

ДЕРЖАТЬ КЛИЕНТА НА РАССТОЯНИИ ПЕРИОД САМОИЗО-

ЛЯЦИИ ЗАСТАВИЛ БОЛЬШИНСТВО СТРОИТЕЛЬНЫХ КОМПАНИЙ УСИЛИТЬ ЦИФРОВУЮ СО-

СТАВЛЯЮЩУЮ СВОЕГО БИЗНЕСА, МНОГИЕ КОМПАНИИ СТАЛИ СПЕШНО ПЕРЕСТРАИВАТЬ СХЕ-

МЫ ПРОДАЖ ТАК, ЧТОБЫ У ПОКУПАТЕЛЯ ПОЯВИЛАСЬ ВОЗМОЖНОСТЬ ЗАКЛЮЧАТЬ СДЕЛКИ

ДИСТАНЦИОННО. ЭКСПЕРТЫ УВЕРЕНЫ, ЧТО И ПОСЛЕ ПРЕКРАЩЕНИЯ ПАНДЕМИИ ЭТОТ НАВЫК

ОКАЖЕТСЯ ВОСТРЕБОВАННЫМ И БЛАГОТВОРНО СКАЖЕТСЯ НА РАЗВИТИИ ОТРАСЛИ.

РОМАН РУСАКОВ

Онлайн-покупки, в частности на рынке первичного жилья, в условиях пандемии стали вынужденной необходимостью. Большинство застройщиков создало специальные сервисы для реализации квартир бесконтактным способом: через сайт происходит выбор и бронирование квартиры, затем оформление с помощью электронной подписи, которую также можно получить дистанционно, и электронная регистрация в Росреестре. Оплата осуществляется уже после регистрации договора. Кроме того, в 2019 году произошло снижение стоимости эквайринга для продавцов новостроек. «Появление возможности оплачивать недвижимость безналичным способом может также положительно сказаться на доле сделок, совершаемых онлайн», — считает Светлана Московченко, руководитель отдела исследований Knight Frank St. Petersburg.

«Услуги по продаже квартир онлайн, которые девелоперы предлагали еще до пандемии коронавируса. При этом многие эксперты были уверены, что механизмы эти останутся невостребованными и продажи эти работать не будут. Дальновидности этих компаний теперь можно только поражаться», — полагает Елизавета Конвей, директор департамента жилой недвижимости Colliers International. Тем не менее у остальных игроков сейчас также появилась возможность изменить свою парадигму мышления, «оцифровать» бизнес-процессы и сделать их более эффективными, указывает эксперт.

ЧАСТИЧНОЕ ПРИСУТСТВИЕ Специалисты компании «Бест-Новострой» отмечают, что пока полностью перевести все виды сделок с жильем в режим онлайн не получается. «В большинстве случаев полностью осуществить сделку онлайн пока не позволяет ряд обстоятельств. Например, чтобы оплатить договор после его регистрации, нужно посетить банк. Если недвижимость приобретается в браке, необходимо согласие на сделку, которое надо заверить у нотариуса. Оформление права собственности требует личного присутствия, однако МФЦ закрыты для посещения (исключением является регистрация смерти), — перечисляет Ирина Доброхотова, председатель совета директоров компании «Бест-Новострой». — Отдельный момент — получение ипотеки, ведь для оформления заявки необходимо предоставить копию трудовой книжки и справку о доходах, заверенные работодателем, при этом предоставить эти документы в электронном виде с электронной цифровой подписью могут пока не все компании». Тем не менее, считает она, потенциал покупки недвижимости онлайн очень высок, что обусловлено удобством проведения самой процедуры и растущей компьютерной грамотностью покупательской аудито-



УСЛУГИ ПО ПРОДАЖЕ КВАРТИР ОНЛАЙН НЕКОТОРЫЕ ДЕВЕЛОПЕРЫ ПРЕДЛАГАЛИ ЕЩЕ ДО ПАНДЕМИИ КОРОНАВИРУСА. ПРИ ЭТОМ МНОГИЕ ЭКСПЕРТЫ БЫЛИ УВЕРЕНЫ, ЧТО ТАКИЕ МЕХАНИЗМЫ ОСТАНУТСЯ НЕВОСТРЕБОВАННЫМИ И ПРОДАЖИ ЭТИ РАБОТАТЬ НЕ БУДУТ

рии. Госпожа Конвей с коллегой согласна: «Без подписи нотариуса полностью сделку не завершить».

Михаил Гуцин, директор по маркетингу группы RBI, рассказывает: «Сейчас мы работаем с клиентами полностью удаленно. Менеджеры проводят онлайн-консультации по видеосвязи, демонстрируют цифровые буклеты, 3D-планы и видео объектов. Просмотры мы организуем посредством индивидуальных онлайн-туров: демонстрируем именно ту квартиру, которую клиент хочет приобрести. Весь этап оформления документов полностью дистанционный, включая оформление заявления на ипотечный кредит. Обмен оригинальными версиями документов организован через водителей-курьеров. Единственный момент, когда потребуются личное присутствие, — подтверждение тождественности документов у нотариуса. Но и здесь визит индивидуальный, и осуществляется он по предварительной записи, в кабинете будет только клиент и специалист».

