



IV Российский ипотечный конгресс
7 февраля 2018 года, Москва

Конкурентная среда и её влияние на трансформацию ипотечного бизнеса

Гордейко Сергей Геннадьевич
руководитель аналитического центра ООО «РУСИПОТЕКА»,
кандидат технических наук

Конкурентная среда в абсолютных цифрах ТОП - I

№	БАНК	Объем выданных ипотечных кредитов, млн руб.	Количество выданных ипотечных кредитов, штук	Рыночная доля, %	Место в 2016 году	Рост
1	Сбербанк	1 082 413	629 676	53,53	1	0
2	ВТБ24	376 736	179 389	18,63	2	0
3	Газпромбанк	79 821	35 301	3,95	4	1
4	Россельхозбанк	73 323	42 897	3,63	3	-1
5	Райффайзенбанк	59 000	23 000	2,92	7	2
6	Банк ДельтаКредит	58 565	23 294	2,90	5	-1
7	ВТБ Банк Москвы	57 077	23 891	2,82	6	-1
8	Абсолют Банк	27 251	11 854	1,35	8	0
9	Банк Уралсиб	27 085	12 816	1,34	19	10
10	Банк Санкт-Петербург	24 946	11 326	1,23	10	0

Конкурентная среда в абсолютных цифрах ТОП - II

№	БАНК	Объем выданных ипотечных кредитов, млн руб.	Количество выданных ипотечных кредитов, штук	Рыночная доля, %	Место в 2016 году	Рост
11	Банк Российский капитал	18 602	9 598	0,92	23	12
12	Банк Возрождение	16 048	6 537	0,79	9	-3
13	Банк АК БАРС	14 168	8 934	0,70	13	0
14	Промсвязьбанк	13 317	5 470	0,66	14	0
15	Банк ФК Открытие	12 466	5 268	0,62	15	0
16	Банк Центр-Инвест	12 042	6 739	0,60	16	0
17	Связь-Банк	11 554	5 741	0,57	11	-6
18	Запсибкомбанк	11 000	5 552	0,54	22	4
19	Транскапиталбанк	9 909	4 520	0,49	12	-7
20	ЮниКредит Банк	9 493	3 528	0,47	19	-1

Конкурентная среда в относительных цифрах

Выдача ипотечных кредитов в денежном выражении на конец года	2017 год	2007 год	Изменение
Количество банков с рыночной долей, превышающей 1% (ВТБ как один банк)	9	26	-17
Суммарная рыночная доля 5 кредиторов	82,66 %	59,4 %	23,52 пп
Суммарная рыночная доля 10 кредиторов	92,30 %	72,3 %	20,00 пп
Суммарная рыночная доля 20 кредиторов	98,66 %	90,3 %	8,36 пп

Конкурентная среда в смыслах

1. Усиление концентрации в пользу ипотечных империй:

Сбербанк – 53,53 %,

ВТБ – 21,45 % с перспективой роста,

ДОМ.РФ – 2,56 % с перспективой роста

2. Борьба крупных игроков за удержание своей доли:

ГПБ -3,95 %,

РСХБ - 3,63 % ,

Райффайзенбанк– 2,92 %

Дельта Кредит-2,90 %

3. Суммарная доля рынка для оставшихся - 7 %

2018 – 180 млрд руб. 2019 – 215 млрд руб.

Конкурентная среда в последствиях - I

1. Многомерное усиление доминирования ипотечных империй :
 - коммерческое,
 - административное,
 - технологическое

- ✓ Финансовые последствия: более быстрый темп снижения маржи, худший доступ к финансовым ресурсам по стоимости и объему.

- ✓ Продуктовые последствия: Ограниченные возможности конкурировать по продуктам: новостройки, рефинансирование, кредиты с ПВ < 20 %.

- ✓ Технологические последствия: запаздывание в разработке и внедрении цифровой ипотеки, а особенно при взаимодействии с государственным информационным ресурсами.

- ✓ Клиентские последствия: госучастие и размер, как знак надежности, цена важнее качества.

Конкурентная среда в последствиях - II

2. Раздвоение желаний клиентов: с одной стороны, ожидание мгновенной скорости, низкой стоимости, с другой стороны, ожидание для себя самого высокого качества, индивидуального подхода, положительных эмоций.
3. Давление тенденции внедрять цифровые технологии (вопросы к моменту, стоимости и смыслу) Необходима разумная достаточность при внедрении технологий.
4. Общее снижение доходности ипотечного кредита ограничивает возможность работать с небольшим портфелем и ставит задачу использовать ипотеку как якорь отношений с клиентом.
5. Давление выбора: вести собственный ипотечный проект или стать агентом другого кредитора.
6. Поддержание конкурентного преимущества в виде очень высокого качества без роста издержек.

Вопрос 1: Что обычно планируют сделать?

