

## **Ипотечный брокер и банки. Партнёрство в условиях антагонизма при совмещении интересов. Взгляд изнутри**

Докладчик: Киселева Ирина Викторовна,  
генеральный директор ГК «Центр ипотечного кредитования», г. Воронеж

В сфере ипотечного  
брокериджа с **2006** года **22** Ипотечных  
брокера в штате

**Партнерская сеть:**

**16** Банков **27** Строительных компаний **17** Страховых компаний **7** Оценочных компаний

## Эволюция взаимоотношений ипотечных брокеров и банков



1998-2005  
Ипотечный брокер –  
это вообще кто?



2005-2008  
Ух ты, от него  
может быть польза..

Ипотечный  
кризис

2008-2010



2010-2014  
Пусть будут.  
Начинаем дружить



2014-наст. время  
Зачатки партнерства

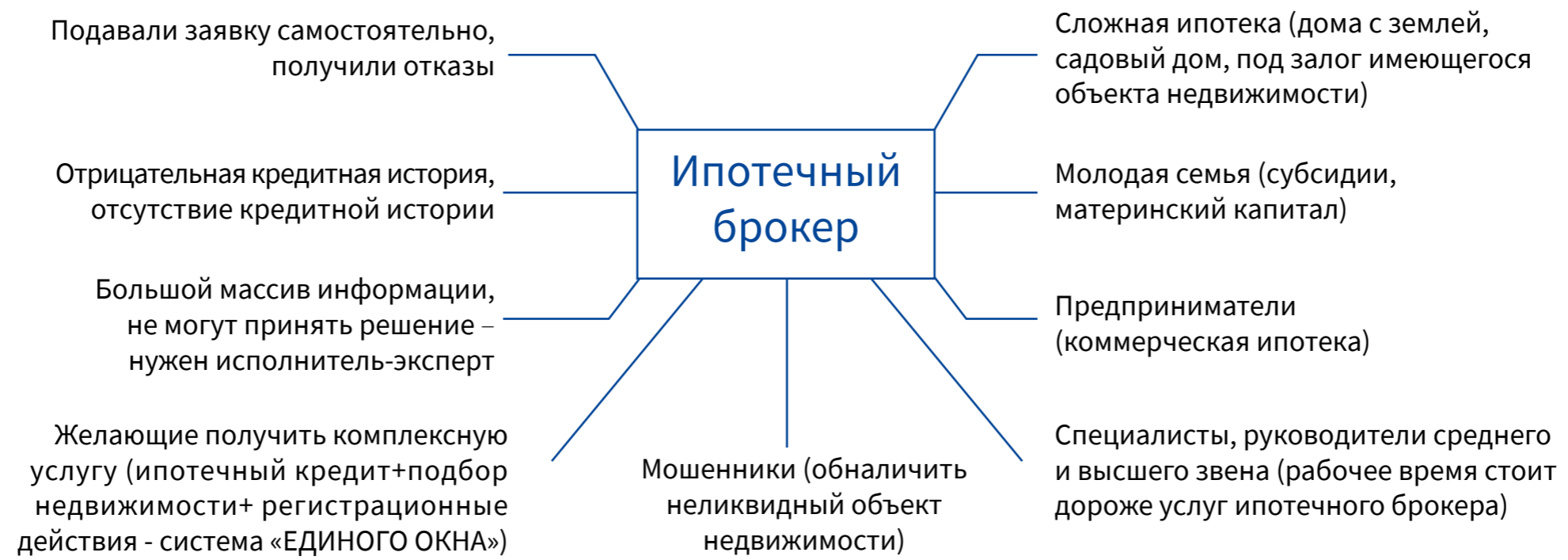
## Ипотечный брокеридж

### Зарубежный опыт

### Российский опыт

Лицензирована	<b>Деятельность</b>	Не лицензирована
Высокое	<b>Доверие банков</b>	Низкое
Выше среднего	<b>Доверие населения</b>	Низкое
Специализированные организации, ипотечные центры, группы	<b>Качественный состав ипотечных брокеров</b>	Ипотечные центры, отделы в строительных компаниях, ипотечные брокеры в агентствах недвижимости, маклеры
Банки	<b>Источник дохода ипотечных брокеров</b>	Население, некоторые банки
Договорные, со взаимными обязательствами и ответственностью	<b>Отношения ипотечный брокер – банки</b>	Без обязательств договорные / не договорные
До 70% ипотечных сделок	<b>Доля партнерского канала</b>	До 15% ипотечных сделок (по сведениям СБРФ, ВТБ24, РСХБ, АИЖК)

## **Клиенты ипотечных брокеров: кто они?**



### **Ценность ипотечного брокера для банков:**

- увеличивает клиентский поток;
- сокращает время и увеличивает шанс получения одобрения заявки по ипотеке;
- увеличивает гарантии выдачи по ипотеке.

### **Потенциальные угрозы от ипотечного брокера для банков:**

- может быть источником увеличения количества невозвратных кредитов (с неликвидным либо отсутствующим объектом недвижимости);
- увеличение доли заемщиков, выходящим на просрочку.

### **«Боли» ипотечного брокера:**

- завуалированная коррупционность сотрудников банка (кредитные инспекторы, служба безопасности);
- огромная зависимость от компетенций и/ или профессионального уровня сотрудника банка «на фронте»;
- зависимость от степени выполнения плана по выдачам банка;
- незащищенность, отсутствие истинно партнерских отношений (банки ведут себя с позиции «сверху», ипотечный брокер вынужден все время «просить»).

