

Пандемия сказалась на всех отраслях экономики, банковский и строительный сектор — не исключение. Фактически тотальный локдаун сначала, а затем невозможность личных встреч, безусловно, повлияли на возможности этих сфер. Правда, нельзя сказать, что только в худшую сторону. Чему научила пандемия банки и застройщиков? В этом эксперты разбирались на круглом столе, организованном «МК» в Питере» и компанией TT Finance.

Удивительный год

Эксперты рынка отмечают, что год оказался необычным. С одной стороны, все было непросто, и застройщикам, и банкам было тяжело. Но с другой стороны, обеим отраслям экономики удалось не просто выжить, но и поставить новые рекорды. Также удалось быстро перевести бизнес на электронные рельсы. Буквально в считанные дни крупные банки и девелоперы перестроили свою работу так, чтобы иметь возможность оказывать клиентам полный цикл услуг онлайн.

Подогрела рынок и ипотека с господдержкой. Как отмечали агенты недвижимости, в 2020 году покупали даже те квартиры, которые долгое время не пользовались спросом. Застройщики перевыполнили все возможные планы продаж, а банки — планы по выдаче ипотечных кредитов.

— То, к чему мы готовились очень длительное время, внедрили очень быстро, — отмечает **территориальный менеджер по работе с партнерами по ипотеке Северо-Западного филиала банка «Открытие» Татьяна ХОБОТОВА.**

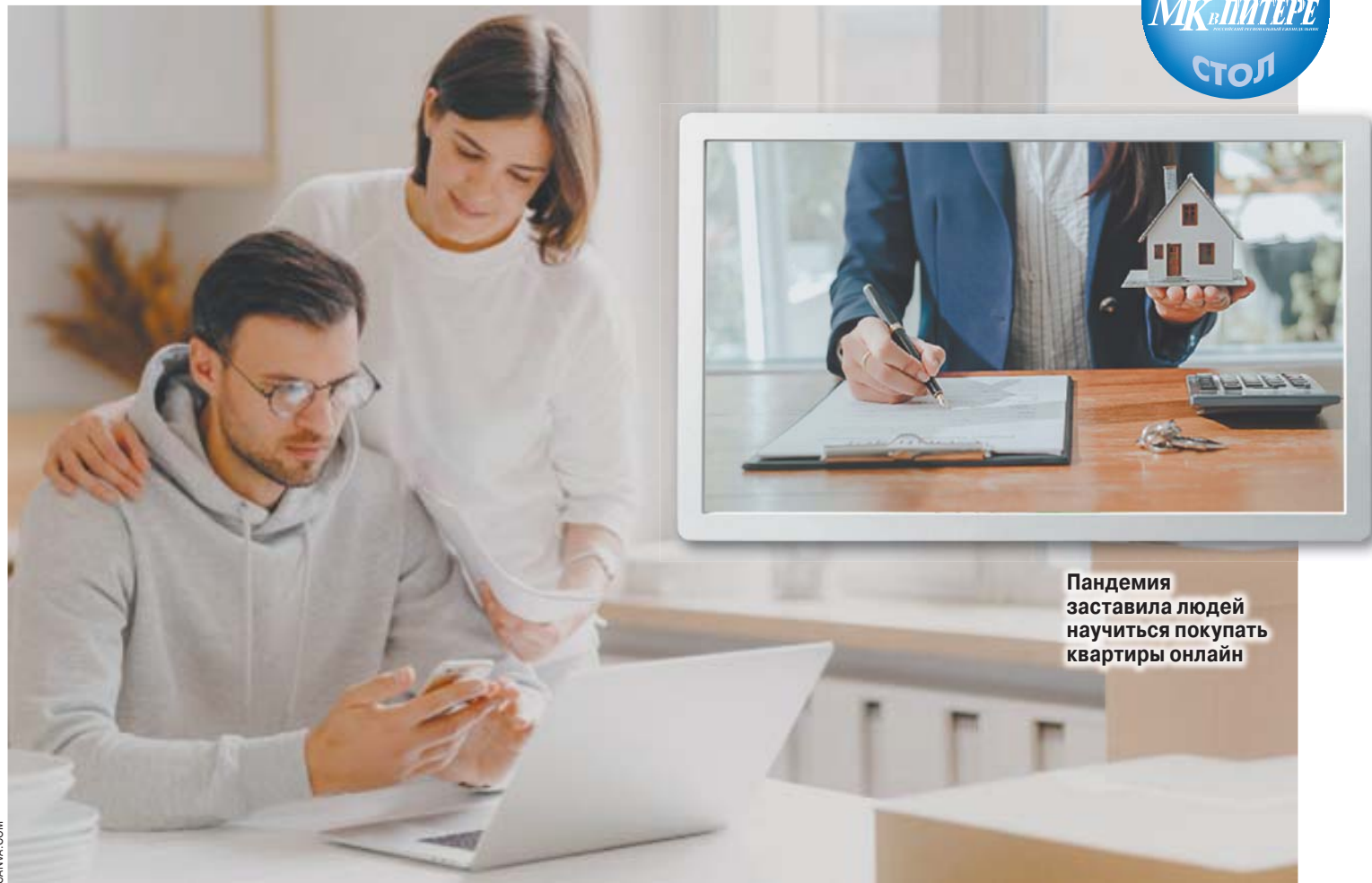
— И пандемия послужила катализатором. Конечно, скорее всего, мы и так бы перешли на электронные заявки и регистрации, но это бы произошло постепенно, потому что клиентам необходимо привыкнуть к такому новшеству, осознать, что оно удобно и может использоваться. Пандемия сильно ускорила процесс.

