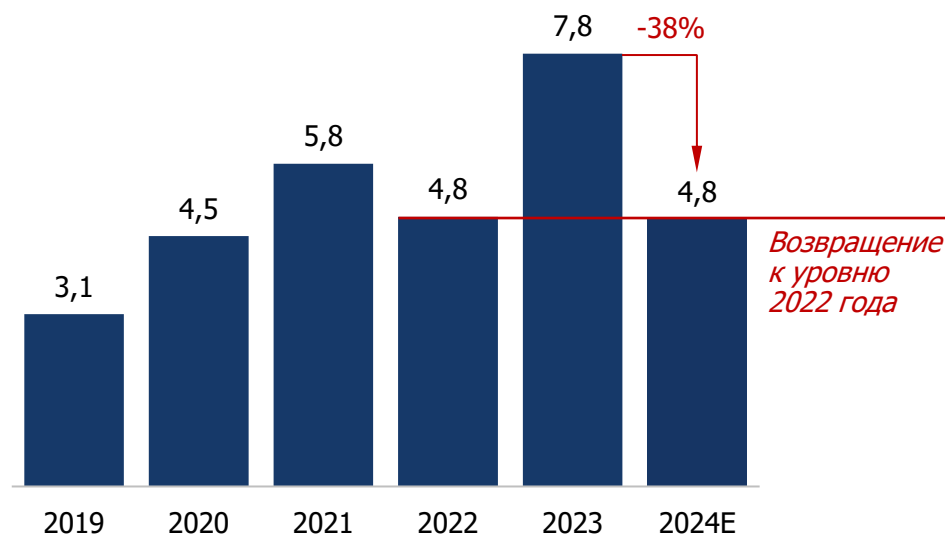
В структуре выданных ипотечных кредитов практически равные доли составляют кредиты с первоначальным взносом от XX до XX% (XX%) и от XX до XX% (XX%). Изменение обусловлено...

▼▲ Изменение к 1 полугодию 2023 года

Источник: Frank RG, данные benchmark-исследования, 2024 г.

## По итогам 2024 года объем выдачи ипотечных кредитов снизится на 38% до 4,8 трлн рублей

Выдачи ипотечных кредитов, трлн руб.



Согласно оценке Frank RG, в 2024 году объем ипотечных кредитов сократится до 4,8 трлн руб., что на 38% меньше рекордного уровня 2023 года в 7,8 трлн руб.

Повышение Банком России ключевой ставки, а также ожидаемые изменения условий по ипотеке с государственной поддержкой и отмена программы «Льготная ипотека на новостройки» вызвали ажиотажный спрос на ипотечные кредиты в 1 половине 2024 года. Заемщики стремились успеть оформить ипотеку по выгодным условиям. После отмены «Льготной ипотеки на новостройки» и вступления в действие изменений по госпрограммам объем выдач ипотеки резко снизился и продолжает держаться на одном уровне.

По оценке аналитиков Frank RG, объем выдач ипотеки в 2024 году вернется к уровню кризисного 2022 года, когда на рынке недвижимости наблюдалось падение количества сделок и снижение ипотечного кредитования из-за высоких ставок по рыночным программам.

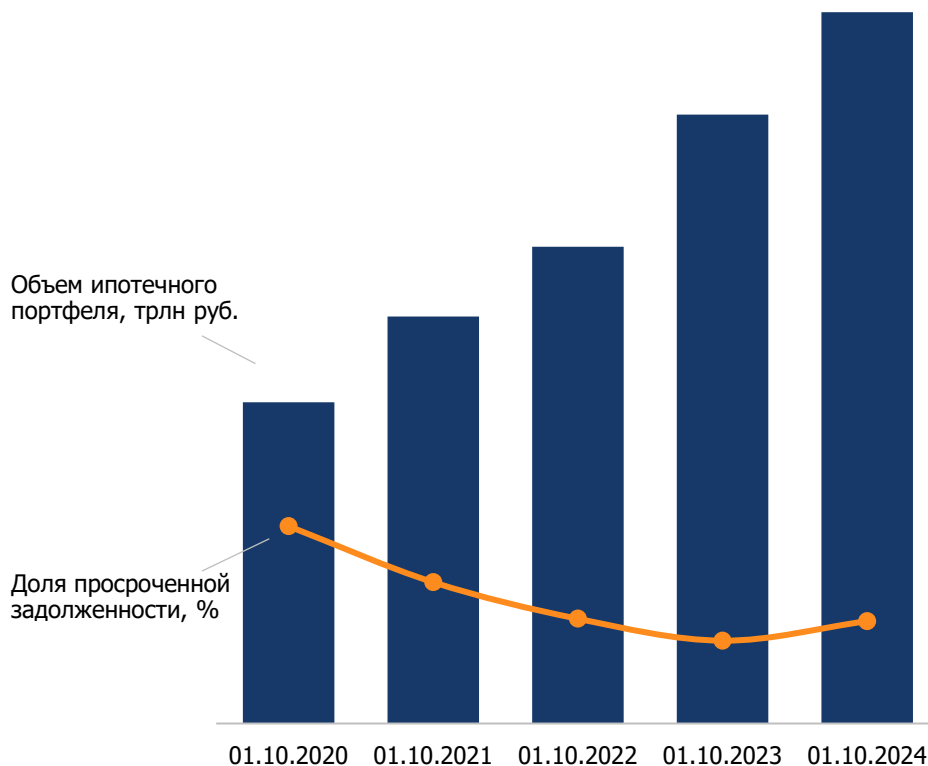


*В первый квартал, первое полугодие точно просадка будет. Предпосылок к тому, чтобы ключевая ставка снизилась, а она влияет на стоимость ипотеки, она влияет на решение клиента брать или не брать ипотеку <...> Здесь объективных предпосылок для снижения каких-то глобальных пока нет, точно. Поэтому просадка будет. Давайте так, я думаю, что мы будем на уровне 2022 года.*

**Из экспертного интервью с застройщиком**

## После постепенного снижения доля просроченной задолженности по ипотечным кредитам перешла к росту в 2024 году

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



Доля просроченной задолженности ипотечного портфеля возросла в 3 квартале 2024 года до XX% (+XX п.п. к аналогичному периоду прошлого года).

По данным Банка России, просроченная задолженность в основном приходится на клиентов, получивших кредит до 2024 года: XX-XX% ипотечных кредитов выдавалось заемщикам с долговой нагрузкой более XX% в 2023 году. По данным benchmark-исследования Frank RG, доля таких кредитов в 2023 году достигла XX% на первичном рынке и XX% на вторичном рынке.

Некоторые эксперты связывают рост доли просроченной задолженности с тем, что...

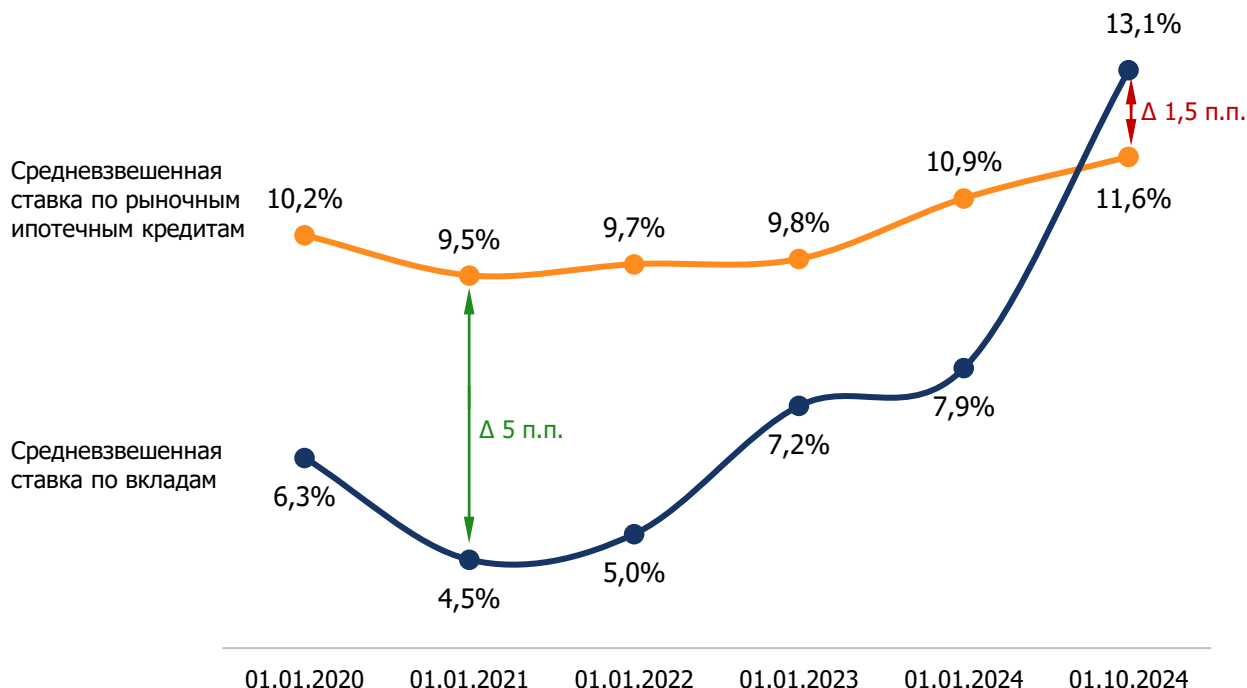


*Потребительское кредитование, которое поддерживается ростом доходов граждан, уверенными достаточно потребительскими настроениями. В этом сегменте [ипотеки] в июле-августе тоже замедление, здесь сыграло и повышение ключевой ставки, и ужесточение наших макропродунциальных мер, по итогам года мы также ожидаем достаточно высокие темпы роста – 17%. Конечно, это в основном за счет первого полугодия, но это тоже высокие темпы роста.*

**Эльвира Набиуллина, председатель Центрального банка Российской Федерации**

## В 2024 году доходность ипотечного портфеля оказалась ниже стоимости привлечения денег на розничном рынке

Динамика средней ставки по срочным вкладам и портфельной ставки по рыночной ипотеке, 2019-2024 гг., %



На начало 2020 года средневзвешенная ставка по рыночным ипотечным кредитам составила 10,2%. Вслед за уменьшением ключевой ставки в 2020 году ставка по рыночным ипотечным программам снизилась и стабилизировалась на уровне 9,5-9,8% в 2021-2023 гг. В то же время средневзвешенная ставка по вкладам сократилась с 6,3% на 01.01.2020 г. до 4,5% на 01.01.2021 г. В данный период зафиксирована высокая доходность ипотечного портфеля: разница между ставкой по действующим рыночным кредитам на 5 п.п. больше ставки по вкладам.