Ответ:

1. Развивать продажи:

- ✓ Партнеры. Крупные и эффективные
- ✓ Собственные онлайн продажи

2. Совершенствовать технологии

- ✓ Рассмотрение заявок со скоростью света
- ✓ Развивать дистанционное проведение сделок

Комментарий: Ипотечные империи для стандартных ситуаций сделают лучше

Вопрос 2: Что предлагают, но не всегда делают?

Ответ: Борьба за качество, клиентоориентированность, сегментацию клиентов

Комментарий. Все такие правильные слова говорят

Вопрос 3: О чем говорят реже?

Ответ: О том, что при демографическом прогнозе стандартными продуктами, крупными и даже средними городами обойтись не получится

Комментарий: Девиз на будущее «Кредитуем Всех на Всё и Везде!».

Финальный вопрос: Кто есть везде? **Ответ:** клиент, объект, агент по недвижимости.

А Вашим партнерам легко?

Современные вызовы для риэлторского бизнеса

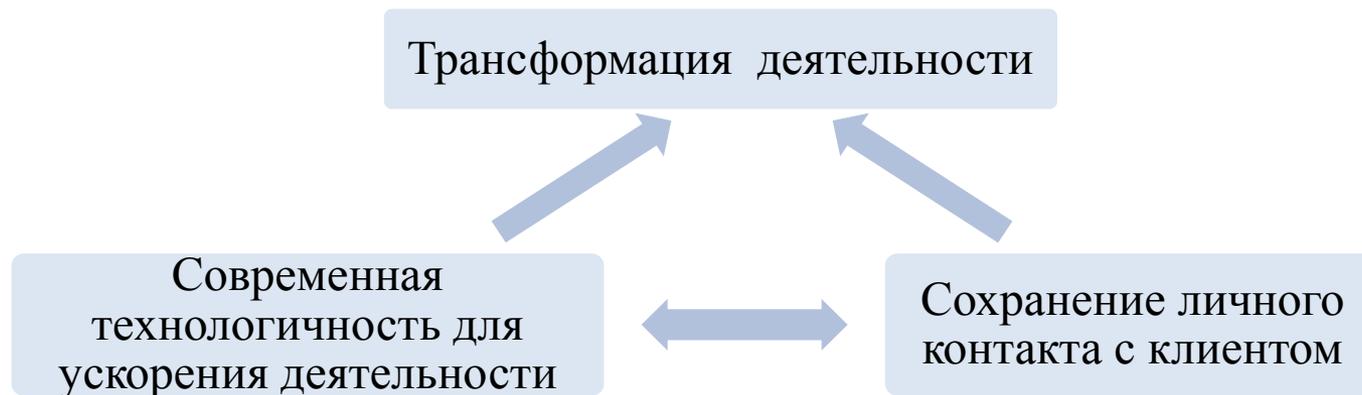
1. Вторжение на территории риэлтерского бизнеса крупных игроков из других отраслей.
2. Навязывание цифровых услуг как основы любой деятельности.
3. Навязывание сознания, что можно все продать и купить с помощью технологий в один клик и по выгодной цене (=исключение человеческого фактора и профессии как таковой).
4. Пропаганда иллюзии, что крупный бизнес надёжнее и дает особые гарантии.
5. Смена поколений клиентов. Приходят поколения Y и Z, современные, технологичные, молодые. Нужно говорить на их языке. При этом, основная масса риэлторов- это поколение X.
6. Нестабильность на макро – уровне, трудно прогнозировать устойчивость и уровень спроса на услугу.
7. Имидж профессии, в целом по стране, не на том уровне, чтобы говорить о высоком статусе.

