

Портал www.tffinance.ru совместно с еженедельником «МК в Питере» провели круглый стол «Диджитализация финансовых процессов». После двух лет реформы жилого строительства банкиры и застройщики рассказали, какая ситуация с переходом профильных сервисов в онлайн.

О наблевшем

Россия перешла на новую схему финансирования долевого строительства многоквартирных домов с 1 июля 2019 года. Но множество проблем остались нерешенными.

«Изменения в схеме финансирования жилищного строительства — в соответствии со вступившими в действие поправками в 214-ФЗ о долевом строительстве — привели к тому, что участники рынка переходят на проектное финансирование и эскроу-счета, — поясняет генеральный директор СРО А «Объединение строителей СПб» Алексей БЕЛОУСОВ. — И по целому ряду причин небольшие компании, которые строят жилье с низкой маржинальностью, не могут получить в банке кредиты».

Так, сегодня застройщик уже на начальном этапе должен вложить в дело не менее 20% собственных средств для покупки, например, земельного участка.

Для малого и среднего бизнеса это невыполнимое условие, поэтому многие сменили профиль деятельности или были вынуждены вообще уйти с рынка. В результате только за прошлый год порядка 25% застройщиков страны покинули строительный бизнес.

Впрочем, уточняет начальник отдела продаж ЗАО «БФА-Девелопмент» Светлана ДЕНИСОВА, в неприступной стене для небольших компаний появились бреши.

Например, выходом из тупика может служить привлечение к участию в проекте крупного застройщика в качестве независимого эксперта. И уже этот эксперт предоставляет банку собственную оценку, насколько строительство конкретного объекта в конкретной локации целесообразно и окупаемо. По сути, это вариант мезонинного финансирования.

«Крупные строители оценивают рентабельность проекта и при положительной оценке дают воспользоваться своим именем как франшизой. То есть какие-то решения для некрупных игроков найде-

Сегодня купить квартиру можно не выходя из дома.



ДИДЖИТАЛИЗАЦИЯ ПЕРЕСТАЕТ БЫТЬ ТОТАЛЬНОЙ

Пандемия помогла цифре войти в повседневную жизнь граждан более плотно

ны, — рассуждает Светлана Денисова. — Но, поскольку программа жилого строительства в стране достаточно амбициозна, этих решений недостаточно».

«Действительно, — соглашается руководитель Консалтингового центра «Петербургская Недвижимость» Ольга ТРОШЕВА. — Как консультанты, мы очень часто прорабатываем обоснования для проектов других компаний. И ключевыми влияющими факторами в наших экспертных заключениях выступают такие показатели, как рыночно обоснованные темпы и цены реализации».

Но понятно, что от всех проблем такие схемы не спасают.

«Дальнейшая гуманизация необходима», — подчеркивает Светлана Денисова. «Хотя банки предлагают застройщикам разные варианты кредитных продуктов, заменить бесплатные деньги дольщиков невозможно», — еще более категоричен в выводах Алексей Белоусов.

С другой, то есть банковской стороны, ниша некрупных застройщиков становится перспективной площадкой для кредиторов, пришедших в проектное финансирование с некоторым опозданием.

«Наш целевой сегмент — преимущественно строительные компании с бюд-

жетом проекта от 300 млн рублей, — рассказывает заместитель директора департамента по развитию бизнеса Санкт-Петербургского филиала ПСБ Игорь ПЕТРОВ. — Число заявок от таких организаций стабильно растет».

Первый опыт — положительный

Действительно, следующей проблемой реформы можно считать относительно низкую вовлеченность банков в рынок жилищного строительства.

Изначально в рамках проектного финансирования могли работать всего лишь около 25 банков по стране, теперь их уже 90. Но при видимом наращивании количества потенциальных кредиторов не все таковые демонстрируют большое желание реализовать свои возможности на практике. И далеко не все обладают должными компетенциями, поскольку процесс сложен и трудозатратен для обеих сторон.

«Таким образом, реально с проектным финансированием работают порядка десятка банков. Это, конечно, недостаточно. По сути — с прошлого года ситуация не меняется», — отмечает Светлана Денисова.

Но, как бы там ни было, большинство оставшихся на рынке строительных компаний уже наработали первый опыт и могут им поделиться.