Однако на 01.10.2024 г. портфельная ставка по рыночной ипотеке составила 11,6% и оказалась ниже стоимости привлечения денег на розничном рынке на 1,5 п.п. Динамика обусловлена интенсивным темпом роста объема вкладов по высоким ставкам на фоне увеличения ключевой ставки.

В ситуации низкой доходности ипотечного портфеля ряд банков начал...

Ставка по рыночным ипотечным кредитам рассчитана как средневзвешенная ставка по портфелю рыночных ипотечных программ в следующих банках: Сбербанк, ВТБ, Альфа-Банк, Банк ДОМ.РФ и ПСБ. К рыночным ипотечным программам относятся программы без госсубсидий, скидок от партнеров.

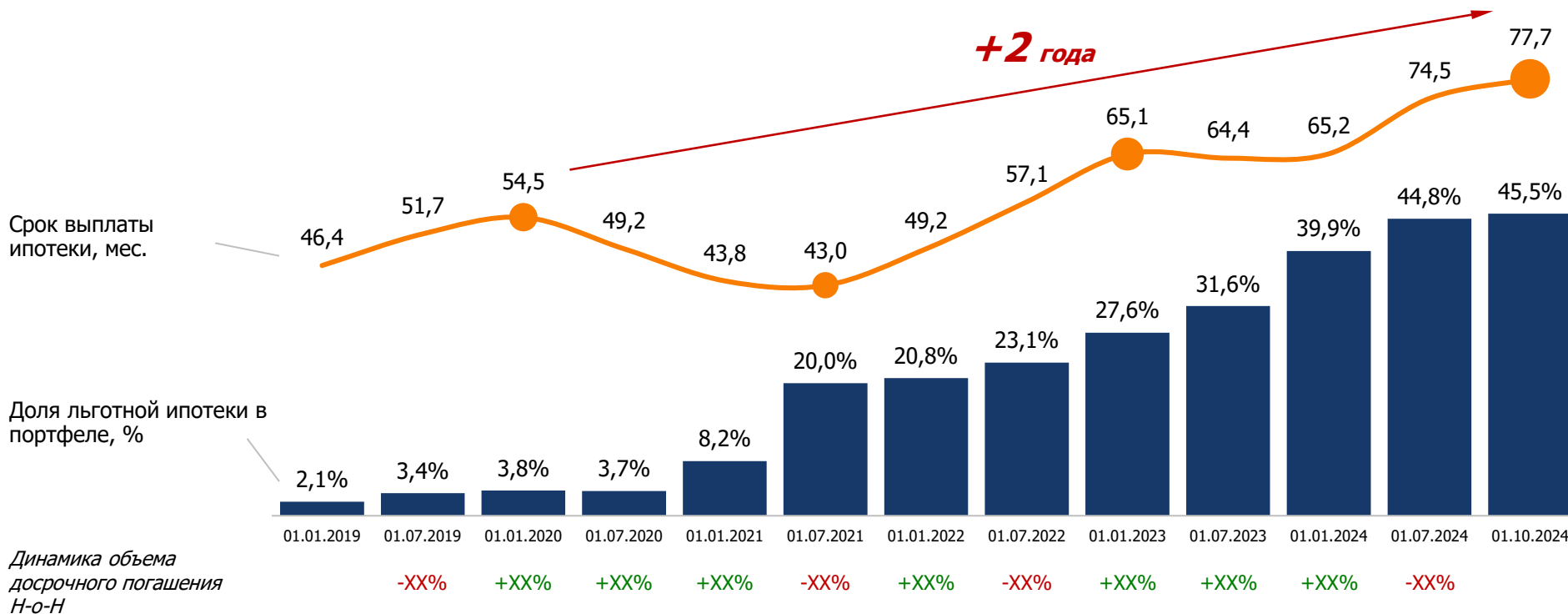
Ставка по вкладам рассчитана как средневзвешенная ставка банков в зависимости от их срока размещения. Распределение весов по сроку проведено в соответствии с данными Банка России в следующей детализации: на срок до 30 дней, от 31 до 90 дней, от 91 до 180 дней, от 181 дня до 1 года, от 1 года до 3 лет, свыше 3 лет.

Источник: Банк России, Frank RG, 2024 г.



## Срок выплаты ипотеки растет, при низких ставках у клиента нет мотивации быстро гасить кредит

Срок выплаты ипотеки и доля госпрограмм в ипотечном портфеле, 2019-2024 гг., мес.



Доля льготной ипотеки в портфеле в 2024 году продолжила рост и в сентябре достигла 45,5% от общего объема выдач. Рост доли льготных программ в ипотечном портфеле привел к увеличению срока выплаты кредитов с 4,5 лет на 1 января 2020 года до 6,5 лет на 1 октября 2024 года. В условиях высоких ставок по депозитам...

## **Содержание**

Об исследовании

Обзор и тренды рынка недвижимости и ипотеки

**2**

### **Исследование клиентского опыта**

---

Исследование функционала ДБО

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

Анализ продуктового предложения по ипотеке




- Стандартные программы
- Льготные программы

Банки-победители премии Frank Mortgage Award 2024

## Методика и участники клиентского опроса

### Список исследуемых банков

#### Банки-участники

1	 СБЕР БАНК	Сбербанк
2	 Альфа Банк	Альфа-Банк
3	 БАНК	Банк ДОМ.РФ
4	 РСХБ	Россельхозбанк
5	 росбанк *	Росбанк
6	 МКБ **	МКБ
7	 ВТБ	ВТБ
8	 ГАЗПРОМБАНК	Газпромбанк

Клубный рекрут

Открытый рекрут

В исследовании активных клиентов, оформивших ипотечный кредит, приняли участие 8 банков. Доля, занимаемая участвующими в исследовании банками по объему ипотечного портфеля, составляет 91,5% на 01.09.2024 г.

Исследование проводилось в сентябре 2024 года. Общее количество заполненных анкет составило 2 591 шт.

Результаты исследования должны приниматься с определенными оговорками:

- Исследование затрагивает только «активных» клиентов, которые оформили ипотечный кредит в 2023-2024 гг.;
- Результаты анкетирования клиентов МКБ представлены на основании 76 ответов;
- Данные по банкам ВТБ и Газпромбанк были собраны путем панельного опроса, организованного Frank RG самостоятельно.

\* Банк остановил выдачу ипотечных кредитов с июля 2024 г.

\*\* Данные по банку представлены на основе 76 ответов.

## Ключевые выводы раздела

Для **37%**

клиентов наличие  
необходимой программы в  
линейке банка стало  
решающим фактором выбора  
банка

**Фокус клиентов при выборе банка для оформления ипотечного кредита сместился с размера процентной ставки на наличие необходимой программы в 2024 году**

В связи с ростом рыночных процентных ставок, трансформацией госпрограмм в 2024 году при выборе банка для оформления ипотеки ключевым фактором для клиентов стало наличие необходимой программы в линейке банка...

**XX%**

опрошенных в 2024 году  
получили положительное  
решение по заявке в течение  
нескольких часов

**Скорость получения положительного решения по заявке на ипотеку растет, удовлетворяя ожидания клиентов**

В 2024 году выросла доля клиентов, которые получили положительное решение по заявке на ипотеку в течение нескольких часов (XX%). При этом в результате опроса зафиксировано снижение...

**XX%**

клиентов воспользовались  
электронной регистрацией  
сделки при оформлении  
ипотеки

**Наиболее востребованной услугой среди предложенных сотрудниками банка при оформлении ипотечного кредита стала электронная регистрация сделки**

Самыми востребованными услугами при оформлении ипотеки стали электронная регистрация сделки (XX%), сервисы «Безопасные расчеты» (XX%) и...

До **41%**

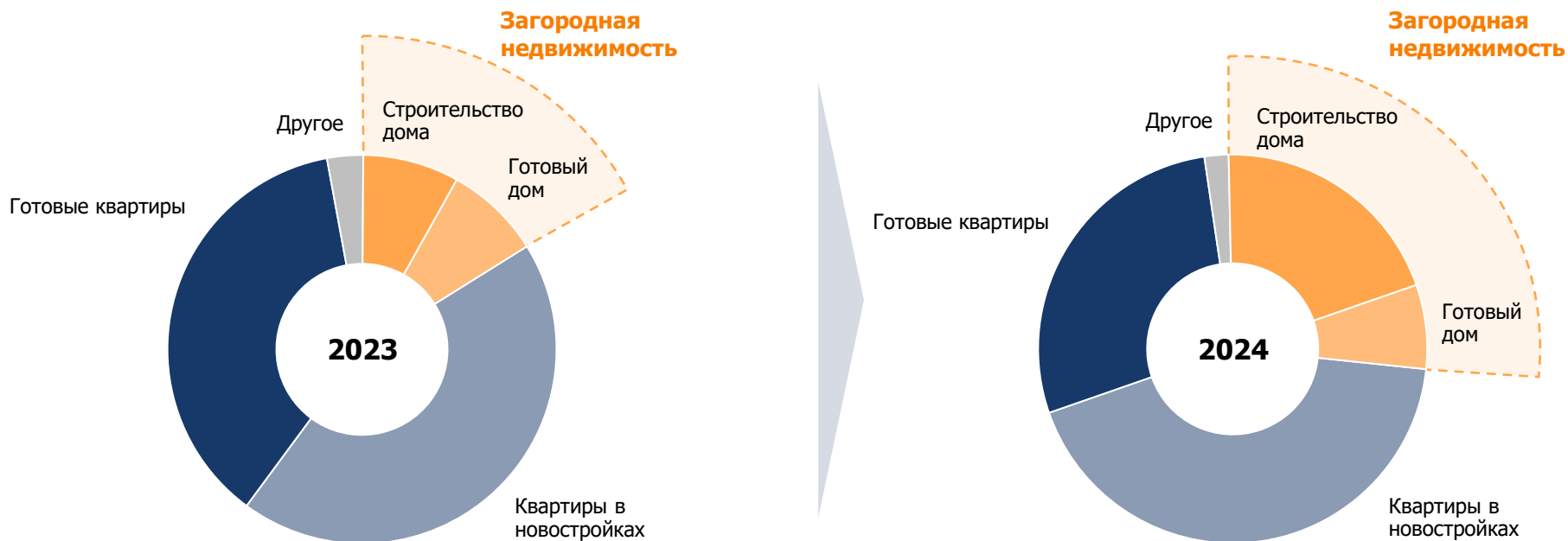
вырос индекс  
потребительской лояльности  
в 2024 году

**Клиенты, оформившие ипотечный кредит в 2024 году, чаще готовы рекомендовать банк друзьям и знакомым, чем заемщики 2023 года**

Индекс потребительской лояльности в 2024 году вырос на 1,7 п.п. до 41,2%. Лояльные клиенты при оценке отмечают...

