БЕЗ ПОСРЕДНИКОВ

НА РЫНКЕ ПОЯВИЛОСЬ МНОЖЕСТВО ЭЛЕКТРОННЫХ СЕРВИСОВ, КОТОРЫЕ ПРИЗВАНЫ ПОМОГАТЬ И УСКОРЯТЬ РАБОТУ ФИЗЛИЦ С НЕДВИЖИМОСТЬЮ. ВСТАЕТ ЗАКОНОМЕРНЫЙ ВОПРОС — НЕ ОТПАДЕТ ЛИ СО ВРЕМЕНЕМ НЕОБХОДИМОСТЬ В АГЕНТАХ? РАЗБИРАЛСЯ КОРРЕСПОНДЕНТ BG ВАЛЕРИЙ ГРИБАНОВ.



ЕВГЕНИЙ ПАВЛЕНКО

МАССОВЫЕ ПРОДУКТЫ ЛЮДИ ГОТОВЫ ПРИОБРЕТАТЬ САМОСТОЯТЕЛЬНО. НО ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ЭЛИТНОМУ ЖИЛЬЮ ПРЕДПОЧИТАЮТ ПОЛУЧАТЬ ИЗ РУК ПРОФЕССИОНАЛА

В последнее десятилетие произошло радикальное изменение посреднического рынка. Если раньше, приобретая квартиру, путевку или билеты, люди обращались в агентства недвижимости, бюро путешествий и авиакассы, то сегодня они стремятся купить товар напрямую. Это экономит деньги и время.

В поисках квартиры — изучают сайты застройщиков, группы дольщиков в социальных сетях и объявления на сайтах-агрегаторах. Этих ресурсов в большинстве случаев вполне достаточно, чтобы сделать выбор и совершить покупку. К тому же на законодательном уровне планируется ввести обязательное подписание договора купли-продажи жилого помещения в присутствии нотариуса, говорит Игорь Новгородский, генеральный директор ЗАО «Инвестторг». Поэтому в перспективе трех-пяти лет необходимость в агентствах недвижимости будет снижаться. «Предполагаю, что на рынке останутся несколько сильных игроков, которые будут специализироваться на условно нестандартных услугах. В агентства будут обращаться скорее в исключительных случаях: чтобы снизить возможные риски при заключении сделки, правильно подать документы на ипотеку, подобрать необычный вариант жилья, купить квартиру в другом городе»,— считает он.

Президент компании Century 21 Zavidov Юрий Завидов подсчитал, что по итогам 2016 года по всей стране закрылось более 4 тыс. компаний, занимавшихся посредническими услугами на рынке недвижимости,— вдвое больше, чем в 2015 году. «Подобная динамика сохранится и в последующие годы, и лучше уже не будет»,— утверждает господин Завидов.

ПО СЕКРЕТУ — ВСЕМУ СВЕТУ «Прошли те времена, когда можно было продать в качестве услуги „доступ к тайной базе квартир“ или „уникальную проверку юридической чистоты с использованием связей в ФСБ, СВР и тайных спецслужб“. Теперь агенту приходится объяснять, в чем состоит его услуга, и почему она стоит 2–3–4–15% от суммы сделки,— объясняет руководитель проекта Lifedeluxe.ru Сергей Бобашев.— У агента отбирают кусочки комплексной услуги. Поиск и реклама объекта — порталы по недвижимости. Юридическое сопровождение в случае простой сделки ограничивается архивной „формой 9“. Показы хозяин может проводить и сам. А финансовую схему предложит расчетный центр. Если нужна ипотека (а таких сделок уже большинство), то значительную часть проверок берет на себя банк. А риелтору остается держать за руки продавца и покупателя».

Правда, добавляет господин Бобашев, профессия риелтора трансформируется очень медленно именно потому, что еще многие нуждаются в такой «поддержке». «Ленятся или не умеют прочитать страничку текста в интернете,— предполагает он.— Но и сложностей в проведении сделок все меньше. Так что в том виде, в каком мы привыкли видеть агента по недвижимости, его и вправду через какое-то время не будет. Но это не значит, что услуга по продаже квартиры не будет востребована».

Генеральный директор агентства недвижимости «Невский простор» Александр Гиновкер, вице-президент Ассоциации риелторов Санкт-Петербурга и Ленинградской области, придерживается иного мнения. «Происходит активное вытеснение бумажных носителей и бурное развитие МФЦ, где можно многие вопросы решить в электронном виде. Сюда же можно отнести различные электронные доски объявлений по покупке и продаже, банковские сервисы, начиная от подачи заявки на ипотеку в онлайне и заканчивая дистанционным проведением сделок с электронной регистрацией прав собственности. У граждан создается иллюзия, что все эти действия простые и их можно проделать самостоятельно. Для этого, как показывают в рекламе, достаточно обвести пальцем на экране компьютера желаемое место будущего проживания,— рассуждает господин Гиновкер.— Но пока можно говорить о несовершенстве многих из этих сервисов. Случается, что ресурс на долгое время выходит из строя, к тому же в его работе возникает множество ошибок». Кроме того, для эффективной работы с подобными сервисами их вначале надо освоить, что требует времени и навыков.