БОЯЗНЬ НЕИЗВЕСТНОГО Руководитель отдела продаж холдинга «Аквилон Инвест» Егор Федоров говорит: «Наши сервисы позволяют клиентам пройти все этапы сделки дистанционно. Основная сложность, с которой мы столкнулись, — это отсутствие у большинства покупателей недвижимости опыта заключения онлайн-сделок. Как следствие, некоторые клиенты сомневаются в безопасности такого формата, многие ошибочно думают, что это неудобно. Но именно таким образом уже несколько лет приобретают квартиры наши региональные покупатели, и мы понимаем, что людям просто нужно время, чтобы привыкнуть к новому формату. Часть сделок мы уже проводим онлайн. Уверен, что онлайн-сервисы останутся востребованными и после того, как отменят меры по самоизоляции. Просто потому что это удобно и быстро. Кроме того, мы предлагаем дополнительную скидку на квартиры, приобретенные онлайн».

Анжелика Альшаева, генеральный директор агентства недвижимости ГК «КВС»,

утверждает, что именно КВС год назад первой в Санкт-Петербурге запустила онлайн-магазин квартир, и сделку в нем действительно можно оформить, не выходя из дома. «Нужен только компьютер или смартфон с выходом в сеть. На момент создания сервиса основной задачей было сделать покупку квартиры более комфортной, избавить клиента от бумажной волокиты, поездок в офис, банк, МФЦ, сэкономить время покупателя. Сегодня, в ситуации с пандемией и всеобщими карантинными мерами, сервис приобрел совершенно иное значение. Из категории „фишки“, дополнительного удобства, он перешел в категорию насущной необходимости. Сегодня онлайн-магазин позволяет нам стабильно вести бизнес, безопасно и комфортно для наших клиентов», — радуется эксперт. По ее словам, весь процесс покупки занимает около пяти дней, с использованием ипотеки — от семи до двенадцати дней. Впрочем, госпожа Альшаева признает: при ипотеке клиенту потребуется один раз лично посетить банк для подписания кредитного договора, такие услуги еще не переведены в онлайн. Кроме того, если клиент находится в браке, необходимо нотариально заверенное согласие супруга. Без личного присутствия пока не обойтись и в том случае, когда квартира приобретается с использованием госпрограмм, жилищных сертификатов, военной ипотеки. «Я думаю, это вопрос времени. Последние события еще больше подчеркнули необходимость глобального перестроения, более быстрого внедрения цифровых технологий», — полагает госпожа Альшаева.

Она отмечает, что интерес покупателей к онлайн-покупке квартир даже выше, чем ожидали в компании. «Если в первые месяцы около 5% сделок у нас заключалось онлайн, то в декабре, после подключения ипотеки, доля достигла 38%. В марте ввиду последних событий количество онлайн-сделок превысило 50%. Сервис оценили и региональные клиенты, для которых время сделки сократилось вдвое», — приводит данные эксперт.

Дмитрий Коновалов, управляющий партнер Glorax Development, рассказал: «Доля дистанционных продаж сейчас в наших проектах составляет 20–40%, и интерес покупателей к онлайн-покупке недвижимости растет».

ПОТРОГАТЬ РУКАМИ Денис Казберов, руководитель проектов компании «Мегалит — Охта Групп», считает, что личный визит покупателя в офис продаж был не столько обязательным этапом, сколько психологически важным моментом. «В изменившихся обстоятельствах, когда люди проводят больше времени дома, у них есть возможность в интернете подробно изучить информацию о проекте, выбрать конкретную квартиру, а затем уже связаться с менеджером для уточнения деталей», — говорит он.

Впрочем, не все компании считают, что необходимо внедрять сервис онлайн-сделок. «Полноценной схемы онлайн-продажи у нас нет. Но мы готовы по телефону или с помощью мессенджеров все рассказать покупателю, подготовить пакет документов, а потом провести сделку. На данном этапе нам этого достаточно», — говорит Роман Мирошников, исполнительный директор СК «Ойкумена».

Марина Агеева, директор по маркетингу ГК «Красная стрела», также считает, что факт личного присутствия для покупателя пока важен. «Если человек покупает квартиру для себя, чтобы в ней жить, он обязательно захочет увидеть ее вживую, зайти в шоурум, изучить прилегающую к жилому комплексу территорию. Любая, даже очень качественно сделанная виртуальная реальность, не может сравниться с реальным миром: она его упростит или наоборот приукрасит. VR пока еще не передает реальных шумов, запахов, не показывает истинное социальное окружение, лишь идеальных людей из фотобанков. Ориентируясь только на технические параметры, то есть „не глядя“, сейчас покупают только маленькие типовые квартиры или апартаменты под сдачу или на перепродажу. Но в наших проектах доля таких сделок несущественна, так как мы строим семейные ЖК».

Госпожа Альшаева констатирует: в целом первичный рынок более унифицирован, поэтому перевести сделки в онлайн здесь проще. Клиент приобретает еще не готовую квартиру и все равно принимает решение, исходя из представленной информации о застройщике и проекте, посмотрев рендеры, фото, отзывы клиентов. «Да, он может посетить шоурум, выехать на место строительства и оценить транспортную доступность, но это все равно будет достаточно типовая информация. Поэтому на первичном рынке, в отличие от вторичного, онлайн-продажи будут развиваться гораздо проще и быстрее», — резюмирует эксперт. ■