## В 2024 году клиенты стали чаще брать ипотеку на строительство дома, реже – на покупку готового жилья

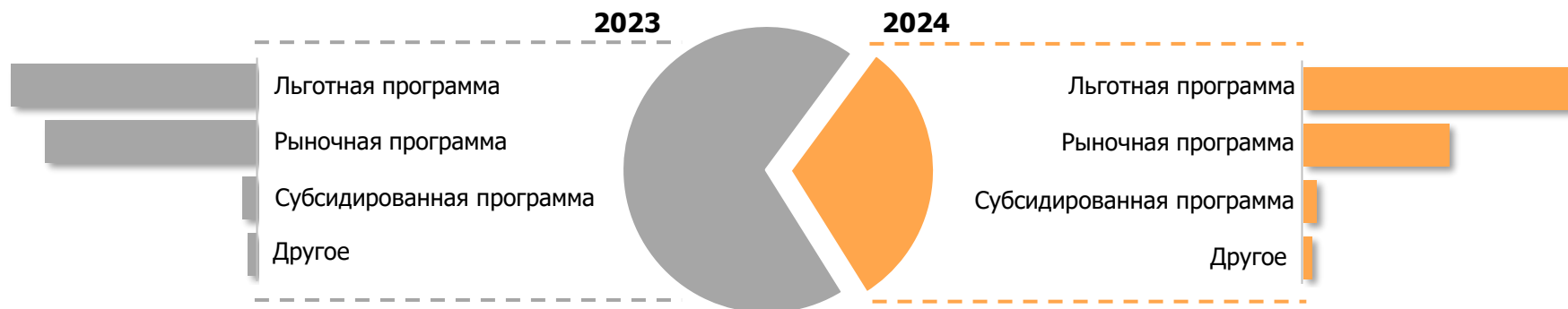
Тип приобретаемой недвижимости, % ответов



В 2024 году выросла доля клиентов, оформляющих ипотечные кредиты для приобретения загородной недвижимости: XX% (+XX п.п. по отношению к 2023 году) опрошенных в 2024 году взяли ипотеку для строительства дома за городом, XX% (-XX п.п.) – приобрели готовый дом. Повышение спроса на загородную недвижимость вызвано преимущественно...

## Более половины опрошенных клиентов в 2024 году оформляли льготные программы ипотеки

Ипотечные программы, оформленные опрошенными клиентами в 2023-2024 гг., % ответов



Ипотечные программы, оформленные опрошенными клиентами в 2023-2024 гг. в разрезе банков, % ответов

Программа	Сбер	А	Сбер	Сбер	Сбер	Сбер*	Сбер	Сбер	Среднее
Льготная программа	~55	~55	~55	~55	~55	~55	~55	~55	~55
Рыночная программа	~45	~45	~45	~45	~45	~45	~45	~45	~45
Субсидированная программа	~5	~5	~5	~5	~5	~5	~5	~5	~5
Другое	~5	~5	~5	~5	~5	~5	~5	~5	~5

Согласно результатам опроса, в 2024 году доля клиентов, оформивших ипотеку по госпрограммам, увеличилась на XX п.п. до XX%, а доля тех, кто приобретал недвижимость по рыночным программам, снизилась в аналогичной пропорции. Такая динамика обусловлена...

\* Результаты по банку представлены на основе 76 ответов.

Источник: Frank RG, результаты онлайн-опроса 2 500+ действующих ипотечных клиентов, 2024 г.

## В 2024 году важность размера процентной ставки потеряла лидерство в значимости факторов выбора банка

Критерии выбора банка для оформления ипотеки обычными и зарплатными клиентами в 2024 году, %



Размер процентной ставки в 2024 году перестал быть основным критерием выбора банка для оформления ипотеки среди опрошенных зарплатных и не зарплатных клиентов.

Для не зарплатных клиентов на первое место вышло...



*Ключевой фактор – то, что это привычный банк, первое, что всплывает в голове, когда речь идет о фин. операциях и сделках с недвижимостью. Плюс – это госбанк, который работает с детскими долями и деньгами в недвижимости.*

**Из опроса ипотечных клиентов банков**

\* Данные по зарплатным клиентам представлены на основе результатов опроса клиентов Сбербанка.  
Источник: Frank RG, результаты онлайн-опроса 2 500+ действующих ипотечных клиентов, 2024 г.

## Скорость получения положительного решения по заявке на ипотеку растет, что соответствует ожиданиям клиентов

Время получения положительного решения по заявке на ипотеку, % ответов

Оптимальное время для получения решения по мнению клиентов, % ответов



Согласно результатам опроса, проведенного Frank RG, в 2024 году ипотечные заемщики стали получать положительное решение по заявке быстрее: XX% клиентов, оформивших ипотеку в 2024 году, получили положительное решение в течение нескольких часов, в 2023 году эта доля была значительно ниже и составляла XX%. При этом в 2024 году доля заемщиков, которые ожидали положительное решение по заявке в течение 2-3 дней сократилась до...



## В 2024 году XX% опрошенных клиентов считают оптимальным выход на сделку до XX дней, при этом фактически за такой срок на сделку вышли только XX% клиентов

Время выхода на сделку с момента подачи всех документов в банк, % ответов

Оптимальное время выхода на сделку с момента подачи всех документов в банк по мнению клиентов, % ответов

XX%

опрошенных респондентов



XX%

опрошенных респондентов

Для XX% опрошенных клиентов, оформивших ипотеку в 2023 и 2024 году, оптимальным временем выхода на сделку с момента подачи всех документов в банк является 1-2 дня, однако фактически на сделку за этот период вышли XX% респондентов.

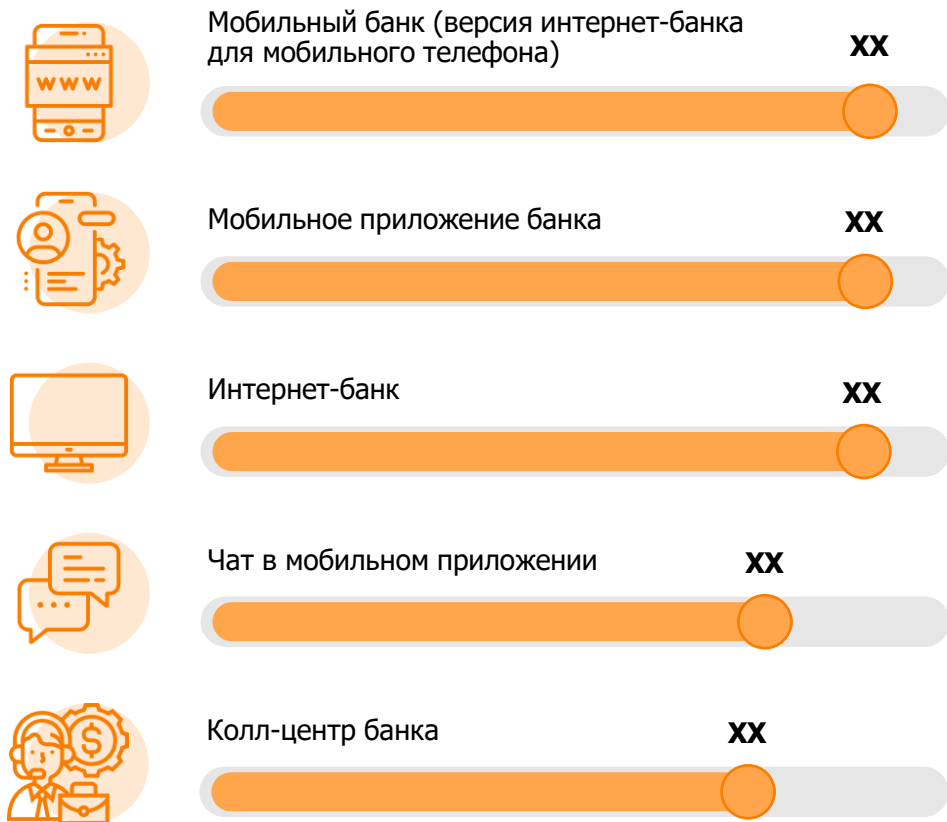
В 2024 году выросла доля клиентов, ожидавших выхода на сделку в течение 3-5 дней...

*«С января месяца по июнь я оформлял документы, потому что просмотр документов со стороны банка был по 2 месяца. Я, как дурак, ждал с моря погоды, думал что все хорошо, а через месяцы прилетает отказ по некоторым документам. Круто, спасибо. Вообще не доволен процессом получения ипотеки».*

Из опроса ипотечных клиентов банков

## По мнению опрошенных ипотечных клиентов, наиболее удобным каналом обслуживания ипотеки является мобильный банк

**Оценка удобства удаленных сервисов по обслуживанию ипотеки**, где 1 – очень плохо, 5 – очень хорошо, интегральный балл



Согласно результатам опроса, наиболее удобным удаленным сервисом в процессе обслуживания ипотеки является мобильный банк (XX балла). По мнению респондентов, версия интернет-банка для мобильного телефона...



