банк тенденции

Отличный повод вырасти

Вот уже пять лет ипотека лидирует в сегменте розничного кредитования и потому вызывает все больше интереса даже у тех банков, которые раньше развивали другие направления розницы. Так, в конце 2017 года Альфа-банк заявил о том, что ипотека станет одним из флагманских продуктов в его розничном портфеле. Банк намерен войти в пятерку ведущих банков ипотечного рынка и уже достиг очень заметных результатов в этом направлении.

— ипотека —

ОЛЕГ ХАРСЕЕВ

В Альфа-банке уверены: чтобы завоевать свое место на рынке ипотеки, не стоит заманивать клиентов низкими ставками. Поэтому банк сразу сделал акцент на разработку удобных, простых и быстрых сервисов для заемщиков

Долевое участие

Представляя свои результаты за 2018 год по международным стандартам, топ-менеджеры Альфа-банка заявили, что банк намерен расширять свою долю на ипотечном рынке. По словам руководителя блока «Розничный бизнес» Альфа-банка Майкла Тача, к 2022 году Альфа-банк намерен войти в топ-5 ипотечных банков. Примечательно, что до 2018 года Альфа-банк практически не развивал это направление, работая в том числе по агентской схеме. Однако за первый год активного развития ипотеки смог войти в десятку ипотечных банков. По словам господина Тача, на более высокие позиции Альфа-банк пока не претендует в силу ряда причин. «У нас нет цели обойти основные ипотечные государственные банки, которые всегда будут иметь необходимую подушку фондирования. Но с нашими ресурсами и сервисными возможностями мы уверены, что войдем в пятерку»,— отметил он.

На 1 марта 2019 года размер ипотечного портфеля Альфа-банка составил 41,4 млрд руб. Около 24% всех выдач ипотеки составляют кредиты на первичное жилье, 35% — на вторичное, 41% портфеля — это рефинансированная ипотека. Средняя сумма ипотечного займа в портфеле Альфа-банка составляет 4 млн руб. (для сравнения: средний ипотечный кредит по стране, по данным ЦБ,— 2,4 млн руб.), а минимальная ставка — 10,19% годовых. При этом в банке не исключают возможности ее снижения, однако это напрямую зависит от динамики ключевой ставки, которую устанавливает ЦБ РФ.

На рынке ипотечного кредитования уже не первый год идет серьезная борьба банков за заемщика. Во-первых, это самые качественные заемщики в розничном кредитовании: на 1 января 2019 года доля ипотечных кредитов с задолженностью, просроченной больше чем на 90 дней, снизилась до своего исторического минимума — 1,78%. Во-вторых, средний срок ипотечного кредита составляет семь лет, а значит, банк может активно предлагать клиенту и другие свои продукты. В-третьих, о поддержке развития ипотечного кредитования постоянно говорит президент, призывая создать все условия для того, чтобы процентные ставки были доступны для широкого круга заемщиков в стране.

Правительство рассчитывает на то, что количество предоставленных ипотечных кредитов к 2024 году вырастет вдвое — до 2,26 млн кредитов при базовом значении 1,1 млн. Ожидается, что в 2019-м число ипотечных кредитов составит 1,56 млн, в 2021-м — 1,6 млн, а к окончанию пятилетия на покупку недвижимости на первичном рынке будет выдаваться 1,1 млн ипотечных кредитов от общего числа. «По нашей оценке, в развитии ипотеки есть большой потенциал,— заявила в начале года глава ЦБ Эльвира Набиуллина.— Доля ипотеки в нашей стране, несмотря на высокие темпы роста, достаточно низкая. При этом доля ипотеки к ВВП — 6%, тогда как в странах, сопоставимых с нашей страной, это 20–25%, в развитых странах — 50–60% к ВВП». В 2018 году, по данным ЦБ, банки выдали около 1,5 млн ипотечных кредитов на сумму более 3 трлн руб. Для сравнения: в 2017 года банки выдали чуть больше 1 млн ипотечных кредитов на сумму 2,02 трлн руб.

«С одной стороны, рынок ипотеки достигает исторических максимумов по объему. С другой стороны, мы видим исторические минимумы по уровню просрочки и процентной ставки,— отметил руководитель Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России Михаил Мамута.— Это будет правильно и замечательно, если этот рынок продолжит расти». В 2019 году при отсутствии новых стрессов в экономике рынок ипотеки ждет продолжение роста, прогнозирует агентство «Дом.РФ». Динамика ипотечных ставок будет определяться длительностью периода повышенной волатильности на финансовых рынках. При благоприятном развитии событий во втором полугодии 2019 года возможно снижение ставок до уровня 10% годовых и ниже. «Ключевой фактор — это спрос населения. На текущий момент спрос на ипотечные кредиты остается на высоком уровне. Если макроэкономические показатели не ухудшатся и ключевая ставка сохранится на прежнем уровне, то возможна небольшая корректировка в сторону понижения. Тем более что сейчас банки активно работают над оптимизацией и удешевлением процесса выдачи, эффект от которых, скорее всего, будет отражаться в том числе и на ставке»,— комментирует Майкл Тач.

