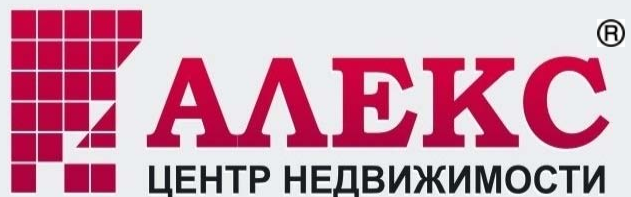




***Повышение качества риэлторской
услуги за счет оптимизации
взаимодействия с кредитными
организациями ЮФО***



г. Санкт-Петербург 3 октября 2013 год

2 города-миллионера – ***Ростов-на-Дону и Волгоград,***

2 крупнейших (население от 500 тыс. до 1 млн жителей)- ***Астрахань и Краснодар,***

3 крупных (население от 250 тыс. до 500 тыс. жителей) – ***Волжский, Сочи, Таганрог,***

10 больших (население от 100 тыс. до 250 тыс. жителей),

17 средних (население от 50 тыс. до 100 тыс. жителей),

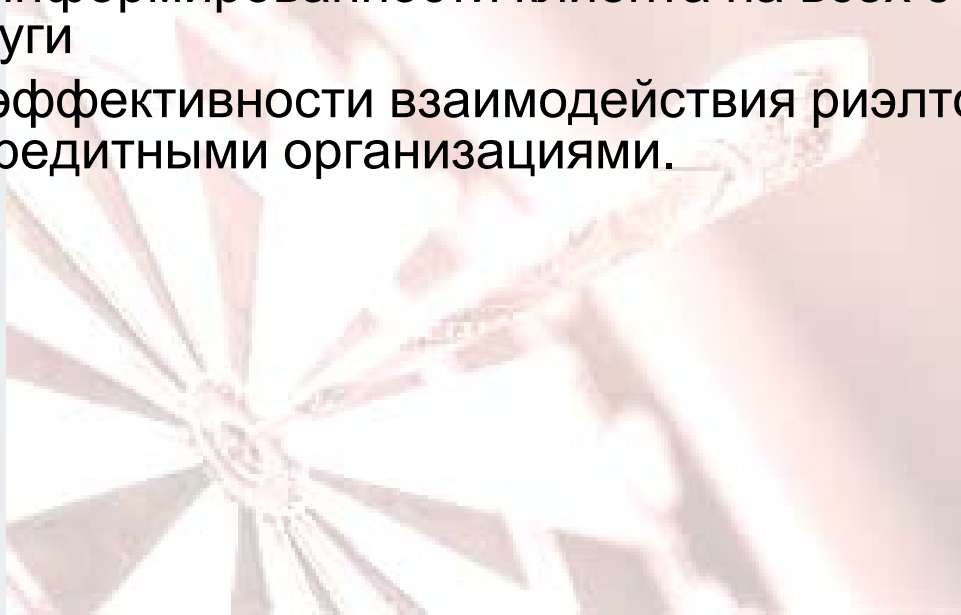
45 малых (население менее 50 тыс. жителей).

Численность населения по данным Росстата 2013г.	13 910 179
Экономически активное население по данным территориального органа федеральной службы государственной статистики	6975 000
Количество кредитных организаций, предоставляющих жилищные кредиты / всего кредитных организаций по данным www.cbr.ru	40/46
Количество риэлторских компаний по данным НП «ЮПН»	1 890



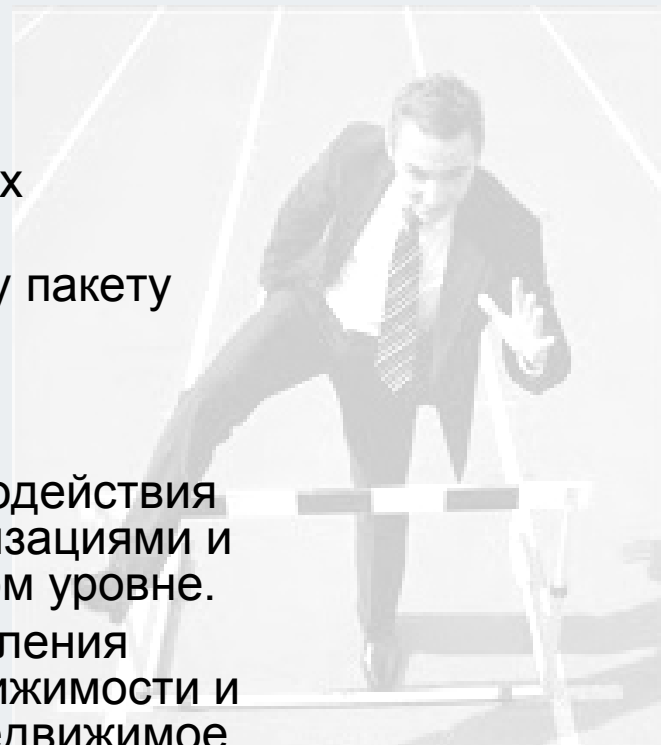
Цели оптимизации взаимоотношений риэлторской компании и кредитных организаций

- Сокращение сроков рассмотрения заявки в кредитной организации
- Создание технологий, минимизирующих затраты потребителя – временные и финансовые
- Минимизация бумажного документооборота и перевод услуг преимущественно в электронный вид
- Повышение информированности клиента на всех этапах оказания услуги
- Повышение эффективности взаимодействия риэлторской компании с кредитными организациями.



