

репутация и бизнес

Одной крови с девелопером

Управление недвижимостью — бизнес все еще слаборазвитый в России. Большинство жилых комплексов, особенно первые годы после ввода, управляется структурами, аффилированными с фирмами, эти комплексы и возводившими. Независимых структур, занимающихся эксплуатацией жилой недвижимости, в городе мало, и девелоперы пока отдавать этот рынок сторонним структурам не спешат, заявляя, что связь с девелопером обеспечивает дому более качественное обслуживание.

— эксплуатация жилья —

У многих застройщиков возникает желание закрепиться в сегменте управления недвижимостью: продажи продукта конечны, а предоставление услуг управляющей компании и службы эксплуатации на своих проектах дает застройщику возможность получать денежный поток и после полной продажи проекта при условии качественного оказания услуг.

Александр Гиновкер, генеральный директор АН «Невский простор», считает, что связь управляющей компании с девелопером несет в себе как плюсы, так и минусы. «Многое зависит от добросовестности застройщика. Бывает так, что девелопер привлекает «карманную» управляющую компанию для того, чтобы в период гарантийного срока компания отбивала все претензии жильцов по качеству стройки. Такие УК просто являются организациями, которые помогают решать этот вопрос. С другой стороны, аффилированная с застройщиком УК действительно заботится о жильцах, работая на общую репутацию компании. Зачастую такое бывает у крупных компаний, которые рассчитывают и дальше работать на рынке и не хотят испытывать проблем из-за недовольства покупателей, которые уже стали жителями и имеют опыт эксплуатации объекта», — говорит господин Гиновкер.

Очевидные плюсы

Михаил Зарубин, гендиректор ЗАО «47 трест», к плюсам эксплуатации жилья аффилированной компаний относит также то, что застройщик продолжает нести ответственность за возможные проблемы, которые возникают в процессе эксплуатации.

Эксплуатирующие компании работают в группе ЛСР, «ЛенСпецСМУ», КВС. «Еврострой» также пошел по пути самостоятельного управления своими объектами. «Собственные управляющие подразделения девелопера хорошо знают объекты, гарантируют оптимальную стоимость услуг эксплуатации, обеспечивают все сервисные опции, заявленные на этапе строительства. Если этот бизнес у застройщика хорошо и профессионально работает, развивается — нет никаких проблем с жильцами, все довольны обслуживанием и заботой со стороны девелопера. Но у собственников есть возможность отказаться от такого обслуживания дома и путем голосования на общем собрании выбрать другую управляющую компанию», — говорит Екатерина Немченко, директор департамента элитной жилой недвижимости Knight Frank St. Petersburg.

Согласно Жилищному кодексу, сразу после ввода нового дома в эксплуатацию застройщик выбирает и заключает временный договор с УК, который действует до проведения открытого конкурса или до выбора формы управления домом на общем собрании. Жители имеют право сменить форму управления или выбрать другую эксплуатирующую организацию.

Михаил Гушин, директор по маркетингу холдинга RFL, рассказал: «В холдинг входит управляющая компания «Управление комфортом», которая уже 13 лет занимается обслуживанием жилой и коммерческой недвижимости разных классов, от комфорта до элиты. Сегодня это 33 объекта с населением почти 32 тыс. человек, в том числе дома, построенные другими строительными компаниями. Сотрудники нашей УК изначально хо-



Самостоятельно создавая управляющую компанию, застройщик, не имеющий опыта в достаточно сложном бизнесе эксплуатации, может набить много шишек. Оптимальный вариант — сотрудничество и создание совместных фирм с опытными профессионалами рынка эксплуатации жилья

рошо знакомы с домом, который им предстоит обслуживать. Ведь они участвуют во многих процессах создания проекта еще до этапа проживания, включая согласование техзадания на проектирование дома, формирование концепции системы контроля и управления доступом.

