

Юломанова А.А.,

студент

4 курс, факультет «Финансы и кредит»

Томский государственный университет систем управления и

радиоэлектроники

Россия, г. Томск

Научный руководитель: Извекова А.Д.,

кандидат экономических наук

доцент кафедры экономики

Томский государственный университет систем управления и

радиоэлектроники

Россия, г. Томск

СЕРВИС «ДОМКЛИК» ОТ ПАО СБЕРБАНКА: СИСТЕМА РАБОТЫ, ПРЕИМУЩЕСТВА И НЕДОСТАТКИ СЕРВИСА

Аннотация: В статье рассматриваются теоретические аспекты сервиса ДомКлик. Описана система работы сервиса и услуги, предоставляемые на платформе. Выделены преимущества и недостатки для клиентов и работников банка. Рассмотрена динамика и проведен анализ показателей по ипотечному кредитованию через ДомКлик.

Ключевые слова: Система, ДомКлик, электронная регистрация, ипотечное кредитование, покупка недвижимости, цифровизация ипотеки.

Annotation: The article discusses the theoretical aspects of the DomClick service. The system of operation of the service and the services provided on the platform are described. The advantages and disadvantages for the bank's clients and employees are highlighted. The dynamics is considered and the analysis of indicators for mortgage lending through DomClick is carried out.

***Key words:** System, DomClick, electronic registration, mortgage lending, real estate purchase, mortgage digitalization.*

ДомКлик - сервис для поиска, продажи, покупки и аренды жилой и коммерческой недвижимости, а также оформления и сопровождения ипотеки Сбера. Он позволяет получить онлайн-одобрение ипотеки и объекта недвижимости и провести сделки купли-продажи недвижимости за один визит в офис банка. ДомКлик является одним из элементов цифровой экосистемы Сбера, который вошел в нее в 2016 году с долей Сбера в компании 100%. С этого момента ДомКлик активно развивается и постоянно совершенствуется, для создания удобной и многофункциональной системы [1]. ДомКлик является одним из элементов экосистемы Сбера.

Экосистема – объединение организаций, которое обеспечивает постоянное взаимодействие между собой с помощью интернет-сервисов, технологических платформ, информационных систем органов государственной власти и граждан РФ [2].

Платформа ДомКлик входит в топ-3 площадок недвижимости России, а по количеству объявлений о продаже квартир на вторичном рынке занимает первое место в России [1].

Использование ДомКлика возможно через ПК и с мая 2017 года через одноименное мобильное приложение на iOS и Android.

За счет портала осуществляется полный цикл покупки жилья, начиная с подачи заявки на кредит, до последнего этапа сопровождения сделки. Все стадии кредитования проходят в онлайн-режиме. Клиент посещает банковское отделение только при подписании договора и оформлении расчетов по приобретаемой квартире, при условии онлайн-заявки на одобрение сделки в Федеральную службу государственной регистрации кадастра и картографии (далее Росреестр). Возможность самостоятельного посещения Росреестра

сохраняется, но в таком случае клиенту придется вернуться в банк еще раз для осуществления расчетов по кредиту.

Сервис позволяет оформить все виды жилищных займов: на получение наличных под залог жилья, на приобретение квартиры в новостройке, с вторичного рынка, строительство частного дома или покупку загородного жилья, покупку машино-места или гаража.

После регистрации пользователю становятся доступны все возможности сервиса. В них входят:

- калькулятор расчета всех параметров займа с учетом своих доходов и типа жилья;
- возможность выбрать программу, которая позволяет клиенту снизить процентную ставку, предлагая различные варианты (статус зарплатного клиента, оформление страхового полиса, электронная регистрация сделки купли-продажи);
- подача заявки на ипотеку;
- просмотр, предоставленных объектов недвижимости от аккредитованных застройщиков, агентств недвижимости, частных клиентов, что позволяет сразу же начать поиск нужной квартиры или дома;
- консультация с различными специалистами в онлайн-режиме (кредитными специалистами, юристами, оценщиками, риэлторами);
- подготовка и отправка документов в электронном виде без посещения банка;
- проведение правовой оценки юристами предоставляемых документов и правовое заключение по результатам проверки;
- возможность заказать оценку недвижимости, выбрав аккредитованного оценщика из предоставленного списка;
- оформление страхового полиса;
- заказ электронной регистрации и оформление безопасных расчетов (СБР).

Электронная регистрация - услуга, которая позволяет зарегистрировать право собственности удаленно, без посещения МФЦ или Росреестра.