*Оформление электронной закладной не правильно расписано в инструкциях. Сказано нужно в определенные сроки оформить и отправить документы, в чате говорят другие сроки. В поддержке сказали что вообще это не требуется. Нет единого алгоритма, никто ничего не может объяснить.*

**Из опроса ипотечных клиентов банков**



*Операторы – роботы-попугаи. Отвечают по скрипту или отправляют решать вопросы непосредственно в отделение банка.*

**Из опроса ипотечных клиентов банков**











*Очень удобно, когда тебя банк заранее оповещает о необходимости продлить страхование или другие необходимые услуги, мне не требуется самой отслеживать этот график. И все это без визитов в банк, все дистанционно, это экономия времени.*

**Из опроса ипотечных клиентов банков**

## Услуга автосписания платежа высоко оценивается ипотечными клиентами, минимальную оценку клиенты ставят услуге изменения условий договора

Оценка качества услуг, которыми воспользовались клиенты в процессе обслуживания ипотеки, где 1 – очень плохо, 5 – очень хорошо, интегральный балл

Услуги									Среднее
Внесение платежа посредством функции автосписания	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Внесение платежа альтернативными способами	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Частичное досрочное погашение	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Получение справок/выписок	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Переоформление стандартной ипотеки на «Семейную ипотеку»	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Получение маткапитала или документов для обращения в СФР	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Кредитные/ипотечные каникулы	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Помощь в оформлении налогового вычета	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Получение дополнительной суммы под тот же залог	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Оформление закладной после ввода объекта в эксплуатацию	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Оформление/продлонгация ипотечного страхования	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Изменение условий кредитного договора	1	1	1	1	1	1	1	1	1
<b>Средняя оценка</b>									

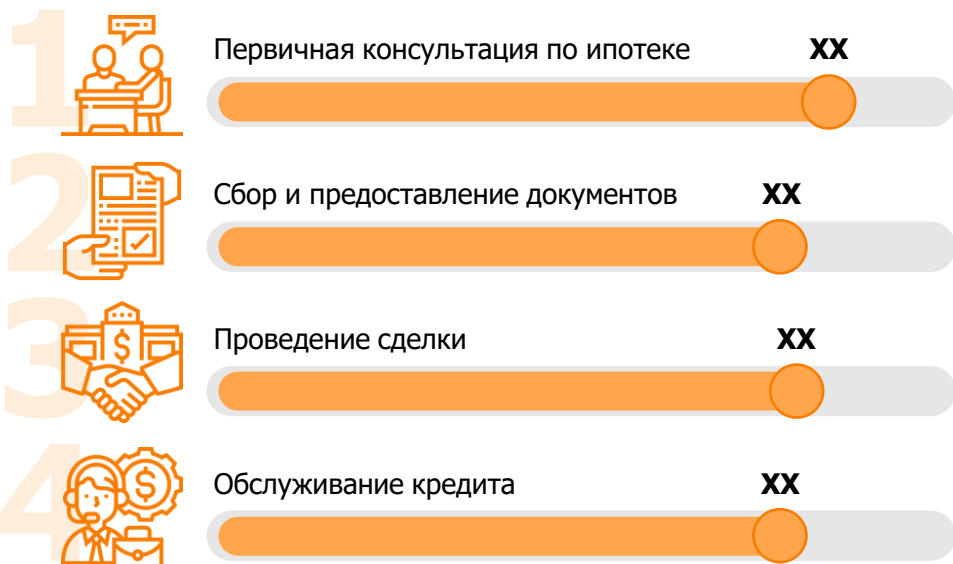
Среди услуг, которыми воспользовались клиенты в процессе обслуживания ипотеки, наиболее высоко оценена оплата кредита посредством функции автосписания...

*«Мошенническая схема, когда без явного предупреждения, на основе расплывчатого пункта договора и ЕДИНСТВЕННОЙ смс, похожей на спам, кардинально изменили процентную ставку, увеличив ее в 2,5 раза».*

**Из опроса ипотечных клиентов банков**

## В среднем, наиболее высокую оценку работе сотрудника банка ставили клиенты XX

Оценка качества работы сотрудника банка на различных этапах сделки, где 1 – очень плохо, 5 – очень хорошо, интегральный балл



Менеджер банка все доступно рассказала, ответила на все интересующие меня вопросы.

Из опроса ипотечных клиентов банков



Проблемы были на каждом этапе оформления. Во всех документах были ошибки, то ФИО совсем чужие, то суммы совершенно не те. Исправление этих ошибок занимало просто колоссальное количество времени со стороны банка.

Из опроса ипотечных клиентов банков

Оценка качества работы сотрудника банка на различных этапах сделки, где 1 – очень плохо, 5 – очень хорошо, интегральный балл

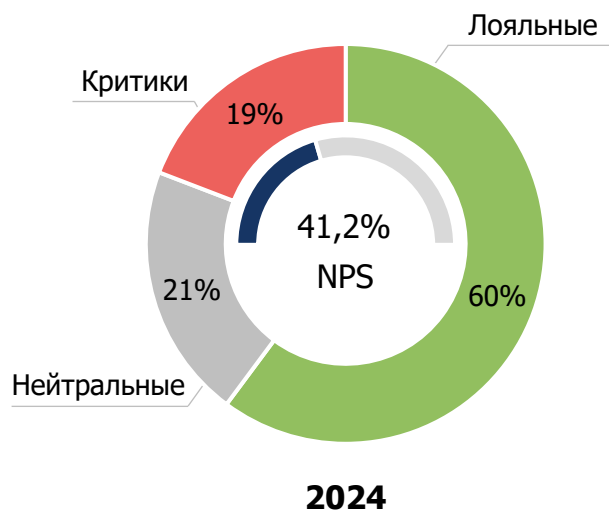
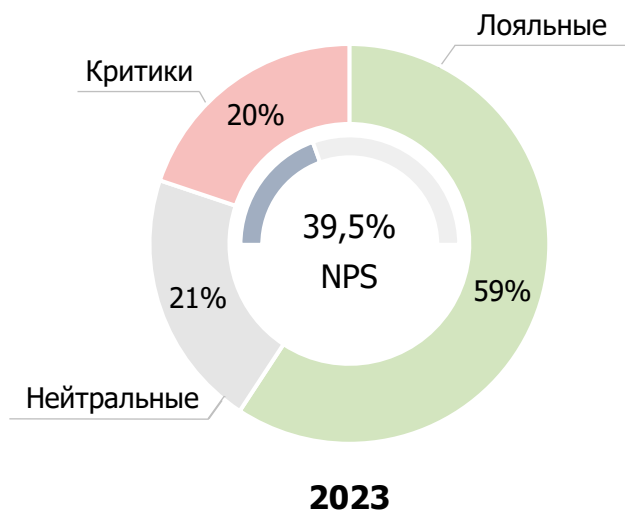
Этап сделки	Сбер	А	ОДМ	Тинькофф	Р	Сбер	ВТБ	Сбер
Первичная консультация по ипотеке								
Сбор и предоставление документов								
Проведение сделки								
Обслуживание кредита								
<b>Средняя оценка обслуживания</b>								

\* Результаты по банку представлены на основе 76 ответов.

Источник: Frank RG, результаты онлайн-опроса 2 500+ действующих ипотечных клиентов, 2024 г.

## В 2024 году индекс потребительской лояльности увеличился до 41%

Индекс потребительской лояльности, %



Согласно опросу, проведенному аналитиками Frank RG, клиенты, оформившие ипотечный кредит в 2024 году, чаще готовы рекомендовать банк друзьям и знакомым: индекс потребительской лояльности вырос на 1,7 п.п., составив 41,2%.

Наиболее лояльны ипотечные клиенты...



*Хороший и серьезный банк. Все быстро и просто в оформлении. Меня все устраивает.*

**Из опроса ипотечных клиентов банков**



*В день сделки мы провели в офисе банка с 15 часов дня до 21 часа вечера с двухлетним ребенком на руках. Сотрудники это видели, и никто не попытался принять нас быстрее в качестве лояльности, больше клиентов с детьми в тот день не было, это было самое ужасное, что можно было сделать.*

**Из опроса ипотечных клиентов банков**

Индекс потребительской лояльности среди всех опрошенных клиентов, %

Банк	Иконка	NPS
Среднее		
Сбер		
Альфа		
ВТБ		
Сбер		
Росбанк		
Сбер		
Сбер		
Сбер		
Сбер		

\* Результаты по банку представлены на основе 76 ответов.  
 Источник: Frank RG, результаты онлайн-опроса 2 500+ действующих ипотечных клиентов, 2024 г.

## **Содержание**

Об исследовании

Обзор и тренды рынка недвижимости и ипотеки

Исследование клиентского опыта

**3**

### **Исследование функционала ДБО**

---

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

Анализ продуктового предложения по ипотеке

- Стандартные программы
- Льготные программы

Банки-победители премии Frank Mortgage Award 2024

## Ключевые выводы раздела

**X мин. X сек.**

среднее время подачи  
полной заявки на ипотеку

### Направить полную анкету на выдачу ипотеки предлагают XX из XX анализируемых банков

Наиболее развитыми каналами подачи заявки на ипотеку являются сайт банка, агентство недвижимости, сайт застройщика и классифайд. Офис банка становится менее доступным для подачи заявки: такая возможность сохраняется только в XX из XX банков. Подача ипотечной заявки через колл-центр доступна в XX из XX банков. Данный канал остается...

**XX из XX**

банков предоставляют  
наиболее широкий  
функционал мобильного  
банка

### Наиболее широкий функционал мобильного банка ипотечным клиентам предоставляют только XX из XX анализируемых банков, интернет-банка – XX из XX

Большинство банков предоставляют клиентам ключевые услуги обслуживания ипотеки в личном кабинете. Просмотр графика будущих и внесенных платежей доступен во всех банках. Менее развита функция детализации платежей на основной долг и проценты...