Сергей Ярошенко, генеральный директор группы компаний КВС, также считает, что УК от застройщика лучше сторонней организации осведомлена обо всех конструктивных особенностях жилого объекта, оборудовании. «Аффилированную

управляющую компанию застройщику, заинтересованному в сохранении репутации, проще контролировать. К примеру, мы мониторим степень удовлетворенности жителей работой УК и корректируем ее деятельность на основании потребительских запросов», — отмечает он.

Директор по развитию управляющей компании «ЮИТ Сервис Россия» Алла Винник полагает, что задача добросовестных застройщиков и их УК состоит не в том, чтобы прикрыть огрехи застройщика, а в том, чтобы клиенты были довольны тем, что они купили квартиру именно у этого застройщика и могли вернуться еще раз или порекомендовать своим друзьям покупку квартиры именно у этого девелопера. Она уверена, что минусы управления компанией от застройщика проявляются только тогда, когда компания-застройщик не планирует долго быть на рынке, когда

она «пропадает», не построив дом, не выполнив своих обязательств. «У нас в управлении есть дом, построенный не ЮИТ, который через пять лет после постройки достался нам в весьма плачевном состоянии — и даже без постоянных подключений к энергоресурсам, почти без документации. И этот опыт очень наглядно продемонстрировал ситуацию, когда застройщик не заинтересован в долгосрочной работе на рынке. К счастью, сейчас таких компаний на рынке осталось немного. Все крупные застройщики, имеющие свои УК или просто работающие с какой-то конкретной УК, заинтересованы в повышении качества обслуживания, улучшении жизни в построенных ими домах», — рассказала госпожа Винник.

Набить шишек

Наталья Смирнова, директор по клиентскому сервису компании «Ленстройтрест», считает, что самостоятельная создание УК застройщиком, не имеющий опыта в достаточно сложном бизнесе эксплуатации, может набить много шишек. «Оптимальный вариант — сотрудничество и создание совместных УК с опытными профессионалами рынка эксплуатации жилья. «Ленстройтрест» создал управляющие компании совместно с компанией «Космосервис», которые работают объектах уже более двух лет. Был случай, когда мы не выиграли конкурс, проводимый муниципальной администрацией, и вернули обратно УК застройщика, оценив разницу в обслуживании и сервисе. Минусом является то, что аффилированность застройщика и УК всегда порождает сомнения у жителей в том, что УК будет отстаивать интересы застройщика при проблемах с гарантийными случаями», — говорит госпожа Смирнова.

По ее словам, после нескольких лет эксплуатации аффилированных с застройщиками управляющие компании теряют лишь 20% жилого фонда, эксплуатация которого уходит к другим организациям, а 80% остается в управлении фирм, которые начали управлять объектом с момента строительства и соответственно были аффилированы с девелопером.

Андрей Ильичев, директор УК «Пионер-Сервис», полагает, что в случае если в группе компаний девелопера присутствует профессиональная управляющая структура,

она должна участвовать в создании проекта на ранних стадиях проектирования. «На этом этапе можно учесть значительное число нюансов, неочевидных для проектировщиков и профессиональных строителей, но важных для последующей эксплуатации», — поясняет он. При этой схеме переход к этапу эксплуатации может переходить более плавно, подъезды и системы принимаются в эксплуатацию поэтапно. Между компаниями одного холдинга больше доверия и ответственности друг к другу, что позволяет координированно передавать объект и минимизировать такой распространенный для новостроек фактор, как воровство.

«При профессиональном подходе, оправданных тарифах и высоком уровне заботы о жителях управляющая компания, входящая в строительный холдинг, может эффективно управлять домом неограниченное количество времени. При безответственном и наплевательском отношении к жителям, конечно, собственники квартир не будут долго мириться с этим и выберут другую компанию. Встречается уже и такой вариант, когда строительный холдинг видит невыгодность, а иногда и убыточность бизнеса по эксплуатации жилого фонда и принимает решение о прекращении деятельности управляющей компании или даже о ее продаже», — полагает господин Ильичев.