По словам Татьяны Хоботовой, в пандемию клиенты банков прежде всего получили возможность удаленно, не выходя из дома, получать справки о подтверждении доходов. Кроме того, многие банки дали людям возможность удаленно отправлять заявки на оценку недвижимости. При этом иногда оценщики даже оценивали удаленно, понимая, что люди не очень хотят личных встреч. Также онлайн стало можно оформить страховку и даже отправить заключенную ипотечную сделку на регистрацию в ФРС.

— Конечно, 2020 год сильно обогатил наш лексикон, — смеется Татьяна Хоботова. — Мы теперь активно используем такие слова как диджитал, онлайн, дистанционная работа, удаленное обслуживание.

Кто оказался в выигрыше

Перейти на электронные рельсы банкам было, конечно, непросто. Особенно тем, кто раньше работал преимущественно с бумагами. Но надо отдать им должное — при всей кажущейся неповоротливости финансовых структур они достаточно быстро изменили свои бизнес-процессы. Массовые закрытия фактически начались в конце марта, банки закрыли свои офисы. Работа на время встала. Но уже в мае банки стали принимать документы в электронном виде. Первым — и самым на тот момент востребованным — продуктом были



Пандемия заставила людей научиться покупать квартиры онлайн

ПАНДЕМИЯ ВОЗМОЖНОСТЕЙ

Электронные сделки купли-продажи недвижимости и оформления ипотеки стали более безопасными, чем в офлайне

кредитные каникулы, которые получали пострадавшие от пандемии граждане.

Банки, которые к началу пандемии уже старались работать в онлайн, перестроились проще. Так, как рассказала **начальник управления по Северо-Западному федеральному округу «Росбанк Дом» Ирина ИЛЯСОВА,** в компаниях, где принцип единого окна соблюдался с самой первой сделки и даже страховку клиенту помогли оформлять сотрудники банка, документооборот был отлажен. С началом пандемии такие банки перешли на работу с цифровой подписью.

По словам Ирины Илясовой, когда пандемия прекратила очные встречи, в выигрыше оказались уже готовые к новому формату работы компании. К примеру, «Росбанк Дом» в Санкт-Петербурге и Ленинградской области за апрель-май 2020 года провел примерно полтысячи электронных регистраций сделок в Росреестре (без посещения МФЦ). Кроме того, в период ограничительных мер «Росбанк Дом» одним из первых на рынке предложил клиентам проводить ипотечные сделки полностью онлайн. А буквально в прошлом месяце банк провел международную дистанционную сделку, в которой квартиру в ипотеку купил моряк. Клиент находился на корабле, пришвартованном в порту Порт-Кланг в Малайзии. Все вопросы, связанные с оформлением необходимых документов, были решены сотрудниками «Росбанк Дом» в

течение всего двух рабочих дней, непосредственно проведение сделки заняло 1,5 часа.

В целом, перемены банки считают скорее позитивными. Технический прогресс, безусловно, сделал огромный шаг вперед. Так, как рассказала Ирина Илясова, в банке для расшифровки данных применяется искусственный интеллект. За пару секунд он распознает более 70 реквизитов со сканов и фотографий документов и выполняет порядка 15 автоматических проверок — люди могут просто присылать фотоснимки документов и заявок.

В скором времени наверняка аналогичные технологии внедрят и другие банки.

Однако некоторые компании все же изначально оказались впереди — те, у которых бизнес-процессы сразу были отлажены под удаленную работу. И когда грянула пандемия, этим компаниям не пришлось менять подходы к работе.

— Удаленная работа не была для нас чем-то сверхъестественным, — рассказывает **директор по продажам компании Ипотека.Центр Иван ЗИНЧЕНКО.** — Сверхъестественной была оперативная перестройка рынка. Мы наблюдали, как впереди оказались банки, которые уже начали работать в интернете еще несколько лет назад. Они почти не почувствовали этого перехода и сильного обвала клиентов. Те банки, которые не были к этому готовы, оказались в менее

выигрышной позиции. Некоторым даже приходилось отказывать клиентам.