**XX из XX**

анализируемых  
застройщиков работают с  
платформой «ДВИЖ»

### Возможность подать полную заявку на ипотеку доступна на сайте XX из XX застройщиков

Среди XX застройщиков, предлагающих заполнить полную анкету на выдачу ипотечного кредита, XX компаний осуществляют отправку заявки в банк через единую платформу «ДВИЖ». Среднее время заполнения заявки на платформе по данным «ДВИЖа» составляет...

## Содержание

Об исследовании

Обзор и тренды рынка недвижимости и ипотеки

Исследование клиентского опыта

### Исследование функционала ДБО

#### 3.1

---

#### - Дистанционная подача заявки на ипотеку

- Анализ функционала мобильного и интернет-банка для обслуживания ипотеки

Анализ продуктового предложения по ипотеке

- Стандартные программы












- Льготные программы

Банки-победители премии Frank Mortgage Award 2024



## Методика подачи ипотечной заявки через сайт, мобильное приложение и интернет-банк

Список исследуемых банков и каналов по состоянию на сентябрь 2024 г.

Банки-участники	Сайт	Мобильный банк	Интернет-банк
 Сбербанк	✓	✓	✓
 ВТБ	✓	✓	✓
 Альфа-Банк	✓	✓	✓
 Банк ДОМ.РФ	✓	✓	✓
 Газпромбанк	✓	✓	✓
 Россельхозбанк	✓	✓	✓
 Ак Барс Банк	✓	✓	✓
 ПСБ	✓	✓	✓
 Росбанк*	✗	✗	✗
 МКБ	✓	✓	✓
 Банк Уралсиб	✓	✓	✓
 Абсолют Банк	✓	✓	✓
 Банк Санкт-Петербург	✓	✓	✓
 Т-Банк	✓	✓	✓

Методика подачи ипотечной заявки через сайт, интернет-банк, мобильный банк

Экспертный анализ процесса подачи заявки на ипотечный кредит проводился в период с 05.09.2024 г. по 16.09.2024 г. В зависимости от профиля клиента аналитики Frank RG подавали заявку через 3 разных дистанционных канала:

- Официальный сайт банка — для новых клиентов банка;
- Интернет-банк и мобильный банк — для действующих клиентов банка.

При подаче заявки аналитики тестировали следующие процессы:

- Поиск и доступность ипотечного раздела и онлайн-формы ипотечной заявки;
- Содержание онлайн-формы, время на заполнение;
- Онлайн-коммуникация с банком.

\* Банк остановил выдачу ипотечных кредитов с июля 2024 г.

# Сайт банка. На заполнение ипотечной заявки через сайт банка в среднем уходит XX минуты XX секунд



## Онлайн-форма ипотечной заявки



### Подача 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																				
Min Max Min Max																				

Наличие онлайн-формы подачи ипотечной заявки зафиксировано во всех анализируемых банках, кроме...

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

\*\* В Банке ДОМ.РФ анкета ипотечного заемщика отправляется в банк сразу после авторизации через Госуслуги

Источник: официальные сайты банков, Frank RG, 2024 г.

## Сайт банка. Наиболее распространенным дистанционным каналом связи с банком остается колл-центр



### Поиск раздела «Ипотека» и коммуникация с банком



#### Поиск раздела «Ипотека»

Время на поиск раздела

Кол-во кликов до раздела

#### Связь с банком

Телефон колл-центра

Онлайн-чат на сайте

Онлайн-звонок на сайте

Обращения

WhatsApp

Telegram

Viber

Min Max Min Max – канал используется только как новостная лента

На поиск раздела «Ипотека» на официальных сайтах банка у клиента уходит в среднем XX сек.

На сайтах всех банков клиентам доступен телефон колл-центра, на сайте XX из XX анализируемых банков клиенты могут оставить обращение...

## Сайт банка. Только XX из XX банков требуют загрузки документов при подаче заявки на ипотеку



### Основные документы ипотечной заявки



#### Основные документы

Паспорт (все страницы)																		
Документ, подтверждающий занятость*																		
Документ, подтверждающий доход**																		
СНИЛС																		
Военный билет																		
Документы о семейном положении																		
Документ, подтверждающий регистрацию																		
Сертификат на материнский капитал																		
Водительское удостоверение																		
Брачный контракт																		

– упрощенная анкета

Среди XX анализируемых банков только в XX требуется прикрепление документов при подаче ипотечной заявки новым клиентом. В анкете...

\* Любой из: электронный документ с сайта госуслуг или ПФР; скан-копия бумажной трудовой книжки.

\*\* Любой из: справка о доходах по форме ФНС; справка по форме банка; справка из ПФР.

## Мобильный банк. Подача заявки на ипотечный кредит доступна в мобильных приложениях только XX из XX анализируемых 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

Min Max Min Max – подача заявки осуществляется после перехода на сайт банка или в мобильном приложении нет раздела «Ипотека»

Подать заявку на ипотечный кредит через мобильное приложение можно только в...

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

Источник: мобильные приложения банков, Frank RG, 2024 г.

## Мобильный банк. При заполнении заявки в мобильном приложении ВТБ и МКБ клиент может видеть, на каком этапе анкеты он находится



Лучшая реализация

ВТБ

16:10

Личные данные

Email

СНИЛС

СНИЛС не оформлен

Есть отметка о постоянной регистрации в паспорте

Адрес фактического проживания

Продолжить

МКБ

15:38

Ипотека

Оформить ипотеку онлайн

1. Личные данные 2. Сведения об ипотеке 3. Работа и доход

Ваши контактные данные

Фамилия, имя, отчество

Петров Игорь Анатольевич

Телефон

+7 000 000-00-00

E-mail

mail@mail.ru

Дата рождения

дд.мм.гггг

Серия и номер паспорта

0000 000000

Дата выдачи

дд.мм.гггг

В мобильном приложении ВТБ и МКБ при подаче заявки на ипотеку реализован трекер заполнения онлайн-заявки. Отслеживание этапов заполнения анкеты является удобным инструментом планирования времени для клиента.

Кроме того, благодаря трекеру с названиями разделов анкеты заемщик может сразу оценить, какие данные от него потребуются в ходе заполнения заявки.

## Содержание

Об исследовании

Обзор и тренды рынка недвижимости и ипотеки

Исследование клиентского опыта

### Исследование функционала ДБО

- Дистанционная подача заявки на ипотеку

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

---

Анализ продуктового предложения по ипотеке















- Стандартные программы

- Льготные программы

Банки-победители премии Frank Mortgage Award 2024

## Методика исследования наполнения функционала мобильного приложения и интернет-банка для ипотечных клиентов

Список исследуемых банков и каналов по состоянию на сентябрь 2024 г.

Банки-участники	Мобильный банк	Интернет-банк
 Сбербанк	✓	✓
 ВТБ	✓	✓
 Альфа-Банк	✓	✓
 Банк ДОМ.РФ	✓	✓
 Газпромбанк	✓	✓
 Россельхозбанк	✓	✓
 Ак Барс Банк	✓	✓
 ПСБ	✓	✓
 Росбанк	✓	✓
 МКБ	✓	✓
 Уралсиб	✓	✓
 Абсолют Банк	✓	✓
 Банк Санкт-Петербург	✓	✓
 Т-Банк	✓	✓

### Методика исследования мобильного и интернет-банка ипотечных клиентов банка, доступных в распоряжении Frank RG

Экспертный анализ функционала мобильного приложения и интернет-банка для ипотечных клиентов проводился в период с 23.07.2024 по 13.09.2024.

Аналитики Frank RG тестировали следующие процессы:

- Наличие и скорость доступа к функционалу;
- Информация о действующем ипотечном кредите;
- График и история платежей;
- Операции с ипотечным кредитом;
- Иные дополнительные функции;
- Онлайн-коммуникация с банком.



## Мобильный банк. В мобильных приложениях XX из XX банков остаток задолженности отображается сразу на главном экране ипотечного кредита



### Анализируемые 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*

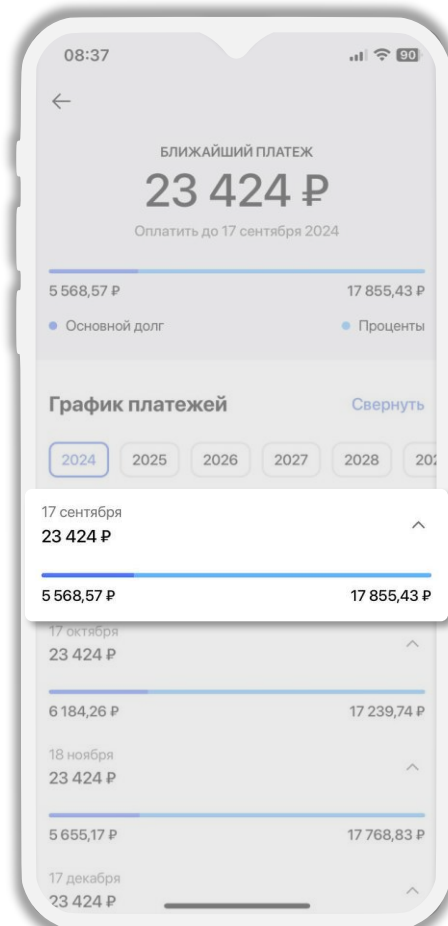
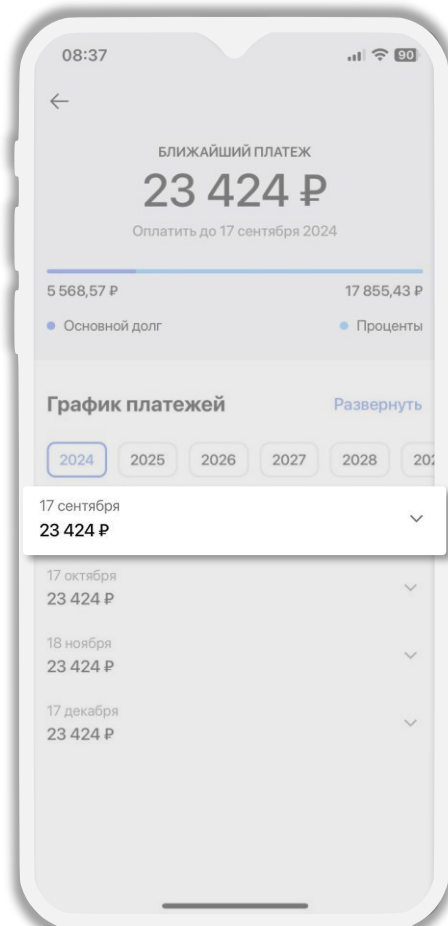
Выгрузка графика платежей

*Кол-во кликов*

## Мобильный банк. В мобильном приложении Газпромбанка график платежей представлен в виде инфографики



Лучшая реализация



В мобильном приложении Газпромбанка ипотечным клиентам наглядно представлено изменение соотношения погашения процентов и основного долга в каждом платеже.