Иван Татаринов, коммерческий директор компании GIncom, указывает на то, что приглашенным аутсорсинговым структурам, как правило, требуется какое-то время для понимания особенностей и механизмов проекта, и этот «переходный период» может негативно сказаться на условиях жизни в объекте. «Структура девелопера готовится к управлению проектом изначально, тесно взаимодействует со строительным подразделением, что упрощает многие согласования и ускоряет устранение возможных недочетов. Также девелоперы прибегают к самостоятельному управлению своими проектами, если видят, что ниша профессиональной эксплуатации в их сегменте еще не сформирована. В таких ситуациях решение о самостоятельном управлении обоснованно, кроме того, позволяет в некоторых ситуациях развить собственное управляющее подразделение с уникальным опытом для дальнейшего выхода на проекты других компаний», — заключает эксперт.

Яна Кузьмина

Спрос подкормили ипотекой

— финансы —

В этом году объемы жилищного кредитования выросли как минимум на 25%. Этому способствовало резкое снижение ставок выдачи ипотеки. Эксперты говорят, что снижение ставки на 1% дает девелопером рост продаж на 5–7%.

Точные итоги выдачи ипотечных кредитов в уходящем году будут подведены лишь к весне 2018 года. Однако уже сейчас ясно, что объемы выросли не менее чем на 25%, подсчитали аналитики. Ярослав Кабаков, советник генерального директора ГК «Финам», говорит: «Мы ожидаем, что рост ипотечного портфеля российских банков к концу 2017 года составит около 10% по сравнению с 2016 годом. Кризисный шок почти сошел на нет, население возвращается от парадигмы «сберечь» к поведению «тратить», тем более что и ставки по банковским депозитам столь низки, что и сберечь не очень хочется».

Ключевой драйвер

Маргарита Кирикова, управляющий директор по ипотеке филиала ВТБ24 в Санкт-Петербурге, считает, что ключевым драйвером роста ипотечного рынка в Петербурге стало серьезное снижение процентных ставок. По кредитам на новостройки к середине ноября средняя ставка опустилась до 9,88%, на вторичном рынке — до 10,14%. Средняя ставка по выданным кредитам в октябре составила 10,05%. Для сравнения, год назад ставки на новостройки и на вторичное жилье составляли 11,71 и 13,05% соответственно. Она отмечает, что ипотечный рынок Петербурга благодаря снижению ставок продолжил стремительно развиваться и по итогам года выйдет на рекордные уровни по объему выданных ипотечных кредитов. «Снижение ставок, безусловно, повлияло на покупательную способность клиентов и сделало ипотечные кредиты более доступными для населения. Спрос на ипотеку растет, но не такими темпами, как выдачи. Это связано прежде всего с тем, что клиенты стали тщательно выбирать банк для оформления кредита и уже не тратят время

на подачу заявок в несколько банков. На фоне растущего спроса растет и конкуренция на рынке строящегося жилья, поэтому роста цен в сегменте строящегося жилья не предвидится. Вторичка также должна поддерживать свою конкурентоспособность, поэтому цены на объекты вторичного рынка будут максимально приближены к ценам на строящееся жилье», — говорит госпожа Кирикова.

Антон Комаров, заместитель руководителя бизнеса ипотечного кредитования и расчетов по сделкам с недвижимостью банка «Санкт-Петербург», рассказал, что за 11 месяцев нынешнего года банк «Санкт-Петербург» выдал ипотечных кредитов на 22 млрд рублей (10 тыс. кредитов). По сравнению с аналогичным периодом прошлого года прирост составил 40,1% (на 17,4% вырос объем выдачи в штуках). «Минимальная ставка кредитования составляет 10% годовых. Дальнейшее снижение ставки может и дальше подстегивать спрос, который имеет потенциал роста, ведь сегодня на рынке нет недостатка в предложениях, а застройщики конкурируют в основном ценой», — уверен он.