«Типичным примером взаимодействия банка с застройщиком можно считать наш проект «Огни залива». Это один из пяти проектов комплексного освоения территорий, заявленных и реализующихся в Петербурге. И мы стали крупнейшим заемщиком у Сбербанка по Северо-Западу, — поясняет Светлана Денисова. — В целом результат можно охарактеризовать как позитивный. Если оставить за рамками достаточно тернистое начало процесса, когда реформа долевого строительства только начиналась».

Главные выводы по итогам: «Сам процесс — это достаточно жесткое взаимодействие. Расходы и платежи застройщика четко отслеживаются, назначение платежей жестко регламентировано. Шаг влево, шаг вправо невозможен».

И ведь действительно за крупнейшие строительные компании между банками велась реальная конкурентная борьба.

«Мы приложили максимум усилий, чтобы выйти в лидеры и привлечь на проектное финансирование порядка десяти крупнейших в городе застройщиков», — докладывает руководитель направления группы

ипотечного кредитования ПАО «Банк «Санкт-Петербург» Мария ГРЕТЧЕНКО.

Необходимость реформы строительной отрасли продиктовало само время. «Переход жилого строительства на проектное финансирование повысил защиту дольщиков. На рынке остались высокопрофессиональные застройщики, — отмечает Игорь Петров из ПСБ. — В определенной мере это подтолкнуло банки к переводу в онлайн взаимодействие с застройщиками».

Как уточнил специалист, ПСБ является уполномоченным банком по работе со строительными компаниями в рамках 214-ФЗ. «Мы работаем по этому направлению достаточно активно. В частности, преимуществом проектного финансирования в ПСБ является полное отсутствие комиссий, а также возможность индивидуального рассмотрения условий договора».

Эскроу онлайн и на бумаге

Между тем реформу рано считать свершившейся. Например, констатирует Ольга Трошева, рынок пока не успел полностью перейти на эскроу-счета.

«В нашем текущем предложении, например, доля объектов с эскроу и без составляет порядка 50 на 50», — говорит специалист.

Кстати, именно по теме эскроу сегодня проходит условная граница банковской диджитализации.

«С эскроу-счетами нам очень повезло, поскольку Сбербанк оказался одним



БАНК
САНКТ-ПЕТЕРБУРГ

Семейная ипотека от 5%

Оформите льготную ипотеку с программой господдержки

ОСТАВЬТЕ ЗАЯВКУ



/812/ 329 5050

www.bspb.ru

Валюта кредита – рубли РФ, срок от 1 года до 30 лет, сумма кредита от 500 000 до 12 000 000 рублей в Санкт-Петербурге, первоначальный взнос от 15%. Ставки действительны при оформлении услуги страхования. Заёмщики – семьи с несовершеннолетним ребенком-инвалидом, а также семьи, в которых с 1 января 2018 по 31 декабря 2022 года родится первый и/или последующий ребенок. Процентные ставки действуют с 07.07.2021 по 30.11.2021. Подробные условия кредитования на сайте Банка www.bspb.ru и по телефону /812/ 3295050. ПАО «Банк-Санкт-Петербург». Генеральная лицензия Банка России №436 от 31.12.2014. ОГРН 1027800000140. Санкт-Петербург, Малоохтинский пр., 64 А. Реклама.

из первых, кто перевел процесс открытия этих счетов в электронный формат, — признается Светлана Денисова. — За исключением нестандартных случаев, когда покупателями квартир выступают юристы, несовершеннолетние россияне или иностранные граждане, операции проводятся в виртуальном пространстве».

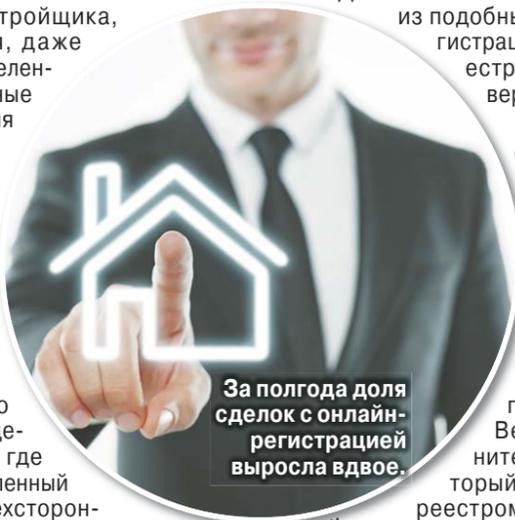
При этом, по ее оценкам, бумажная процедура несопоставимо более хлопотна для застройщика, чем электронная, даже несмотря на определенные законодательные ужесточения с июля правил исполнения электронно-цифровой подписи. То есть теперь гражданин может использовать ЭЦП только со своего мобильного устройства либо в порядке личного визита в любое отделение Сбербанка, где уже ждет подготовленный застройщиком трехсторонний договор.