ЛИЧНЫЙ КОНТАКТ Появление интернет-магазинов не сделало всех интернет-покупателями, сравнивает Светлана Денисова, начальник отдела продаж ЗАО «БФА-Девелопмент». «Люди все равно берут свою авоську, идут в магазин, а ведь давно уже могли бы заказать продукты по телефону или через интернет»,— говорит она. Эксперт полагает, что в работе на вторичном рынке огромное значение имеет не только анализ документов и процедурная подготовка сделки, но и личный контакт: посредничество позволяет избегать эмоциональных ситуаций, дает возможность договориться в соответствии с деловой практикой, традициями рынка, в том, что касается передачи документов, расчетных книжек, ключей, освобождения квартиры и что в каком порядке происходит. «Сделки, как правило, представляют собой длинные цепочки взаимодействий, с увязыванием интересов несовершеннолетних, ипотечных заемщиков. Вся эта материя не может быть отброшена и оставлена вне рамок законодательного регулирования»,— аргументирует госпожа Денисова.

Руководитель группы по предоставлению услуг предприятиям сектора недвижимости Deloitte Сергей Турушев рассказывает: «В кризисные годы многие девелоперы жилья взяли курс на усиление внутренних компетенций и отказ от аутсорсинговых и посреднических услуг. Вместо того, чтобы платить комиссию от продажи квартир эконом- и комфорт-класса риелторам, сегодня девелоперы платят бонусы от продаж собственным менеджерам. Хотя для жилья элитного класса эта тенденция не является такой однозначной».

В элитном сегменте количество потенциальных покупателей от риелторов может достигать до 30%, оценивает директор по продажам и маркетингу ООО «ГПБИ Девелопмент Северо-Запад» Елена Каратаева. Востребованность этой услуги на первичном рынке недвижимости премиум-класса объясняется желанием покупателя видеть весь спектр вариантов.

Однако для массовых продуктов, уверен господин Турушев, профессия посредника потеряла актуальность. «То же можно сказать и в отношении торговой недвижимости, но не в силу однородности объектов, а в силу углубления экономических взаимоотношений между владельцем торгового центра и его арендаторами,— объясняет он.— Таким образом, риелторы выходят из игры на рынке жилья вследствие упрощения процесса поиска продавцов и покупателей и повышения информационной прозрачности, а на рынке торговой недвижимости — напротив, вследствие усложнения процесса приведения интересов арендаторов и арендодателей к единому знаменателю».

Директор по маркетингу и исследованию рынка ФСК «Лидер» Ксения Цаплина приводит иное мнение. Сейчас крупные девелоперы начинают прорабатывать новый сервис — онлайн-покупку квартиры. «Внедряется данный сервис с целью сделать приобретение квартиры для покупателя менее хлопотным занятием. Однако всю работу по оформлению документов, сопровождению сделки электронный сервис не может взять на себя. Этим занимается как раз сотрудник агентства недвижимости». Возможно, с развитием подобных услуг штат сотрудников риелторских фирм может стать меньше, но это вовсе не означает, что профессия изживет себя, считает эксперт, напротив, компетенция расширится за счет освоения новых сервисов, технической базы, методик поиска и привлечения клиентов.

ВЫМИРАНИЕ «ВОЛКОВ» Надежду, что профессиональные посредники останутся востребованными, разделяет большинство профессионалов. Однако в каком виде будут работать риелторские агентства, единого мнения среди экспертов нет. Руководитель межрегиональной жилищной программы «Переезжаем в Петербург» Николай Лавров отмечает, что кризис сильнейшим образом усугубил противостояние опытных агентов из 1990–2000-х и их нынешних руководителей: «Денег стало меньше, но каждая из сторон считает их своими. „Дети“ делают ручкой „маме“ и отправляются либо в свободное плавание, либо к хитрой „мачехе“, которая решила собрать с рынка чужих „детей“, посулив им 100% со сделки»,— образен господин Лавров. По его наблюдению, риелторы считают, что с новыми сервисами они могут сами все сделать и агентство им не нужно. А агентство решает, что ему не требуются „звезды“, которые зарабатывают деньги себе, а не фирме.

Рынок перестраивается от «одиноких волков» высокой квалификации, на все руки мастеров — к сегментированной работе, когда услугу не менее качественно оказывает фирма, а не агент. «Это цивилизует рынок, увеличивает контролируемость заказчиком процесса, есть возможность безболезненно заменять исполнителя. Ответственность перед клиентом несет агентство. Повышается рентабельность агентского бизнеса, соответственно, он может развиваться и улучшать качество услуг»,— резюмирует господин Лавров. ■