Общие ответы на общие вызовы

Риски

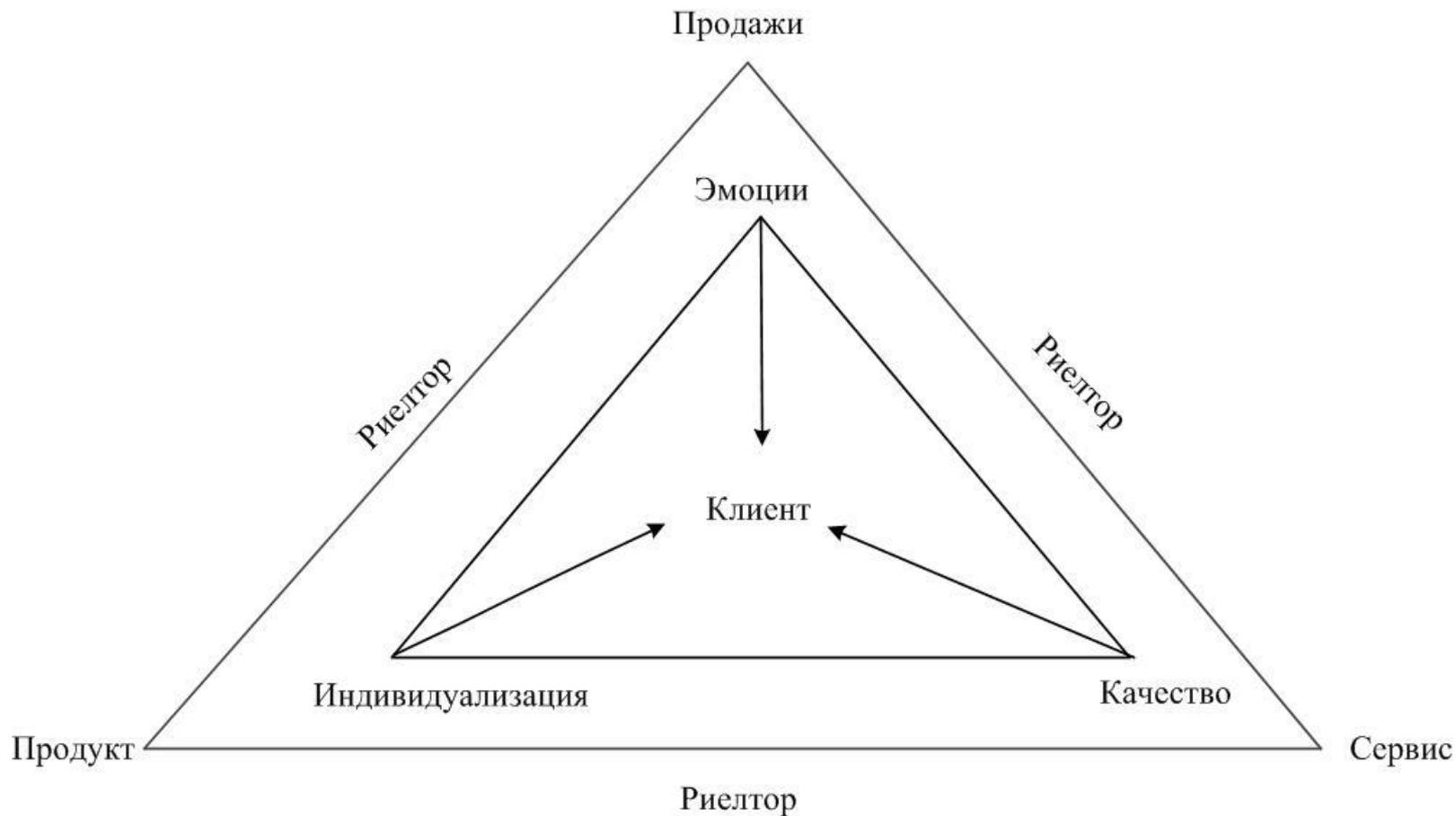


Ответы



Действия ?

Основы сохранения контакта с клиентом



Банк поддержит взаимодействие риелтора с клиентом

Инструменты поддержки риелтора	
Продукт	Простой, понятный продукт (ППП), удобный для объяснения и сравнения. Стандартная кредитная заявка.
Сервис	Простое взаимодействие с ипотечным кредитором. Акцент на скорость подготовки сделки. Взаимодействие со смежниками (страхование, оценка). Современные технологии дистанционного взаимодействия
Продажи	Поддержка продаж: актуальное информационное поле, обучение продажам, наглядная информация о продукте и кредиторах. Контроль за качеством взаимодействия через систему обратной связи
Средства для удовлетворения клиента	
Качество	Информационные сервисы: рейтинги эффективности и качества работы кредиторов, рейтинги риелторов. Обученные риелторы.
Индивидуализация	Сложные сделки. Дополнительные кредитные продукты
Эмоции	Скорость и полнота решения жилищной проблемы

Заключение

Первое. Девиз на будущее «Кредитуем Всех на Всё и Везде!» совмещаем с добавлением, для тех кому можем сделать это лучше других.

Второе. Меняем соответствующим образом Продукт-Сервис-Продажи

Третье. Помним, что везде есть клиент, объект, агент.

Четвертое. Практические направления трансформации уже существуют

Спасибо за внимание

Материалы, не вошедшие в доклад, также как и другие материалы на тему ипотечного кредитования доступны на сайтах Русипотеки:

- web: www.rusipoteka.ru - ипотечное кредитование и секьюритизация
- web: www.ludipoteki.ru - сообщество участников ипотечного рынка
- Telegram: https://www.telegram.me/rusipoteka_ru
- Личный блог «Ипотечные проекты: от коммерческого банка до локомотива развития экономики» <http://www.ludipoteki.ru/blogs/index/entry/19/>

Руководитель аналитического центра компании ООО «РУСИПОТЕКА

Гордейко Сергей

.e-mail: gordeiko@rusipoteka.ru