Экономика выдачи

Чтобы завоевать свое место на рынке ипотеки, не стоит заманивать клиентов низкими ставками, уверены в Альфа-банке. «Ипотека — продукт на годы, и человеку важно иметь дело с технологичным и удобным банком,— поясняет Майкл Тач.— Наши приоритеты в обслуживании клиента — простота, внимание к деталям, скорость процесса оформления и удобство в дальнейшем обслуживании». Поэтому, начав активно действовать на рынке ипотеки, Альфа-банк сразу сделал акцент на разработку удобных сервисов для заемщиков.

В феврале на сайте Альфа-банка появился личный кабинет ипотечного заемщика, в котором клиенты банка могут оформить ипотеку онлайн с единственным визитом в отделение при заключении сделки. В личном кабинете можно заполнить и загрузить анкету, заказать оценку недвижимости с возможностью выбора оценочной компании и получить отчет об оценке онлайн. Также в личном кабинете можно автоматически сформировать пакет документов для страховой компании и мгновенно получить тариф и размер страховой премии. Банк будет развивать сервис и добавлять новые опции для клиентов.

Еще одна актуальная опция для ипотечных заемщиков — электронная регистрация сделок с недвижимостью. Это современный сервис, позволяющий оперативно, без посещения МФЦ и Росреестра зарегистрировать право требования по договору участия в долевом строительстве и залог в пользу Альфа-банка. Все документы подаются сторонами сделки через личный кабинет, тем самым устраняется «территориальное препятствие» при приобретении недвижимости. Кроме того, клиент существенно выигрывает по времени: срок оформления сокращается с 10–12 до 2–3 дней.

Напомним, что, согласно целевым показателям национального проекта «Жилье и городская среда», рынок ипотечных кредитов в России будет переведен в электронный вид до конца 2022 года. По оценкам агентства «Дом.РФ», внедрение цифровых технологий в процесс ипотечного кредитования позволит сократить время на покупку жилья с использованием ипотеки с нескольких недель до одного-трех дней и создаст условия для снижения ставки по кредиту на 0,1—0,3 процентного пункта.

Экономия времени для ипотечного заемщика — это задача, которую Альфа-банк решает сразу в нескольких направлениях. Так, банк автоматизировал распознавание анкет и основных документов ипотечных заемщиков, что позволило сократить время и финансовые затраты на формирование ипотечной заявки. Автоматический сервис распознает поля документов, проверяет их на соответствие стандартам, а также определяет по ряду признаков мошеннические заявки. «Реализация данных сервисов позволит войти в число основных и ключевых технологичных ипотечных игроков на рынке, создать лучшее предложение на рынке и сформировать положительное клиентское впечатление,— уверен Майкл Тач.— Именно такой подход позволит нам выполнить амбициозные задачи, которые стоят перед ипотечным бизнесом и банком в целом.

Благодаря качественному сервису Альфа-банк смог показать наилучшие результаты по росту портфеля «с нуля». По подсчетам агентства «Эксперт РА», в первом полугодии 2018 года Альфа-банк стал абсолютным чемпионом по темпу прироста ипотечных выдач (+16 895%). В исследовании отмечается, что взрывной рост произошел в первые же месяцы после заявления Альфа-банка о том, что ипотека станет для кредитной организации приоритетным направлением. «Для наращивания ипотечного портфеля Альфа-банк активно развивает партнерский канал продаж, а также digital-сервисы,— поясняет Майкл Тач.— Наша цель — предоставить заемщику максимально удобный и логичный сервис».

Наращивание портфеля происходило как за счет собственных выдач, так и за счет рефинансирования ипотеки других банков. Для этого Альфа-банк запустил программу «Легкое рефинансирование», в рамках которой клиент максимально просто и быстро мог перейти на обслуживание в Альфа-банк. Банк не требовал документов, подтверждающих доход, если по кредиту не было просрочек, а срок займа превышал один год. Сама процедура тоже проходила максимально быстро и просто. Клиенту нужно было лишь один раз посетить офис — всю работу по оформлению документов делали сотрудники банка.

Призовые ставки

В Альфа-банке можно получить ипотеку на покупку строящегося жилья по ставке от 10,49% годовых, на покупку готового жилья — по ставке от 10,79%. В рамках программ рефинансирования банк предлагает процентную ставку от 10,29% годовых. Для зарплатных клиентов предусмотрен дисконт к ставке в размере 0,3 п. п. Минимальный первоначальный взнос заемщика «с улицы» составляет 20% от стоимости недвижимости, зарплатного клиента — 15% (при взносе менее 20% применяется надбавка к ставке в размере 0,5 п. п.).