На вопрос, какие иностранцы покупают квартиры в «Огнях залива», специалист пояснила: «Мы работаем в комфортклассе в Красносельском районе, это не элитка, не центр города. соответственно, у нас в достаточной мере среднестатистический покупатель. А если иностранцы, то, например, граждане Казахстана, Азербайджана, Беларуси... иногда финны или эстонцы».

А Банк «Санкт-Петербург», со своей стороны, превратил эту форму счетов в десант, осваивающий плацдармы в других городах.

«Кроме Санкт-Петербурга банк работает в Москве, Новосибирске и Калининграде. В этих регионах мы преимущественно делаем ставку на обслуживание эскроу-счетов, то есть выступаем эскроу-агентом», — рассказывает Мария Гретченко.

В свою очередь директор департамента малого и среднего бизнеса Санкт-Петербургского филиала ПСБ Александр Хайкинсон отмечает, что банк активно внедряет дистанционные сервисы обслуживания: «Выстраивание эффективного онлайн-взаимодействия между банком и клиентом — это соответствие времени», — подчеркивает он.



За полгода доля сделок с онлайн-регистрацией выросла вдвое.

CANVA.COM

Со всех сторон

В остальном же — с цифровизацией — у банков все в порядке. Например, рассказывает Мария Гретченко, ее банком регистрация сделок с площадок застройщиков и подписание кредитной документации электронно-цифровой подписью была запущена еще в минувшем году. Параллельно для партнеров по сделкам на вторичном рынке недвижимости было отменено требование по предоставлению закладной.

В нынешнем году запустили сервис «легкая ипотека» по оценке квартир. То есть процедура стала возможна без выезда оценщика на адрес. И в ближайшее время на сайте банка начнут работать личные кабинеты для удаленной подачи ипотечных заявок.

Вслед за банками в онлайн уходят и сами застройщики. По словам Ольги Трошевой, инструменты, позволяющие проводить сделки удаленно через личные кабинеты на сайте застройщика, стали обычным делом. Тем более что петербургские новостройки имеют весомую долю продаж у региональных покупателей (до 40%).

«Следующим шагом по вектору диджитализации у застройщиков стал запуск мобильных приложений», — комментирует Ольга Трошева. — Мы отмечаем, что покупатель молодеет. На рынок пришло поколение, привыкшее решать все вопросы через мобильные телефоны».

Далее подключаются к работе дополнительные сервисы.

«Так, у нас функционирует сервис по поддержке клиентов, уже купивших квартиры у компании. Например, в том же личном кабинете можно посмотреть текущую оценку рыночной стоимости квартиры, если вдруг возникла потребность ее переступить», — рассказывает Ольга Трошева.

Наконец, функционируют различные варианты общения клиента с менеджером или юридической службой брокера или застройщика. Теперь это не только и не столько телефонные разговоры, но и чаты... И это типичная картина.

«Уже практически все банковские услуги, за исключением некоторых узкоспециализированных, можно получить онлайн через приложение в мобильном телефоне», — говорит Александр Хайкинсон. — В ПСБ удаленно доступны более 95% услуг».

«В локдаун готовились даже к цифровой передаче квартир — через видеотрансляцию. С «загляните камерой под ванну» и «дверь туда-сюда поведите», — вспоминает Светлана Денисова. — И хорошо, что такой сервис не потребовался, вне карантинных запретов граждане предпочитают осматривать новую квартиру лично».

«Сервисы, позволяющие оформить приобретение квартиры без посещения офиса от и до, у застройщиков есть. Это процесс от выбора, бронирования до подписания договора, в том числе и ипотечного. Объем таких сделок только начинает формироваться, пока клиент зачастую настроен

пройти весь путь по сделке лично. Но есть и категории покупателей, кому этот сервис очень необходим, например региональные покупатели», — соглашается Ольга Трошева.