Заместитель председателя Северо-Западного банка ПАО «Сбербанк» Олег Тихомиров говорит, что в Сбербанке только в Петербурге количество заявок на ипотеку по сравнению с прошлым годом выросло на 23%. Всего за десять месяцев 2017 года Северо-Западный банк выдал свыше 58 тыс. жилищных кредитов на сумму, превышающую 107 млрд рублей. Это на 41% больше, чем в аналогичном периоде прошлого года. «В Петербурге выдано 29 тыс. кредитов на сумму свыше 65,4 млрд рублей. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года рост составил 53%, и это самый динамичный показатель в регионе», — говорит он.

Господин Тихомиров отмечает, что потребность в покупке жилья остается достаточно высокой. «В любом случае, основным критерием для Сбербанка останется качество кредитного портфеля, которому мы всегда уделяли большое внимание. Могу сказать, что главный «маячок» — это доля просроченной задолженности в портфеле ипотеки, которая не изме-

нилась и составляет 0,6%, это достаточно низкий показатель», — рассказал банкир.

Ориентация на платеж

Исполнительный директор СК «Ойкумена» Роман Мирошников отмечает, что большинство покупателей ориентируется на ежемесячный платеж, а не на общую сумму кредита, поэтому с понижением ставки и сохранением суммы выплаты в месяц можно взять больший кредит на большую площадь.

Екатерина Запороженко, коммерческий директор ГК Docklands Development, отмечает: «Ставка подешла к психологически важному уровню. Если Центробанк РФ продолжит снижать ключевую ставку, ставки по ипотечным кредитам также будут снижаться. А значит, и спрос, и суммы кредитов будут расти. По нашим оценкам, снижение ставки по ипотеке на 1% дает рост продаж на 5–7%».

Константин Матвеев, коммерческий директор Yolkk Village, полагает, что после того, как программа государственной поддержки ипотеки была отменена, ЦБ России просто не мог не снизить ключевую ставку. «Словно ипотеки для населения страны значительно улучшились. В связи с этим увеличился и приток клиентов. Важно, чтобы процент ипотеки оставался низким, а процент выдачи кредитов — неуклонно возрастал. И это вполне реально: за Сбербанком последуют и другие ведущие банки России, если они не хотят лишиться клиентов», — говорит господин Матвеев.

Михаил Зарубин, гендиректор ЗАО «47 трест», говорит, что с 2016 года наблюдалось падение спроса на рынке недвижимости. Это объясняется высокой стоимостью жилья и низким доходом граждан. В этих условиях решение о снижении ключевой ставки по кредитованию стало выходом из сложившейся ситуации. Ипотека стала доступнее, ставка по ипотечному кредитованию снизилась до рекордного уровня за историю постсоветской России, это вызвало волну нового спроса и увеличение выданных жилищных кредитов. Дмитрий Медведев весной этого года заявил,

что экономика России готова к ставке по ипотеке на уровне 6–7%. Многие банки живо отреагировали на данное заверение, согласившись с прогнозами премьер-министра, но при сохранении определенных условий: инфляция снизится и зафиксируется на уровне 2%, экономика будет сохранять стабильность, как следствие снижение ключевой ставки Центробанка. При положительном исходе ставку в размере 6–7% можно будет достичь в течение двух-трех лет. Ну а при условии появления «дешевого» кредита можно говорить об увеличении спроса и количества сделок на рынке недвижимости», — говорит господин Зарубин.

Предел падения

Илона Карягина, коммерческий директор RDI, полагает, что со временем снижение процентной ставки можно ожидать до 8–9%. Иван Носов, директор департамента маркетинга и рекламы группы ЦДС, уверен, что в ближайшие годы ставки по ипотеке будут следовать за ключевой ставкой. «Сегодня у нас целевое значение по инфляции — 4% годовых, поэтому было бы неплохо увидеть ипотеку под 6% годовых», — рассуждает эксперт.

При этом он указывает, что дешевые деньги создают предпосылки для роста стоимости продукта. Таким образом, снижение ставок по ипотечному кредитованию до 5–6% годовых может способствовать росту цен на жилье. «Но может случиться и так, что дешевеющая ипотека не скажется на объеме спроса, так как уровень благосостояния населения остается низким. Люди не богатеют, экономического роста нет, как и предпосылки для того, чтобы большее количество граждан вовлеклось в оборот покупки и продажи жилья. Реальность такова, что снижающаяся ставка по ипотеке, скорее всего, будет поддерживать спрос на каком-то привычном уровне при очень аккуратном росте цен», — заключил господин Носов.