Принцип «единого окна», по его словам, к примеру, компания Ипотека.Центр использовала с первого дня своего создания, и это стало большим преимуществом. В пандемию люди оценили возможность искать наиболее привлекательные для себя предложения кредита на единой площадке. Ипотека.Центр дала покупателям возможность обращаться в одну компанию и выбирать из кредитных предложений нескольких банков.

Безопасная сделка

Кроме электронного документооборота пандемия привнесла в профессию брокеров потребность в обучении. Возможность работать удаленно дала возможность людям выходить с предложениями на рынки разных городов. Оказалось, что, проживая, к примеру, в Екатеринбурге, можно совершенно спокойно продавать квартиры в Петербурге и наоборот. Нужно только обучиться удаленной работе.

На этот тренд откликнулась, по словам Ивана Зинченко, в том числе компания Ипотека.Центр. Эксперты проводят уже второй обучающий курс и видят, как охотно люди изучают новое и насколько лояльно начинают относиться к работающим только в интернете компаниям.

Что еще ценно, участники круглого стола отметили: переход на электронный документооборот во многом обезопасил людей. Как выяснилось, подделать электронную подпись значительно труднее, чем подпись на бумаге. Да и сами документы при подаче онлайн проверить значительно проще.

Но клиентам, отмечают участники круглого стола, нужно быть внимательными и ответственно подходить к использованию цифровой подписи. Ее ни в коем случае нельзя передавать третьим лицам, а после завершения сделки, если подпись больше не нужна,



лучше ее просто закрыть, чтобы мошенники вдруг не получили к ней доступ. И еще необходимо регулярно проверять свою кредитную историю через Бюро кредитных историй, чтобы успеть вовремя среагировать на возможные нарушения. Раз в год это можно сделать бесплатно.

В направлении здравого смысла

Но думать, что переход в онлайн полностью состоялся и все прошло гладко, было бы ошибочным. Разумеется, есть проблемы, и с ними чаще сталкиваются застройщики. Одна из самых важных — необходимость собирать с клиента множество согласий на каждое действие девелопера.

— Законодательство в этой сфере очень молодое, мы относительно недавно в таких объемах начали оперировать личными данными, — объясняет позицию застройщиков **начальник отдела продаж ЗАО «БФА-Девелопмент» Светлана ДЕНИСОВА**.



— И пока получается, что застройщики перед законом очень уязвимы. Мы обязаны брать согласие клиента буквально на каждое действие оператора: на передачу данных, на их хранение, на обращение в банк, на составление каждого документа... Мы, конечно, очень ждем от нашего законодателя, чтобы ситуация изменилась и пошла всё-таки в направлении здравого смысла. Достаточно, чтобы человек один раз давал согласие на решение всего комплекса задач.

Еще одна сложность, которую отмечают девелоперы — это невозможность подавать сделки на регистрацию в Росреестр напрямую, без посредников. Платформы посредников разные, с различными требованиями и ограничениями, что не всегда удобно девелоперам.

А вот технические новинки девелоперы хвалят. И отмечают, что, к примеру, открыть эскроу-счет значительно проще онлайн.

— Недавно нам пришлось выпустить бумажный эскроу-счет, потому что у нас был иностранный клиент, а для иностранцев не предусмотрена электронная регистрация. И это оказалось настоящим квестом, — рассказывает Светлана Денисова.

В Компании Л1 признаются, что работают преимущественно на площадке Сбербанка «ДомКлик». Это удобно для компании и выгодно для покупателей.

Но в скором времени девелоперов ждет внедрение еще более серьезных технологий. Точнее, оно уже идет полным ходом. Например, многие компании уже активно используют BIM-технологии.

— BIM-технологии пользуются у девелоперов высоким спросом, — рассказывает **директор по развитию Компании Л1 Надежда КАЛАШНИКОВА**, — это технологии информационного моделирования в проектировании и строительстве, и они удобны. Петербург использует BIM-технологии активнее всех других регионов, но пока это довольно дорогое удовольствие. Выгодным оно станет тогда, когда использование этих технологий станет комплексным.



Тенденции 2021

Представители банков все без исключения отмечают, что активное использование современных технологий напрямую связано с тем, что заемщики молодеют. Сейчас основной ипотечный клиент в банках — молодой человек от 30 до 40 лет, бывают даже моложе 30. Возможность подавать документы и

заявки онлайн сильно увеличила долю таких клиентов. Вечно занятые, но умеющие пользоваться компьютерами и смартфонами молодые люди охотно рассматривают возможность ипотечного кредитования. Кстати, как отметили представители банков, сейчас доля офлайн заявок составляет едва ли 5 процентов. Средний размер кредита — от 3 до 3,5 миллионов рублей. А девелоперы подчеркивают, что спросом стали пользоваться более просторные квартиры. Несмотря на кризис и на то, что однокомнатные пока еще лидируют в рейтинге самых покупаемых, двухкомнатные отстают от них уже не на 10-15 процентов, как было раньше, а буквально на 1-2 процента.