Сервис безопасных расчетов ДомКлик - дистанционный способ расчетов за недвижимость между покупателем и продавцом. Он позволяет рассчитаться за сделку без дополнительных визитов в офис банка. Покупатель переводит необходимую сумму (первоначальный взнос) на спецсчет в ЦНС (Центре недвижимости в Сбербанке), банк переводит на данный счет сумму ипотеки, а уже после успешной регистрации в Росреестре вся сумма по договору переводится на банковский счет продавца.

Стоимость использования сервиса безопасных расчетов составляет 3 400 рублей.

Преимущества для покупателя:

- скорость оформления;
- не нужно беспокоиться о сохранности денег и безопасности передачи их продавцу;
- не нужно снимать наличные в кассе, пересчитывать и вносить в банковскую ячейку;
- все документы оформляются один раз в офисе банка, дальше всё происходит онлайн, а участники сделки получают уведомления;
- если сделка по каким-либо причинам не состоится, деньги вернутся на счет покупателя в полном объеме.

Преимущества для продавца:

- продавцу не нужно приезжать за деньгами в банк, не нужно пересчитывать, достаточно на сделке сообщить реквизиты счета для перевода средств;
- после подтверждения регистрации сделки в Росреестре деньги автоматически будут зачислены на счет продавца не позднее следующего рабочего дня;

– если счет продавца открыт в СберБанке, никаких дополнительных комиссий ни при перечислении, ни при снятии денег со счета не взимается;

– покупатель не сможет забрать деньги со счета без согласия продавца.

Система ДомКлик имеет ряд преимуществ и недостатков для клиентов и сотрудников. В качестве преимуществ сотрудники отмечают:

– возможность просмотра и обработки большего числа заявок;

– все необходимые ресурсы для оформления сделки в одной программе, внутренние программы банка используются только для расчета и выдачи денег;

– ушла необходимость личного посещения сотрудниками Росреестра и МФЦ для подачи документации на регистрацию сделки, в связи с чем экономится время сотрудников и увеличивается скорость завершения сделки;

– встроенный алгоритм действий, система подсказывает, какие шаги уже выполнены, насколько полностью заполнен определенный блок, правильно и корректно ли внесены данные;

– все документы, необходимые в процессе совершения сделки клиент загружает в чат с менеджером банка, который ведет конкретную сделку. Чат полностью безопасен, любая документация может перенаправляться только через него. Использование иных различных мессенджеров запрещено;

– сотрудники банка имеют возможность предлагать свои идеи разработчикам для модернизации и корректировки системы. Отмечается, что разработчики ДомКлик достаточно быстро отвечают и дают обоснованный ответ с пометками: «сделано», «в разработке», «не будет сделано».

Но, несмотря на значительные преимущества системы ДомКлик, она имеет и некоторые недостатки для пользователей со стороны сотрудников банка. Так, сотрудники говорят о снижении мозговой активности из-за стандартизированной работы, которая не требует особых знаний. Из-за неопытности, безответственности или невнимательности сотрудников фабрики ДомКлик или менеджеров на начальном этапе сделки, некоторая

информация в документах заполняется некорректно и в дальнейшем, при формировании итогового пакета документов, появляется ряд ошибок, которые мешают быстро завершить процесс, большой поток заявок и клиенты, которые хотят получить всю информацию и проверенные документы в ту же минуту.

Преимущества для клиентов заключаются в возможности найти подходящую недвижимость онлайн, подать заявку на получение ипотеки, получить одобрение и зарегистрировать право собственности на недвижимость дистанционно. Все этапы сделки проводятся онлайн, что позволяет клиенту потратить меньше времени на получение ипотеки и приобретение недвижимости. Любые вопросы, уточнить информацию можно в чате с менеджером банка и риэлтором. Можно провести сделку без обращения к риэлтору, так как процедура упрощена, всё необходимое расскажет менеджер банка, таким образом, клиент экономит определенную сумму.

ДомКлик предлагает скидки по ипотечной ставке [3]:

- -0,3% всем своим клиентам;
- -1% за оформление страхования жизни и здоровья;
- -0,3% при покупке готовой недвижимости на ДомКлик;
- -6,4% от ставки - скидка от застройщика на 1 год при покупке новостройки;
- -0,8%, если есть зарплатная карта СберБанка и -0,3%, если есть возможность подтвердить доход справкой.