Препятствия на пути улучшения качества оказания риэлторской услуги

- Некомпетенция сотрудников в вопросах кредитования, подбора вариантов недвижимости.
- Волокита со стороны государственных и регистрирующих органов
- Постоянно меняющиеся программы кредитных организаций
- Завышенные требования к предоставляемому пакету документов заемщика
- Высокие процентные ставки по ипотечному кредитованию
- Отсутствие порядка информационного взаимодействия между государственными, кредитными организациями и риэлторскими компаниями на законодательном уровне.
- Отсутствие процедур и технологий предоставления сведений из государственного кадастра недвижимости и Единого государственного реестра прав на недвижимое имущество и сделок с ним и предоставление в виде электронного документа в режиме реального времени с возможностью копирования сведений.



Консультационно-информационные сервисы

- Консультация по представленным на рынке программам ипотечного кредитования, прием документов по экстерриториальному принципу (в любом офисе компании, вне зависимости от места нахождения объекта недвижимости), прием заявки на получение ипотеки через сайт компании.
- Возможность подачи первичной заявки через риэлторскую компанию без личного присутствия заявителя.
- **Направление документов в кредитную организацию (ЭДО). Оптимизация форм заявлений и иных документов. Для каждого банка формируем необходимый минимальный пакет документов.**
- Исправление технических ошибок при подаче документов в электронной форме
- **Прием и передача заявки на ипотеку через личный кабинет.**
- Оповещение клиента о результате рассмотрения заявки в виде СМС, телефонного звонка или электронной почты с приглашением в офис для подбора вариантов объектов недвижимости
- Консультации клиента на всех этапах прохождения сделки и оповещение по средством СМС, телефонного звонка или электронной почты об этапах оказания услуг.
- Консультации специалистов кредитных организаций в офисах риэлторской компании, по телефону и др. средствам связи
- Консультации риэлторов в офисах банков

Клиент не обращается в банк, все вопросы кредитования решаются консультантами по ипотечному кредитованию в каждом филиале.

- Заполнение анкеты-заявки от заемщика и созаемщиков
- Сканирование документов
- Отправка на e-mail в банк
- Персональный менеджер в банке
- Ввод заявки в течении 2 часов.
- Получение одобрения банка от 2 часов до 5 дней в зависимости от категории заемщика и кредитной организации



**Отслеживание
заявки по
телефону и
электронной
почте!**

*** Для членов НП «ЮПН» при подписании договора о сотрудничестве**

Личный кабинет консультанта по ипотечному кредитованию.

-При любом изменении статуса заявки происходит оповещении менеджера об изменении.

-Отслеживание всех заявок в on-line

-Ввод заявки в течении 30 минут

- Получение одобрения банка от 2 часов до 5 дней в зависимости от категории заемщика и кредитной организации



The screenshot shows the Sberbank website interface for a personal cabinet. At the top, there is the Sberbank logo and the slogan "Всегда рядом". The location is set to "Ростов-на-Дону". Below the logo are three navigation buttons: "ИНФОРМАЦИЯ", "РЕГИСТРАЦИЯ", and "ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ". The main content area displays the status of a loan application for Marina Evgenyevna Shkityova (№19149). The application is in the "Принята в работу" (Accepted for work) status. The interface includes a table with personal data, a list of documents, and a timeline of events. On the right side, there is a sidebar with a greeting, navigation links, and a "Обратная связь" (Feedback) section.

Field	Value
Name	Шкитова Марина Евгеньевна
Born Date	19.07.1975
Phone	79044410180
Passport	6012 067873
Created Date	2013-09-21 13:02:46
Статус	Принята в работу
Офис Банка	1% код
Номер в Транзит	1% код
Сумма запрошенная (в рублях)	500 000
Сумма одобренная	1% код
Объект	Первичный рынок
Photo	Анкета заемщика 001.jpg (2013-09-21 13:02:46)
Документ	• ЗАЯВКА.jpg (2013-09-21 13:02:47)
Статус	<ul style="list-style-type: none">2013-09-21 13:02:47 - Заявка отправлена в Банк. Подана новая заявка.2013-09-23 10:12:48 - Возврат на доработку. Добрый день! пришлите документы в формате jpg2013-09-23 11:32:13 - Принята в работу

Организационные сервисы

- Подбор варианта недвижимости подходящего под условия/требования кредитных организаций
- Организация, переговоры и подписание предварительного договора купли-продажи, учитывая специфику ипотечных сделок.
- Организация оценки и страхования кредитуемого объекта недвижимости
- Возможность подписание кредитного договора в офисах риэлторской компании
- Подписание договора купли-продажи с использованием кредитных средств в офисах риэлторской компании
- Услуги по регистрации сделки в госорганах



Специальные сервисы

- Получении информации из НБКИ.
- Управление кредитной историей
- Внедрение платного выездного приема документов, доставки на дом готовых документов. Данная услуга бесплатна для отдельных категорий граждан (ветераны, инвалиды и др.)
- Просмотр объектов недвижимости в трехмерном изображении на сайте компании.
- Юридическая помощь должникам



Совершенствуя сервисы в области ипотечного кредитования существенно повышается качество оказываемой риэлторской услуги по ипотечным сделкам за счет реализации комплекса организационных, административных и информационных мероприятий, сокращающих сроки получения ипотечного кредита, исключения бумажной волокиты и значительного снижения временных и финансовых затрат клиента.



Спасибо за внимание!

Докладчик : Ольга Евгеньевна Панова
ООО «Центр недвижимости Алекс»
panova@cnalex.ru