Также заемщик может оформить ипотеку по двум документам при увеличении ставки на 0,5 п. п. Правда, первоначальный взнос должен составить не менее 40% от стоимости жилья. При рефинансировании максимальное соотношение кредит/залог составляет 85%. Срок ипотечного кредита в Альфа-банке — от 3 до 30 лет.

Ольга Иванова

«Мы хотим быть лучшими по качеству продукта и сервиса»

— тактика —

С тех пор как Альфа-банк активно занялся ипотечным кредитованием, прошло меньше двух лет. За это время он сумел войти в топ-10 ипотечных банков. О том, как конкурировать с госбанками за долю рынка, какие сервисы сегодня востребованы у ипотечных клиентов и за счет чего банк намерен войти в пятерку лидеров, „Ъ“ рассказал руководитель блока «Розничный бизнес» Альфа-банка МАЙКЛ ТАЧ.

РИА НОВОСТИ

Майкл Тач отмечает, что тактика Альфа-банка в том, чтобы расти собственными силами и покупать хорошие портфели у других игроков

— До 2017 года Альфа-банк практически не развивал ипотечное кредитование, а развернул активность на пике роста рынка. Почему было принято такое решение?

— Мы выдавали ипотеку, а также работали по агентской схеме, но портфель действительно был незначительным. Однако мы внимательно наблюдали за этим направлением, так как это долгосрочные залоговые кредиты с минимальным риском. В 2017 году мы начали активно развивать розничный бизнес и пересмотрели приоритеты в кредитовании физлиц: решили нарастить долю на ипотечном рынке и поставили перед собой амбициозную цель — занять на ипотечном рынке значительную долю.

За полтора года наш ипотечный портфель продемонстрировал стремительный рост, и Альфа-банк уверенно закрепил свои позиции в десятке крупнейших игроков. Наша доля рынка по итогам 2018 года достигла 1,5%. К 2022 году Альфа-банк намерен войти в пятерку лидеров.

— И все же на первом этапе вы росли не только органически: банк активно покупал ипотечные портфели у конкурентов.

— Мы используем все возможности, и одна из них — купить качественный ипотечный портфель. В целом мы растем органически, а к покупкам относимся тактически. Если есть интересное предложение по качеству и цене, то мы готовы его рассмотреть.

— Какой объем ипотеки вы уже купили?

— На данный момент мы успешно закрыли сделку с коммерческим банком из топ-10 на 4 млрд руб. Наша задача — наращивание качественного портфеля ипотеки и органический рост. Это долгая история. Наша тактика — расти собственными силами и покупать хорошие портфели у других игроков. Тем более что на рынке сейчас есть действительно интересные предложения. Мы получили и сейчас получаем много предложений.

— Качество ипотечных портфелей действительно очень высокое, но когда вы выходили на этот рынок, процентные ставки были самыми низкими в истории. За счет чего вы получаете маржу на этом продукте?

— Да, ставки по ипотеке были низкими, но и стоимость фондирования была очень привлекательной. Кроме того, ипотека — это хорошая возможность развивать кросс-продажи и предлагать клиенту другие продукты банка. В прошлом году розничное кредитование в целом показало очень высокие темпы роста: объем по системе вырос на 22%. Население активно брало кредиты в первую очередь потому, что они действительно были доступными из-за существенного снижения процентных ставок.

— Вы хотите войти в топ-5 ипотечных банков, однако в пятерке лидеров уже четыре госбанка и туда рвется еще один — ДОМ.РФ. Как коммерческий банк сможет обойти государственного игрока?

— Примерно три четверти ипотечного рынка занимают всего два госбанка. А разница в первой десятке остальных игроков уже не такая существенная, чтобы мы не смогли отвоевать свою долю. Наши преимущества — сильный бренд, высокое качество обслуживания и передовые цифровые технологии.

Наша идея совсем не в том, чтобы конкурировать по цене, и поэтому госбанки нас не пугают. Мы не будем самым дешевым ипотечным банком — это очевидно. Это вообще не наш путь. Альфа-банк избегает ценовых войн. Мы хотим быть лучшими по качеству продукта и сервиса. Ипотека — продукт на годы, и человеку важно иметь дело с технологичным и удобным банком. Наши приоритеты в обслуживании клиента — простота, внимание к деталям, скорость процесса оформления и удобство в дальнейшем обслуживании.

— Для банков сейчас на первый план выходит качественный сервис. В чем Альфа-банк превосходит конкурентов в сегменте ипотеки?