Недостатками пользовательской версии ДомКлик является то, что отсутствует пошаговая инструкция и подсказки необходимых действий, поэтому клиенты говорят, что в системе сложно разобраться и неохотно используют сервис. Несмотря на это, в ДомКлик есть раздел «Помощь», где можно найти множество ответов на вопросы по работе сервиса. Еще одним существенным минусом для части клиентов является дополнительная оплата услуг: 7 900 руб оплачивается за электронную регистрацию сделки (2 000

рублей из них госпошлина в Росреестр), система безопасных расчетов – 3 400 руб. Дополнительно клиент обязан оформить страхование недвижимости, а дополнительно банком навязываются иные услуги, такие как страхование жизни и здоровья, юридическая проверка жилья, сервис «Телемедицина», защита дома, защита от потери работы.

Динамика численности объявлений на ДомКлик отражена на рисунке 1 [4].

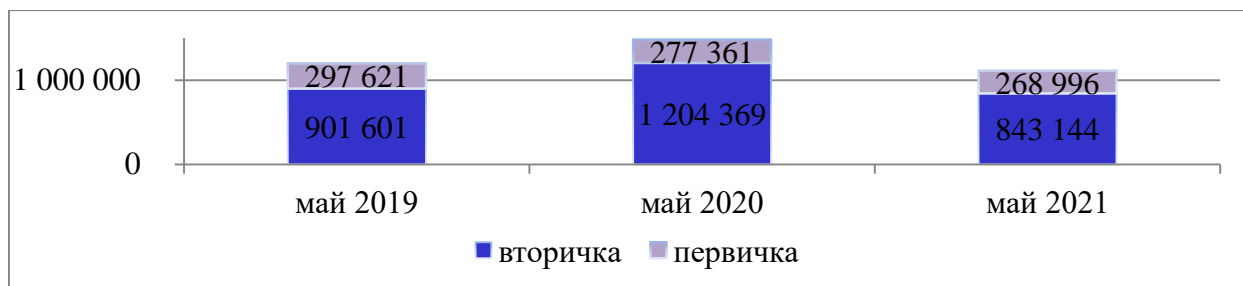


Рисунок 1. Численность объявлений на ДомКлик по России по статистике на май с 2019 по 2021 год, шт.

Исходя из представленных данных, можно отметить, что большинство объявлений по недвижимости было подано в 2020 году, их численность в мае составила 1 481 730 объявлений. В сравнении с наиболее популярным и ранним сайтом с объявлениями по поиску недвижимости «Авито», который позиционирует о 229 тыс активных объявлений по первичной и 961 тыс по вторичной недвижимости, ДомКлик приравнивается и опережает данные показатели.

Доля онлайн-заявок на сайте ДомКлик от общего числа поданных в период с 2019 по 2021 года представлена наглядно на рисунке 2 [4]. Доля онлайн-заявок - процент одобренных заявок, финальную версию документов по которым клиент отправил самостоятельно и онлайн.

Наибольшая часть заявок наблюдалась в начале 2019 года с января по май, затем к лету показатель резко снизился до 26% и с августа постепенно увеличивается с некоторыми колебаниями в сторону снижения. К настоящему времени доля заявок составляет 48%, но к лету ожидается небольшое

снижение из-за уменьшения общего количества клиентов по ипотечному кредитованию.

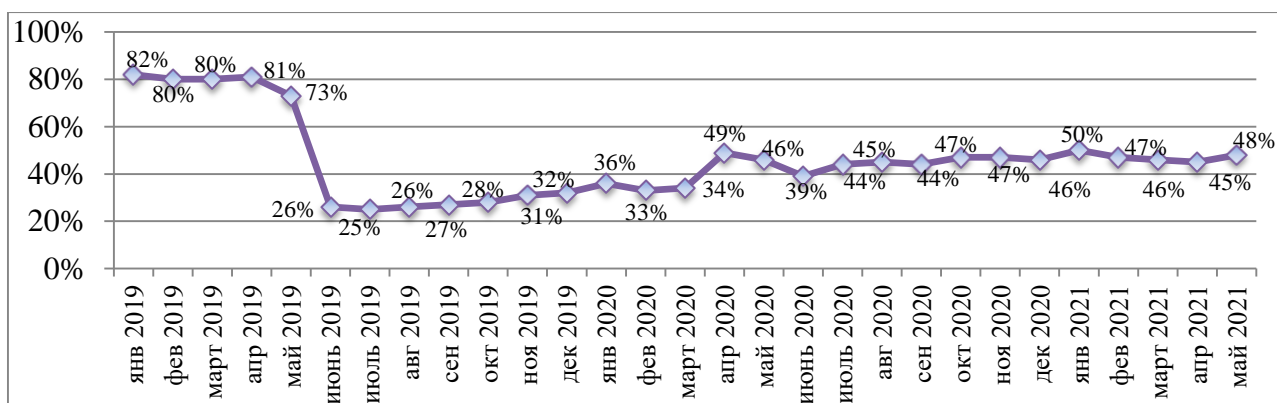


Рисунок 2. Доля онлайн-заявок по оформлению сделки на ДомКлик

В таблице 1 представлен средний срок сделки по новостройкам и вторичной недвижимости.