## Интернет-банк. Выгрузка графика платежей по ипотечному кредиту недоступна в XX из XX банков



### Основная информация о кредите и графике платежей в интернет-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

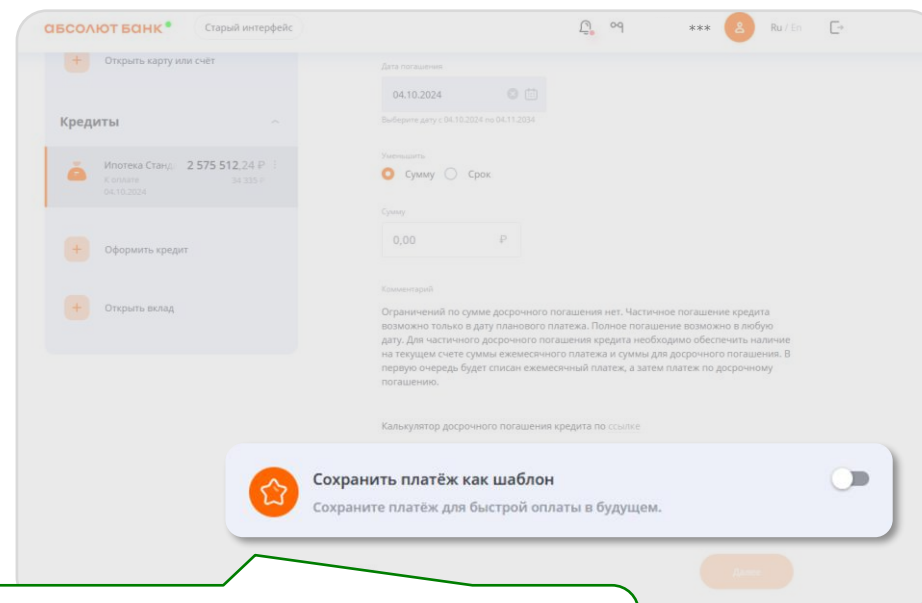
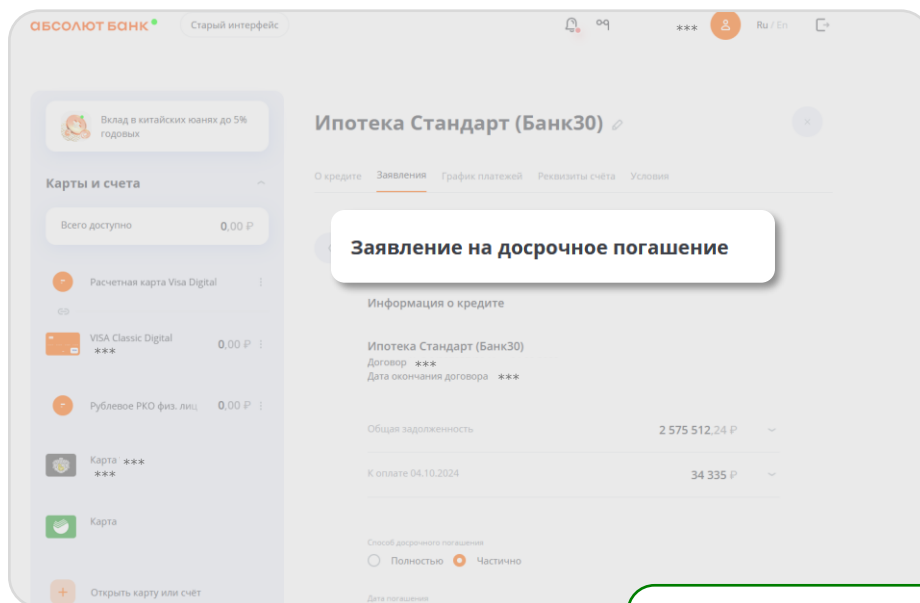
*Кол-во кликов*

## Интернет-банк. Абсолют Банк предоставляет возможность создать шаблон при подаче заявления на частично-досрочное погашение



Лучшая реализация

АБСОЛЮТ БАНК



В интернет-банке Абсолют Банка ипотечному клиенту доступна функция создания платежа на странице заявления на досрочное погашение. Банк предлагает клиенту сохранить платеж частично-досрочного погашения в качестве шаблона и использовать его для быстрой оплаты в будущем.

## **Содержание**

Об исследовании

Обзор и тренды рынка недвижимости и ипотеки

Исследование клиентского опыта

Исследование функционала ДБО

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

### **4** **Анализ продуктового предложения по ипотеке**


















---

- Стандартные программы
- Льготные программы

Банки-победители премии Frank Mortgage Award 2024

## Участники исследования и методика

### Список банков-участников

1	 СБЕР БАНК	Сбербанк
2	 ВТБ	ВТБ
3	 Альфа Банк	Альфа-Банк
4	 БАНК	Банк ДОМ.РФ
5	 РСХБ	Россельхозбанк
6	 ГАЗПРОМБАНК	Газпромбанк
7	 ПСБ	ПСБ
8	 СОВКОМБАНК	Совкомбанк
9	 Ак Барс Банк	Ак Барс Банк
10	 МКБ	МКБ
11	 Уралсиб	Банк Уралсиб
12	 БСПБ	Банк Санкт-Петербург
13	 АБСОЛЮТ БАНК	Абсолют Банк
14	 РНКБ	РНКБ
15	 АТБ	Азиатско-Тихоокеанский Банк
16	 КОММЕРЧЕСКИЙ БАНК КУБАНЬ КРЕДИТ	Банк Кубань Кредит
17	 ТКБ	Транскапиталбанк
18	 Т БАНК	Т-Банк

Аналитики Frank RG проанализировали условия ипотечного кредитования 18 крупнейших ипотечных банков.

Источник данных – ежедневно обновляемая база данных Frank RG по 103 показателям ипотеки.

В разделе проанализированы следующие условия и программы:

- Рыночные программы ипотечного кредитования по типам сделки:
  - Новостройки;
  - Готовые квартиры;
  - Рефинансирование ипотеки;
  - Готовые дома и земельные участки;
  - ИЖС.
- Программы господдержки:
  - «Семейная ипотека»;
  - «Дальневосточная и арктическая ипотека»;
  - «Военная ипотека»;
  - «Сельская ипотека»;
  - «ИТ-ипотека».

Дополнительно раздел отчета сопровождается развернутыми данными в виде базы данных в Excel.

Дата обновления данных – 31.08.2024.

## Ключевые выводы раздела

# XX%

размер рыночной ставки по ипотеке на ноябрь 2024 года

**В сентябре 2024 года средние ставки по рыночным ипотечным программам кредитования выросли на XX-XX п.п. к аналогичному периоду прошлого года**

В 2024 году Банк России трижды повышал ключевую ставку с 16% до 21% (+5 п.п.). Вслед за ростом ключевой ставки средняя ставка по рыночным программам на новостройки за год увеличилась на XX п.п. до XX% на 31.08.2024 г. На рынке готовых квартир средняя ставка увеличилась на...

# XX лет

средний срок ипотеки в России

**Средний срок ипотечного кредита в России за год увеличился на XX года**

С ростом ключевой ставки и, как следствие, повышением ставок по ипотечным кредитам увеличился средний срок оформленной ипотеки. По состоянию на 01.10.2024 г. средний срок составил XX лет, увеличившись по сравнению с аналогичным периодом прошлого года на XX года, а по сравнению с 01.10.2022 г. – на XX года.

На первичном рынке показатель вырос на XX лет, достигнув...

# XX%

минимальная ставка по госпрограммам на ноябрь 2024 года

**В 2024 году изменились условия предоставления ипотеки по госпрограммам**

Программа «Семейная ипотека» стала доступна для семей с детьми до 6 лет (включительно) и для семей с несовершеннолетними детьми с инвалидностью. Ставка составила 6% для всех регионов.

Ставка по «ИТ-ипотеке» увеличена до 6%, максимальная сумма кредита унифицирована до 9 млн руб., программа больше не действует в Москве и Санкт-Петербурге.

По «Дальневосточной и арктической ипотеке» максимальный размер кредита на вторичном рынке увеличен до 9 млн руб. С 1 июня 2024 года программу смогут использовать педагогические и медицинские работники без учета стажа.

## В 2024 году банки корректировали сроки ипотечного кредитования по рыночным программам...

Изменения сроков ипотечного кредитования по рыночным программам с 31.10.2023 г. по 31.10.2024 г., лет

Банк*	2023 год			2024 год									
	октябрь	ноябрь	декабрь	январь	февраль	март	апрель	май	июнь	июль	август	сентябрь	октябрь
СБЕР БАНК							XX – XX лет						
ВТБ							XX – XX лет						
Альфа Банк							XX – XX лет						
ОТП БАНК							XX – XX лет						
РСХБ			—					XX – XX лет				—	
ГАЗПРОМБАНК						XX – XX лет						XX – XX лет	XX – XX лет
ПСБ							XX – XX лет						
СОВКОМБАНК							XX – XX лет						
Ак Барс Банк						XX – XX лет						XX – XX лет	
МКБ							XX – XX лет						
Уралсиб							XX – XX лет						
БСПБ						XX – XX лет						XX – XX лет	
АБСОЛЮТ БАНК							XX – XX лет						XX – XX лет
РНКБ		XX – XX лет							XX – XX лет				
АТБ							XX – XX лет						
КОММЕРЧЕСКИЙ БАНК КУБАНЬ КРЕДИТ							XX – XX лет						
ТКБ   банковская группа							XX – XX лет						
Т БАНК							XX – XX лет						

Методика: сроки ипотечного кредитования по рыночным программам на покупку квартиры, без учета партнерских дисконтов и застройщиков; «—» означает, что в банке не было программы в данный период.



