Для повышения онлайн-грамотности клиентов банки начинают их обучать.

«Мы пришли к необходимости проведения уроков финансовой грамотности на постоянной основе. ПСБ регулярно проводит такие сессии для физических и юридических лиц, на которых рассматриваются в том числе вопросы работы с онлайн-системами», — рассказывает Игорь Петров.

Что дальше?

Впрочем, некоторая усталость клиентов от обилия цифровых возможностей не означает, что процесс будет остановлен.

Есть вектор создания банковских приложений. И здесь, по оценкам Александра Хайкинсона, происходит следующее: «Решение задач через мобильное приложение преобладает над классическим интернет-банкингом».

Есть курс на превращение банков в экосистемы. Но, по мнению Александра Хайкинсона, маркетплейсы — это всего лишь один из вариантов развития на банковском рынке.

Ну и конечно, будут цифровизироваться сопутствующие услуги и сервисы.

«В частности, цифровая трансформация в страховании прежде всего подразумевает внедрение IT-технологий во все бизнес-процессы компании», — считает директор филиала

ООО «Абсолют Страхование» в Санкт-Петербурге Галина ПЕТРОВА. — Это своего рода обновленный каскад системы взаимодействия как внутри, так и вне компании».

Возможно, это уже набило оскомину, но специалист не боится повториться, что именно пандемия помогла цифре войти в повседневную жизнь граждан более плотно. Кроме того, пандемия притормозила

темпы жизни и изменила поведенческую модель потребителя товаров и услуг.

В частности, «Абсолют Страхование» при страховании ипотечных заемщиков практически полностью перешло на онлайн-формат. Проще говоря, клиенты заполняют документы дистанционно на сайте страхователя. Полисы оформляются дистанционно в виде оферт, которые не требуют подписи клиента, поскольку подписью со стороны клиента служит сама оплата клиентом счета по полису. Ну и оплатить полис можно сразу же на сайте онлайн без каких-либо дополнительных комиссий.

Впрочем, и в сфере страхования собственники бизнеса не спешат сворачивать офлайн-продажи.

«Клиент должен иметь выбор, как именно он хочет оформить страховые документы — самостоятельно, без визита в офис, или самостоятельно, при дистанционной поддержке сотрудника страховой компании, или же посетить офис страховой компании и лично у специалиста очно получить консультацию и оформить договор. Сейчас наиболее востребован дистанционный формат взаимодействия между клиентом и страховой компанией», — подсказывает Галина Петрова.

Подведем черту

«Выводом из всего вышесказанного можно считать резюме, что диджитализация во всех сферах жизни, и в частности на рынке недвижимости, — это настоящее и будущее. Но в любом случае сохранение баланса между цифровым взаимодействием участников рынка и живым общением с клиентами необходимо», — резюмировал выступления гостей главного редактора «МК в Питере» Тимофей ШАБАРШИН.

Игорь ЗАРЖИЦКИЙ.

ФОТО: TTFINANCE.RU

Абсолют Страхование

Абсолют Страхование.
Защита Ваших успехов



АБСОЛЮТ СТРАХОВАНИЕ – НАДЕЖНАЯ ЗАЩИТА!

«Абсолют Страхование» — универсальная страховая компания федерального уровня.

Наши преимущества:

- **Опыт.** На страховом рынке с 1992 года.
- **Надежность.** Рейтинг ruA+ «Очень высокий уровень надежности» (Эксперт РА).
- **Качество.** Персональный сервис. Оперативное урегулирование страховых событий.
- **Доверие клиентов.** 38 тысяч юридических и более 600 тысяч физических лиц.
- **Индивидуальный подход.** Гибкие тарифы. Актуальные предложения.

191167, Санкт-Петербург,
ул. Херсонская, дом 39, лит. А,
помещение №4-Н

www.absolutins.ru
info@absolutins.ru
+7 (812) 309-31-09

ООО «Абсолют Страхование» Лицензии ЦБ РФ СИ №2496, СЛ №2496, ОС №2496-03, ОС №2496-04, ОС №2496-05, ПС №2496

РЕКЛАМА