Средний срок сделки - это срок с момента одобрения заявки банком на ипотеку до момента выдачи кредита для покупки недвижимости [4].

Таблица 1.

Средний срок сделки по первичке и вторичке за 2019 – 2021 гг.

Дата	Первичная недвижимость	Вторичная недвижимость	Дата	Первичная недвижимость	Вторичная недвижимость
янв 2019	32 д 16 ч	53 д 16 ч	апр 2020	29 д 14 ч	44 д 6 ч
фев 2019	32 д 9 ч	50 д 9 ч	май 2020	22 д 4 ч	47 д 11 ч
март 2019	29 д 4 ч	47 д 20 ч	июнь 2020	21 д 12 ч	43 д 10 ч
апр 2019	25 д 21 ч	44 д 7 ч	июль 2020	21 д 9 ч	40 д 20 ч
май 2019	28 д 5 ч	48 д 13 ч	авг 2020	23 д 10 ч	43 д 14 ч
июнь 2019	24 д 11 ч	45 д 3 ч	сент 2020	26 д 3 ч	45 д 19 ч
июль 2019	24 д 15 ч	41 д 14 ч	окт 2020	25 д 21 ч	44 д 14 ч
авг 2019	24 д 10 ч	40 д 17 ч	ноя 2020	26 д 4 ч	43 д 20 ч
сент 2019	24 д 1 ч	41 д 3 ч	дек 2020	24 д 16 ч	40 д 19 ч
окт 2019	24 д 5 ч	41 д 5 ч	янв 2021	26 д 18 ч	45 д 22 ч
ноя 2019	23 д 18 ч	40 д 18 ч	фев 2021	23 д 6 ч	41 д 2 ч
дек 2019	22 д 19 ч	38 д 7 ч	март 2021	21 д 23 ч	42 д 5 ч
янв 2020	23 д 20 ч	43 д 17 ч	апр 2021	20 д 21 ч	40 д 17 ч
фев 2020	23 д 5 ч	40 д 3 ч	май 2021	24 д 8 ч	42 д 13 ч
март 2020	23 д 8 ч	40 д 15 ч			

Наибольший срок сделок в среднем по вторичке - 53 дня 16 часов в январе 2019 и 32 дня 16 часов по первичке в тот же период. В дальнейшем сроки идут на снижение с резкими скачками в мае 2019, январе 2020, апреле и мае 2020, январе 2021 и мае 2021. Тенденция ведет к сокращению сроков на осуществление ипотечных сделок и на данный момент составляет 42 дня 13 часов и 24 дня 8 часов по вторичной и первичной недвижимости, что меньше показателей января 2019 на 20,43% и 25,53% соответственно.

В таблице 2 представлено сравнение статистики скорости регистрации сделки по ипотеке через электронную регистрацию и обычную регистрацию. В среднем, при проведении сделки с электронной регистрацией затрачивается 5 дней 10 ч, при обычной регистрации - 9 дней 5 часов.

Таблица 2.

Статистика скорости регистрации сделок с 2019 по 2021 гг.

Дата	Электронная регистрация	Обычная регистрация	Дата	Электронная регистрация	Обычная регистрация
январь 2019	5 д 22 ч	14 д 17 ч	апрель 2020	3 д 23 ч	8 д 8 ч
февраль 2019	5 д 7 ч	8 д 11 ч	май 2020	4 д 21 ч	9 д 12 ч
март 2019	5 д 5 ч	8 д 22 ч	июнь 2020	4 д 22 ч	8 д 12 ч
апрель 2019	4 д 5 ч	8 д 11 ч	июль 2020	5 д 21 ч	8 д 15 ч
май 2019	4 д 23 ч	10 д 21 ч	август 2020	6 д 14 ч	9 д 1 ч
июнь 2019	4 д 2 ч	8 д 22 ч	сентябрь 2020	6 д 7 ч	8 д 20 ч
июль 2019	4 д 8 ч	8 д 10 ч	октябрь 2020	6 д 8 ч	8 д 17 ч
август 2019	4 д 3 ч	8 д 12 ч	ноябрь 2020	6 д 19 ч	9 д 15 ч
сентябрь 2019	4 д 17 ч	8 д 13 ч	декабрь 2020	5 д 13 ч	8 д 7 ч
октябрь 2019	4 д 23 ч	8 д 21 ч	январь 2021	12 д 22 ч	13 д 23 ч
ноябрь 2019	5 д 1 ч	9 д 16 ч	февраль 2021	5 д 3 ч	7 д 14 ч
декабрь 2019	4 д 18 ч	8 д 2 ч	март 2021	5 д 3 ч	7 д 13 ч
январь 2020	6 д 8 ч	13 д 1 ч	апрель 2021	4 д 5 ч	7 д 10 ч
февраль 2020	4 д 8 ч	8 д 17 ч	май 2021	4 д 4 ч	7 д 12 ч
март 2020	5 д	9 д 1 ч			