\* В Ак Барс Банке, Газпромбанке, БСПБ и Абсолют Банке изменения сроков произошли по программам на новостройки и готовые квартиры, в РНКБ – по программам на готовые квартиры.

Источник: данные банков, Frank RG, 2024 г.



## В XX анализируемых банках были увеличены суммы ипотечного кредитования

Изменения суммы ипотечного кредитования по рыночным программам с 31.10.2023 г. по 31.10.2024 г., руб.

Банк*	2023 год	2024 год						
	октябрь-декабрь	январь	февраль	март	апрель-июль	август	сентябрь	октябрь
 СБЕР БАНК	XX тыс. – XX млн							
 ВТБ	XX тыс. – XX млн							
 Альфа Банк	XX тыс. – XX млн							
 ДОМ.РФ БАНК	XX тыс. – XX млн							
 РСХБ	—							
 ГАЗПРОМБАНК	XX тыс. – XX млн							
 ПСБ	XX тыс. – XX млн							
 СОВКОМБАНК	XX тыс. – XX млн							
 Ак Барс Банк	XX тыс. – XX млн							
 МКБ	XX тыс. – XX млн							
 Уралсиб	XX тыс. – XX млн							
 БСПБ	XX тыс. – XX млн							
 АБСОЛЮТ БАНК	XX тыс. – XX млн							
 РНКБ	XX тыс. – XX млн							
 АТБ <small>Акционерное Территориальное Банк</small>	XX тыс. – XX млн							
 КОММЕРЧЕСКИЙ БАНК КУБАНЬ КРЕДИТ	XX тыс. – XX млн							
 ТКБ <small>Банковская группа</small>	XX тыс. – XX млн							
 Т БАНК	XX тыс. – XX млн							


















Методика: суммы ипотечного кредитования по рыночным программам на покупку квартиры, без учета партнерских дисконтов и застройщиков; «—» означает, что в банке не было программы в данный период.

\* В ВТБ, МКБ, БСПБ и РНКБ изменения суммы ипотечного кредитования произошли по программам на новостройки и готовые квартиры, в Альфа-Банке – по программам на новостройки, в Т-Банке – по программам на готовые квартиры.

Источник: данные банков, Frank RG, 2024 г.

## В XX анализируемых банках по программам новостроек зафиксирован рост первоначального взноса на XX-XX п.п.

Изменения первоначального взноса по рыночным программам **новостроек** с 31.10.2023 г. по 31.10.2024 г.

Банк	2023 год			2024 год									
	октябрь	ноябрь	декабрь	январь	февраль	март	апрель	май	июнь	июль	август	сентябрь	октябрь
 СБЕР БАНК	XX%												
 ВТБ	XX%												
 Альфа Банк	XX%												
 ОТП БАНК	XX%												
 РСХБ	—												
 ГАЗПРОМБАНК	XX%												
 ПСБ	XX%												
 СОВКОМБАНК	XX%												
 Ак Барс Банк	XX%												
 МКБ	XX%												
 Уралсиб	XX%												
 БСПБ	XX%												
 АБСОЛЮТ БАНК	XX%												
 РНКБ	XX%												
 АТБ	—												
 КОММЕРЧЕСКИЙ БАНК КУБАНЬ КРЕДИТ	XX%												
 ТКБ	XX%												
 Т БАНК	—												

Методика: размер минимального первоначального взноса по рыночным программам на покупку квартиры, без учета партнерских дисконтов и застройщиков, исключена недвижимость в собственности; «—» в банке не было программы в данный период.

Источник: данные банков, Frank RG, 2024 г.

## **Содержание**

Об исследовании

Обзор и тренды рынка недвижимости и ипотеки

Исследование клиентского опыта

Исследование функционала ДБО

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

## **Анализ продуктового предложения по ипотеке**

**4.1**

### **- Стандартные программы**

---

- Льготные программы

Банки-победители премии Frank Mortgage Award 2024

## В связи с ростом ключевой ставки банки повысили рыночные ставки по ипотечным кредитам до XX% к ноябрю 2024 года

Средневзвешенные ставки предложения топ-20 банков, % годовых









Сегмент	2023 г.			2024 г.										
	31.10	30.11	31.12	31.01	29.02	31.03	30.04	31.05	30.06	31.07	31.08	30.09	31.10	
Новостройки	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	
ИЖС	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	
Готовые квартиры	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	
Готовые жилые дома	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	
Рефинансирование	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	
<b>Ключевая ставка Банка России</b>	15,0	15,0	16,0	16,0	16,0	16,0	16,0	16,0	16,0	16,0	18,0	18,0	19,0	21,0

Ключевая ставка по состоянию на 31 октября 2024 года составляла 21%, что на 6 п.п. больше, чем в аналогичном периоде прошлого года. В июле-октябре 2024 года отмечается снижение доступности рыночной ипотеки, так как банки повысили ставки предложения по рыночным программам до уровня XX-XX%:

- По программам на новостройки ставка на 31.10.2024 г. составила XX%, увеличившись на XX п.п. к октябрю 2023 г.;
- На ИЖС средневзвешенная ставка увеличилась на XX п.п. и составила XX%;
- По программам на готовые квартиры – XX% (+XX п.п. соответственно);
- Готовые жилые дома – XX% (+XX п.п. к аналогичному периоду прошлого года);
- Рефинансирование – XX%, что на XX п.п. больше, чем 31.10.2023 г.

## Дополнительные ценовые условия ипотеки на готовые квартиры действуют в XX банках

### Дополнительные скидки и надбавки по рыночным программам ипотеки на готовые квартиры (1/2)

Банк	Параметр	Скидка	Надбавка	Описание
 СБЕРБАНК		-XX п.п.	—	
		-XX п.п.	—	
 ВТБ		-XX п.п.	—	
		-XX п.п.	—	
 Альфа Банк		-XX п.п.	—	
		-XX п.п.	—	
 ОТП   БАНК		-XX п.п.	—	
		-XX п.п.	—	
 СОВКОМБАНК		-XX п.п.	—	
		-XX п.п.	—	
 Ак Барс Банк		-XX п.п.	+XX п.п.	
		-XX п.п.	—	
 БСПБ		-XX п.п.	+XX п.п.	
		-XX п.п.	—	
 АБСОЛЮТ БАНК		-XX п.п.	+XX п.п.	
		-XX п.п.	—	

## Опция по снижению ставки при оплате разовой комиссии действует в XX банках

Дополнительные скидки и надбавки по рыночным программам ипотеки **на готовые квартиры (2/2)**

Банк	Параметр	Скидка	Надбавка	Описание
 <b>рнкб</b>		-XX п.п.	—	
 <b>АТБ</b> <small>Алтайский Территориальный Банк</small>		-XX п.п.	+XX п.п.	
 <b>КОММЕРЧЕСКИЙ БАНК КУБАНЬ КРЕДИТ</b>		-XX п.п.	+XX п.п.	
		-XX п.п.	—	
		-XX п.п.	—	
 <b>ТКБ</b> <small>Банковская группа</small>		-XX п.п.	+XX п.п.	
		-XX п.п.	—	
		-XX п.п.	+XX п.п.	
 <b>Т БАНК</b>		-XX п.п.	+XX п.п.	
		-XX п.п.	+XX п.п.	

## XX, XX и XX предлагают лучшую рыночную ставку по программам ипотеки на готовые квартиры – XX% на 31.08.2024 г.

Ставки предложения ипотеки на готовые квартиры по рыночным программам для новых и з/п клиентов на 31.08.2024 г., %