Юлия Ружижкая, директор по продажам компании «Лавстрой-СПб», полагает, что ожидать дальнейшего снижения ставок в краткосрочной перспективе не стоит. «Уже сейчас они находятся на минимальных

исторических уровнях. Скорее всего, сохранятся средние показатели — на уровне 10–10,5%. Многие банки исчерпали возможность работать по снижению ставки и начинают использовать другие инструменты привлечения клиентов, расширяют линейку ипотечных программ, снижают первоначальный взнос», — говорит она.

Так или иначе, доля ипотечных сделок у девелоперов растет. Сегодня она достигает у многих фирм более 50%. Так, госпожа Ружижкая сообщила, что за одиннадцать месяцев текущего года доля ипотеки в общем объеме продаж в проектах «Лавстрой-СПб» достигала 70%.

Дмитрий Рогатых, директор по продажам и маркетингу строительно-инвестиционного холдинга «Аквилон Инвест», рассказал: «Если в 2015 году доля сделок по покупке жилья с привлечением ипотечных средств в нашей компании составляла 50%, то в 2016 году — уже почти 60%, а в 2017 году мы уже можем говорить о росте данного показателя по сравнению с 2016 годом».

Но начальник отдела продаж ИСК «Отделстрой» Николай Гражданкин, в отличие от коллег, скептически: «Ипотечным бумом сегодняшнюю ситуацию не назовешь. Да, наблюдается рост ипотечных сделок, но все они, как правило, приходится на студии и однушки. Такого бума, как был в 2010 году, когда в ипотеку мели все вплоть до больших трешек, нет. Это связано с низкой платежеспособностью населения. Какой бы низкой ни была процентная ставка по кредиту, его надо обслуживать и выплачивать долгие годы. Экономика не развивается, реальные доходы населения продолжают снижаться, и в такой ситуации люди не готовы брать на себя большой долг».

Денис Кожин

Удержать покупателя

— программы лояльности —

Всегда популярны подарки — сертификаты на мебель и бытовую технику, которые выдаются при подписании договора».

Качество — главное

Начальник отдела продаж ИСК «Отделстрой» Николай Гражданкин рассуждает: «Чтобы человек был доволен покупкой не только в момент получения ключей, но и спустя несколько лет после заселения, нужно думать о качестве строительства, грамотно планировать инфраструктуру жилого комплекса, транспортные потоки. Мы уверены, что только это влияет на повышение лояльности уже заселившихся клиентов, а не выдача скидочных карт от партнеров, которые практикуют многие застройщики при передаче ключей. Особенно сложно в этом отношении приходится застройщикам, реализующим масштабные проекты, состоящие из нескольких очередей и значительно растянутые по времени. Одно дело построить точечный дом, продать квартиры и уйти из этой локации. Другое дело, когда одни очереди уже заселены, другие строятся, по третьим открываются продажи. Тут уже ничего не утаишь. Потенциальные клиенты всегда могут приехать в уже заселенную часть квартала, пообщаться с жителями, посмотреть качество отделки, инфраструктуру, благоустройство. То, насколько застройщик продумал свой жилой комплекс, насколько ожидания покупателей совпали с действительностью, — лучшая программа повышения лояльности покупателей».

Александр Гиновкер, генеральный директор агентства недвижимости «Невский простор», полагает, что сегодня, чтобы продать что-то клиенту, необходимо иметь хорошую историю. «Информации очень много, и она доступна. Скрыть что-либо очень сложно. На данный момент социальные сети, где дольщики могут открыто общаться и писать о недочетах, являются серьезным фактором, который влияет на репутацию всей компании. В итоге строительные компании вынуждены уделять этому больше внимание».

Вероника Абрамян