— У нас одни из самых продвинутых сервисов как для клиентов, так и для партнеров-застройщиков. В 2018 году у нас появился ряд удобных цифровых сервисов для ипотечных клиентов. Мы запустили личный кабинет ипотечного заемщика, где клиент проходит весь процесс одобрения ипотеки онлайн, включая заказ оценки и страховки, и уже сейчас получаем до 40% заявок онлайн. Кроме того, мы разработали и внедрили удобный и технологичный процесс передачи заявки и документов наших партнеров напрямую в систему банка, без ручной обработки сотрудником. Это важное ноу-хау, так как не только сокращает расходы банка, но и полностью исключает возможность ошибок. Время от отправки заявки партнером до попадания в кредитный конвейер сократилось до 15 минут. В 2019-м наша цель — закрепить статус Альфа-банка как ключевого и технологичного участника рынка ипотеки.

— Есть ли у вас сервисы помощи в оформлении сделки, возможно, консалтинговые услуги для ипотечных заемщиков?

— В нашем личном кабинете заемщика, запущенном в конце 2018 года, уже реализована возможность направления заявки клиентом в страховую компанию и дистанционного оформления страховки.

В конце 2018 года в Альфа-банке были проведены первые сделки с использованием электронной регистрации документов в Росреестре. Такого рода сервисы значительно сокращают сроки от момента подачи клиентом анкеты в банк до покупки недвижимости и регистрации документов. Благодаря этому Альфа-банк сможет войти в число основных и ключевых технологичных ипотечных игроков на рынке, создать лучшее предложение на рынке и сформировать положительное клиентское впечатление. Именно такой подход позволит нам выполнить амбициозные задачи, которые стоят перед ипотечным бизнесом и банком в целом.

— Осенью на рынке ипотеки наметился разворот процентных ставок, сейчас мы наблюдаем уже вторую волну их повышения. Насколько долгосрочным будет этот тренд, на ваш взгляд?

— Ценообразование на этом рынке диктуют первые два банка, и оба они в этом году подняли ставки. Мы всегда внимательно следим за ситуацией. Наши ставки сейчас начинаются от 10,19% и остаются одними из самых привлекательных на рынке. Пока мы не видим серьезных предпосылок к дальнейшему росту ставок. Помимо политики лидеров рынка надо оценивать такой фактор, как стоимость фондирования. Сейчас ставки по вкладам немного подросли, однако вряд ли они сильно вырастут в ближайшей перспективе. Мы продолжаем внимательно наблюдать за происходящим на рынке и макроэкономическими показателями, а также реакцией наших конкурентов — ключевых ипотечных игроков.

— Помимо серьезной конкуренции на рынке ипотеки есть еще одна проблема: кого кредитовать. Участники рынка признают, что все сливки уже сняты, основной доходный сегмент в ипотеке освоен. Готовы ли вы к смягчению требований или у вас другой рецепт роста?

— На мой взгляд, у рынка есть еще большой потенциал для роста. Рынок будет расти на 10–15% в год.

— Какие планы роста у Альфа-банка?

— На этапе внедрения ипотечных программ нашей главной целью было удовлетворение потребностей в ипотеке действующих клиентов банка. В наших планах — активно привлекать и других клиентов, в частности через партнерские каналы продаж, в том числе крупных и известных застройщиков. В планах на 2019 год — рост в два с половиной раза по сравнению с предыдущим годом.

— Альфа-банк не только покупает ипотечные портфели, но и активно рефинансирует ипотеку других банков. Какова доля ипотечных клиентов, пришедших к вам за счет этого?

— Рефинансирование ипотеки было крайне популярно в 2017–2018 годах, потому что заемщики видели, что ставки упали существенно, а экономия на таком долгом сроке даже за счет снижения ставки на 1,5–2 п. п. дает ощутимую выгоду. Конечно, мы воспользовались этим трендом и предложили программы рефинансирования. В 2018 году доля рефинансирования в выдачах ипотеки у Альфа-банка достигла около 70%. Более 41% нашего ипотечного портфеля сформировано за счет перехода к нам клиентов из других банков.

— Рост цен на первичном рынке недвижимости, особенно в крупных городах, повлияет на темпы роста ипотечного рынка и подход банков к оценке заемщиков?

— Средний срок ипотеки сейчас составляет семь лет. В западных странах он гораздо больше. На мой взгляд, рост цен на недвижимость в пределах 10–15% не окажет существенного влияния на спрос. Людям нужно свое жилье, они будут брать кредит на более длительный срок. Для многих ипотека — это реальная возможность купить жилье «здесь и сейчас». Стоимость недвижимости довольно высока, и далеко не каждый в нашей стране может накопить на полную стоимость квартиры.

— У банков популярны партнерские программы с застройщиками, где клиенты получают ставки ниже среднерыночных. Есть ли такие в Альфа-банке?

— У нас есть скидки для заемщиков, покупающих недвижимость у наших партнеров-застройщиков. Но, как я уже говорил, мы хотим удерживать клиента не низкой ценой, а высоким сервисом.

Записала Ольга Иванова