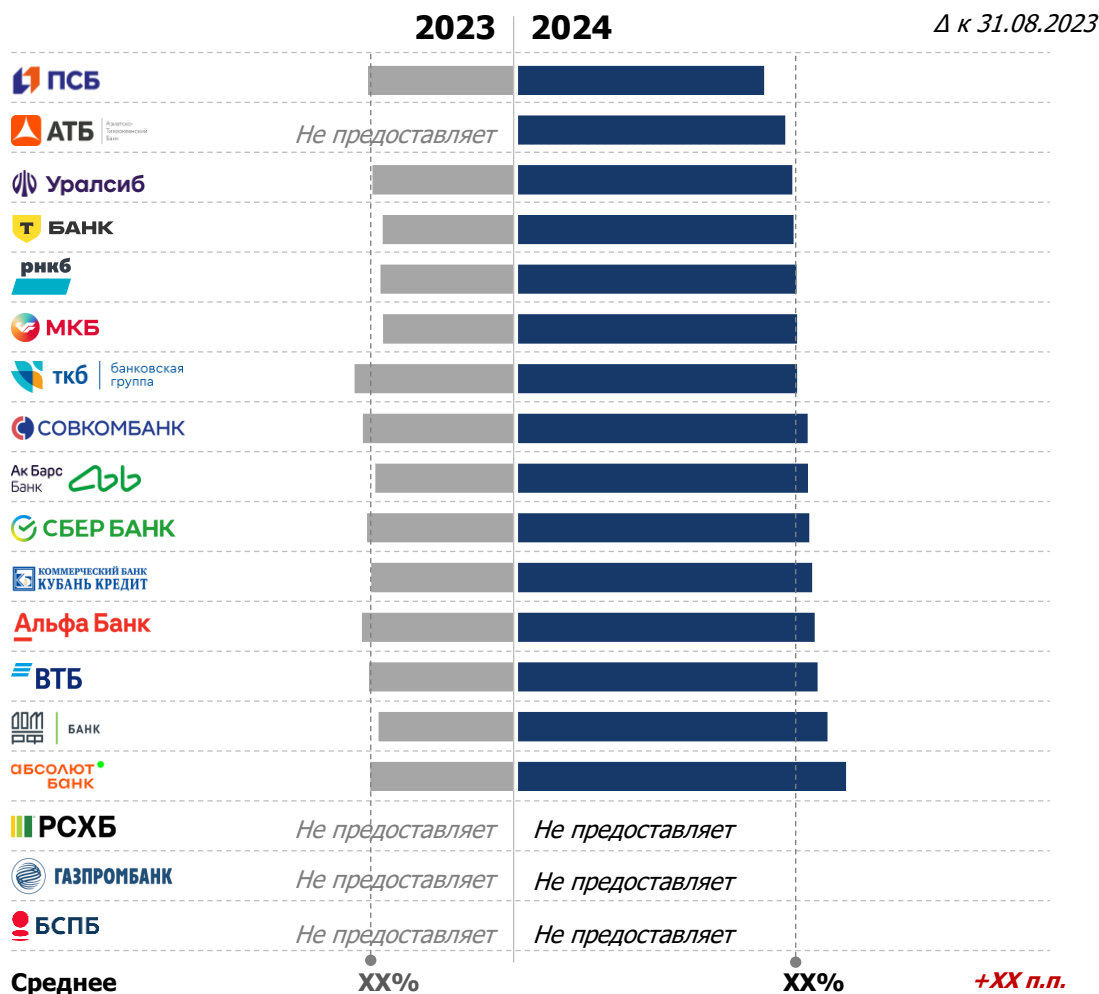


\* В рейтинге банков могут отсутствовать данные по программам в случае несоответствия методике (по сроку кредита, размеру первоначального взноса и другим требованиям к заемщику)  
Методика: Базовые ставки предложения (без учета скидок и надбавок) на покупку квартиры для новых и зарплатных клиентов при сумме кредита 3 млн руб., первоначальный взнос от 30%, срок 25 лет. Исключены программы с застройщиками и партнерами, недвижимость в собственности.

Источник: данные банков, Frank RG, 2024 г.

## XX предлагает самую низкую ставку на рефинансирование рыночных программ

Ставки предложения по рефинансированию ипотеки по рыночным программам на 31.08.2024 г.\*, %



На 31.08.2024 г. рефинансирование ипотечных кредитов по рыночным программам предлагалось в XX из XX исследуемых банков.

Средняя ставка по рефинансированию рыночных программ составила в августе 2024 года XX%, превысив значение аналогичного периода прошлого года на XX п.п. ...

\* В рейтинге банков могут отсутствовать данные по программам в случае несоответствия методике (по сроку кредита, размеру первоначального взноса и другим требованиям к заемщику)  
 Методика: Базовые ставки (без учета скидок и надбавок) на покупку квартиры при сумме кредита 7 млн руб., соотношение К/З 70%, срок 25 лет, без учета партнерских программ  
 Источник: данные банков, Frank RG, 2024 г.



## **Содержание**

Об исследовании

Обзор и тренды рынка недвижимости и ипотеки

Исследование клиентского опыта

Исследование функционала ДБО

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

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

- Стандартные программы
- **Льготные программы**

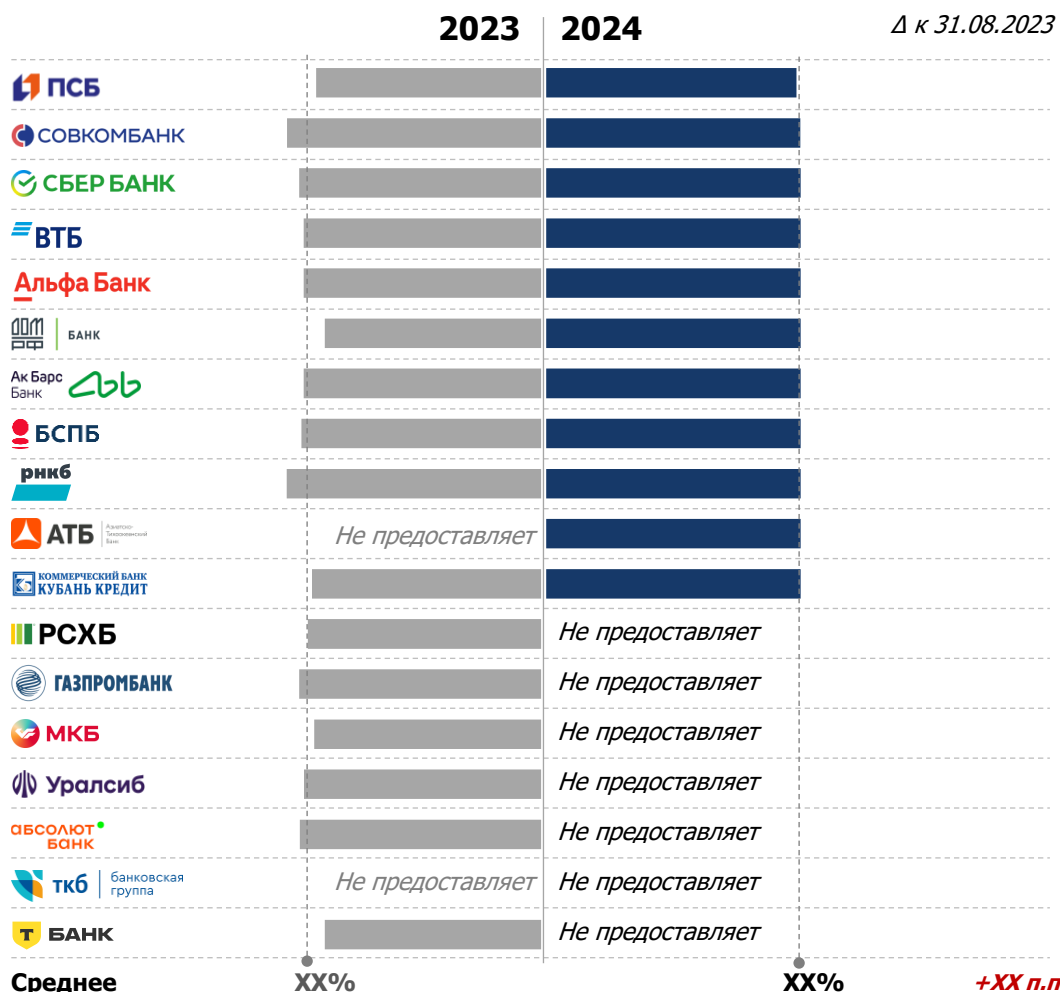
**4.2**

---

Банки-победители премии Frank Mortgage Award 2024

## Самая низкая ставка предложения по «Семейной ипотеке» в XX – XX%

Ставки предложения по «Семейной ипотеке» на 31.08.2024 г.\*, %



Программа «Семейная ипотека» представлена в XX анализируемых банках.

Средняя ставка по программе на 31.08.2024 г. составила XX%, что на XX п.п. выше, чем в аналогичном периоде 2023 года...

\* В анализируемых банках могут отсутствовать данные по ставкам в случае несоответствия методике (по сроку кредита, размеру первоначального взноса и другим требованиям к заемщику) Методика: Базовые ставки (без учета скидок и надбавок) на покупку квартиры для всех категорий клиентов при сумме кредита 3,75 млн руб., первоначальный взнос от 30%, срок 25 лет. Исключены условия с застройщиками и партнерами, недвижимость в собственности.

Источник: данные банков, Frank RG, 2024 г.

## **Содержание**

Об исследовании

Обзор и тренды рынка недвижимости и ипотеки

Исследование клиентского опыта

Исследование функционала ДБО

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

Анализ продуктового предложения по ипотеке

- Стандартные программы
- Льготные программы

**5**



## **Банки-победители премии Frank Mortgage Award 2024**

---

## Номинации и банки-победители Frank Mortgage Award 2024

№	Банк	Номинация	Описание методики
1	 <b>Альфа Банк</b>	<b>Лучший ипотечный банк</b>	Интегральный рейтинг, основанный на показателях benchmark-исследования (скорость одобрения ипотеки, уровня процентной ставки), анализа цифрового сервиса, индекса лояльности клиентов (NPS)
2	 <b>ВТБ</b>	<b>Самые эффективные продажи ипотеки</b>	Номинация рассчитана по показателям benchmark-исследования по конверсии поданных заявок в выданные кредиты и объему просроченной задолженности в ипотечном портфеле (NPL 90+)
3	 <b>Альфа Банк</b>	<b>Самые лояльные ипотечные клиенты</b>	Номинация рассчитана по индексу лояльности клиентов (NPS), полученному в результате проведения опроса действующих ипотечных клиентов
4	 <b>МКБ</b>	<b>Лучшая работа ипотечных менеджеров</b>	Номинация рассчитана по результатам проведенного опроса действующих ипотечных клиентов по показателям удовлетворенности уровнем обслуживания ипотечными менеджерами на каждом этапе сделки
5	 <b>СБЕР БАНК</b>	<b>Лучший цифровой ипотечный сервис</b>	Номинация рассчитана по результатам интегральной оценки, охватывающей результаты benchmark-исследования (уровень автоматизации принятия решения по заявкам), digital-исследования (удобство и функциональность цифровых сервисов, удобство дистанционной подачи заявки), а также проведенного опроса действующих ипотечных клиентов по показателю уровня удовлетворенности дистанционными каналами
6	 <b>ПСБ</b>	<b>Самое быстрое одобрение ипотечной заявки</b>	Номинация рассчитана по показателям benchmark-исследования по скорости принятия решения (с момента подачи заявки до финального принятия решения)
7	 <b>ДОМ БАНК</b>	<b>Лучшие условия по ипотечным программам</b>	Номинация рассчитана по показателю benchmark-исследования по уровню процентной ставки

## Номинации и застройщики-победители Frank Mortgage Award 2024

№	Застройщик	Номинация	Описание методики
1		<b>Лучший сервис по продаже недвижимости бизнес-класса</b>	Номинация рассчитана по результатам проведенных тайных покупок в офисах продаж застройщиков. Оценка включает качество консультации клиента по объекту и способу покупки недвижимости (ипотеке) при звонке в контакт-центр и личной встрече с менеджерами в офисах продаж
2		<b>Лучший сервис по продаже недвижимости комфорт-класса</b>	Номинация рассчитана по результатам проведенных тайных покупок в офисах продаж застройщиков. Оценка включает качество консультации клиента по объекту и способу покупки недвижимости (ипотеке) при звонке в контакт-центр и личной встрече с менеджерами в офисах продаж



**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)