Максимальный срок по регистрации сделок наблюдался в январе каждого года. При обычной регистрации 13-15 дней, при электронной

регистрации более 5 – 6 дней в 2019 и 2020 годах, а в 2021 году более 12 дней. Минимальный срок при обычной регистрации – 7,5 дней в апреле 2021 года, при электронной – почти 4 дня в апреле 2020 года. Средний срок электронной регистрации - 4 дня 4 часа, регистрация при личном посещении Росреестра и МФЦ за 7 дней 12 часов.

Статистика с долей заключенных сделок при использовании электронной регистрации от общего числа сделок по России представлена на рисунке 3.

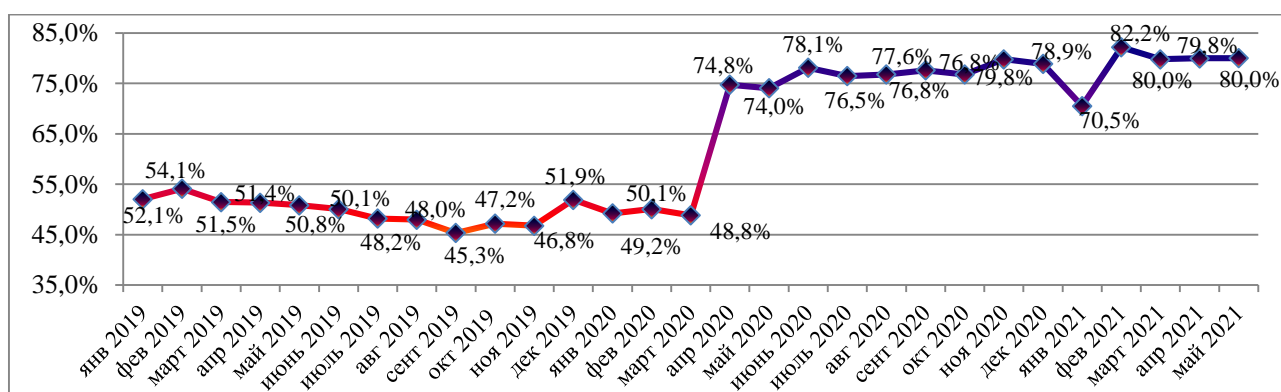


Рисунок 3. Доля сделок с электронной регистрацией за 2019-2021гг.

Численность сделок с использованием электронной регистрации в общем виде растет, резко уровень возрос в апреле 2020 года и составил 74,8% - 48 969 сделок из 65 497 всего заключенных.

Таким образом, можно отметить, что использование ДомКлик и всех услуг, предоставляемых электронно, находится на достаточно высоком уровне, и превышает по популярности стандартные условия. Но в сравнении с 2019 годом показатели улучшились незначительно. Система постоянно дорабатывается, внедряются новые технологии, услуги. Каждая модернизация поддерживается видео и презентацией для обучения персонала. Она удобна, проста в использовании, безопасна и помогает избежать ошибок из-за «человеческого фактора», так как вся документация стандартизирована и автоматически составляется программой.

Использованные источники:

1. Сервис поиска недвижимости ДомКлик [Электронный ресурс] – режим доступа: <https://www.sberbank.com/ru/eco/domclick> (дата обращения: 24.05.2021);
2. Указ Президента Российской Федерации от 09.05.2017 г. №203 «О Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017 – 2030 годы» [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://kremlin.ru/acts/bank/41919> (дата обращения: 26.05.2021);
3. Ипотечный калькулятор Сбербанк [Электронный ресурс] – режим доступа: <https://novosibirsk.domclick.ru/ipoteka/calculator?from=topline2020> (дата обращения: 28.05.2021);
4. Открытые данные ДомКлик [Электронный ресурс] – режим доступа: <https://opendata.domclick.ru/offers/table/rossiya/month/2019-01-01> (дата обращения: 01.06.2021).