Еще одна тенденция, которую отмечают эксперты — это объединение. Застройщики выстраивают взаимодействие с банками, причем желательнее сразу с несколькими. Банки тоже охотно договариваются с застройщиками, причем из разных регионов.

— Это позволило нам за прошлый год увеличить количество своих выданных, за 2020 год компания выдала 15 миллиардов рублей, — рассказывает Иван Зинченко. — И в 2021 году мы планируем прирасти на столько же.

Определенное снятие ограничений позволило частично восстановить офлайн-обслуживание. Как отмечают эксперты, примерно треть клиентов, особенно более старшего возраста, обрадовались и стали снова пользоваться бумажными документами. Но в целом доля бумажных сделок выросла не сильно. Электронные сделки пока более популярны, и участники круглого стола уверены, что в скором будущем сделки офлайн просто совсем перестанут быть востребованными. Это вторая из тенденций 2021 года, которую прогнозируют эксперты.

Третья тенденция — это рост числа отказов банков заемщикам. Уже сейчас, по данным **генерального директора СРО А «Объединение строителей СПб» Алексея БЕЛОУСОВА**,



процент отказов растет и составляет порядка 34%. Связано это с подорожанием недвижимости и снижением покупательской способности граждан. Квартиры стали стоить дороже, свободных денег меньше, и все более узким становится круг людей, которые могут позволить себе покупку недвижимости и обслуживание пусть даже недорогого ипотечного кредита.

Брокеры ждут в середине 2021 года роста продаж ипотечных квартир. Сейчас многие заемщики оформили себе кредитные каникулы, которые весной прошлого года давали примерно на год. В апреле-мае кредитные каникулы будут заканчиваться.

— Мы увидим, как люди выходят из кредитных каникул, и сможем понять, что будет с рынком, увеличится ли количество просрочек по платежам или люди смогут выйти безболезненно, — объясняет Иван Зинченко.

По его словам, не исключено, что люди, которые поймут, что платить по кредиту не могут, начнут продавать заемные квартиры, чтобы вернуть кредиты в банк, или же приобретать эти же квартиры, но с ипотеками других банков.

Тем более, что, как прогнозируют эксперты, ипотека с господдержкой вряд ли будет продлена, это продукт, имеющий конечный срок.

Четвертая тенденция 2021 года — это увеличение интереса к загородному жилью. Уже сейчас многие люди рассматривают ипотечные предложения на покупку дома в ИЖС или на строительство загородного жилья. Пандемия заставила людей оценить возможности жизни за городом. Возможно, именно этот тип жилья будет наиболее востребован в 2021 году.

Татьяна БУРДИЦКАЯ.

ФОТО: TT FINANCE



Кредиты в цифрах

Объем выданных в Петербурге ипотечных кредитов за 2020 год: **283,5 миллиарда рублей**.

Количество: **82 760 штук**. Средняя сумма кредита: **3 425 000 рублей**, что на 503 тысячи рублей больше, чем в 2020 году.

За два месяца 2021 года в Петербурге выдано кредитов на **21,3 мил-**

лиарда рублей (годом ранее было выдано 16,2 миллиарда рублей). Но при этом на строящееся жилье стали брать меньше кредитов — на 3,6%. Средняя сумма кредита перешла рубеж в 4 миллиона и составила 4 188 000 рублей, увеличившись на 823 000 рублей.

По данным банка «Открытие»



Новостройкам прогнозируют дальнейший рост цен



Квартиры в цифрах

В 1 полугодии 2020 года строящегося жилья стало на 40% меньше, чем годом ранее. К концу года за счёт вывода в продажу новых объектов этот показатель уменьшился до 25%.

К концу 2020 года цена строящегося квадратного метра прибавила около 30% по сравнению с началом года. В настоящее время все ещё сохраняется дефицит предложения, хотя оно продолжает наращиваться. Именно поэтому сохраняется

и прогноз на удорожание квартир, но уже в небольших пределах — до 10% за текущий год.

Любой кризис увеличивает спрос на самые недорогие объекты — студии, малометражные квартиры. Но 2020 год оживил спрос во всех. После периода изоляции отмечается смещение потребительских предпочтений в сторону увеличения площади квартир.

По данным ЗАО «БФА-Девелопмент»

Ипотека Центр

Онлайн-платформа для профессионалов ипотечного бизнеса

Платформа напрямую подключена к ведущим банкам, оценочным и страховым компаниям. Через неё вы помогаете своим клиентам получить ипотечный кредит и зарабатываете до 1% от его суммы.



Подключайтесь к нам!

ООО «Финмаркет»
на правах рекламы