## **Потребности сторон**

### **Ипотечный брокер**

Быстрая, слаженная работа  
(быстрый выход → довольный клиент →  
рекомендации → новые клиенты).

Системная обратная связь,  
позволяющая корректировать свою  
работу.

Инструменты привлечения/ удержания  
клиентов (обучения от бизнес-тренеров  
за счет банка).

Предварительный андеррайтинг  
(кредитная история, служба  
безопасности).

### **Банк**

Качественные клиенты  
в определенном сторонами  
количестве.



## **Выход есть!** Или что нужно для удовлетворения потребностей обеих сторон:

### **1. Ценность быть партнером**

Аккредитация ипотечной компании в банках.

### **2. Обязательства и ответственность**

Договор между ипотечными брокерами и банками должен быть:

1) с обязательствами от ипотечных брокеров:

- количество заявок в месяц;
- количество выдач в месяц;
- определение верхнего порога показателей:

$$\frac{\text{доля отказов}}{\text{количество поданных заявок}}$$

$$\frac{\text{доля просроченных кредитов}}{\text{количество выданных кредитов}}$$

$$\frac{\text{доля невозвратных кредитов}}{\text{количество выданных кредитов}}$$

## **Выход есть!** Или что нужно для удовлетворения потребностей обеих сторон:

### **2. Обязательства и ответственность**

Договор между ипотечными брокерами и банками должен быть:

2) с обязательствами от банка:

- определенный срок обработки заявки по заемщику;
- определенный срок выдачи от даты получения полного пакета документов на объект недвижимости;

3) с четкими условиями не только работы, но и расторжения договора (невыполнения обязательств, превышение % клиентов на просрочке по договору, иное).

4) с правом защиты ипотечного брокера при инициативе расторжения договора со стороны банка.

### **3. Награда**

Преференции: ипотечному брокеру (например, комиссия) либо клиенту (например, снижение % ставки), только по результату работы. Преференции должны отличаться от общих условий по региону.

## **Выход есть!** Или что нужно для удовлетворения потребностей обеих сторон:

### **4. Контроль**

Активная статистика работы ипотечных брокеров за определенный сторонами период:

- количество поданных/ одобренных заявок;
- % отказов;
- % клиентов на просрочке, % невозвратных кредитов;
- сверка клиентов.

### **5. Актуальные знания продукта**


Плановые обучения по программам кредитования, тестирования ипотечных брокеров 1 раз / квартал, и только по результатам тестирования – подтверждение сертификации ипотечного брокера либо допуска к работе с продуктами банка.

## **В результате:**

1. Увеличение количества качественных заявок в банк.
2. Увеличение конверсий:
  - выдач – к одобренным заявкам,
  - одобренных заявок – к поданным.
3. Получение возможности планирования потока Клиентов по партнерскому каналу.
4. Повышение уровня доверия между банком и ипотечным брокером, так как по каждому ипотечному брокеру есть сводная информация.

---

## **Увеличение совместных сделок**

 **ЦИК**  
Центр  
ипотечного  
кредитования  
группа компаний

**СОГЛАШЕНИЕ О СОТРУДНИЧЕСТВЕ**

г. \_\_\_\_\_ «01» января 2018г.

\_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем «Банк», в лице (должность, фамилия, инициалы) действующего на основании \_\_\_\_\_, с одной стороны, и Общество с ограниченной ответственностью «Региональный центр ипотечного кредитования», именуемое в дальнейшем «Организация», в лице директора Пановой Оксаны Геннадьевны, действующего на основании Устава, с другой стороны, совместно именуемые «Стороны», заключили настоящее соглашение (далее «Соглашение») о нижеследующем:

**1. Предмет соглашения**

1.1. Стороны договорились совместно и согласованно осуществлять деятельность, направленную на увеличение объемов ипотечного кредитования и создание благоприятных условий для обеспечения доступа Клиентов Организации к кредитным ресурсам Банка на всей территории Российской Федерации.

1.2. Участие Банка в осуществлении сотрудничества в рамках настоящего Соглашения выражается в предоставлении Клиентам Организации ипотечных кредитов на условиях и в порядке, установленных внутренними нормативными актами Банка и настоящим Соглашением (далее - кредит).

1.3. Участие Организации в осуществлении сотрудничества в рамках настоящего Соглашения выражается в предоставлении Банку информации о благонадежных Заемщиках – Клиентах Организации (далее – Клиенты Организации, Заемщики) на условиях и в порядке, установленных в договорах Клиентов Организации с Организацией и настоящим Соглашением.

1.4. Стороны устанавливают, что основными принципами их совместной деятельности является полная самостоятельность и независимость. Влияние на принятие решений по вопросам предоставления кредитных средств не допускается. Никакое из положений настоящего Соглашения не предусматривает обязанностей и/или прав Сторон по навязыванию услуг (условий) Банка и/или Организации Клиентам Организации и/или заемщикам Банка. Ничто в Соглашении не предусматривает и не подразумевает согласование цен, тарифов, скидок и т.д. между Сторонами. Заключение настоящего Соглашения не ведет к возникновению финансовых обязательств между Сторонами.

**2. Термины**

2.1. Благонадежный Заемщик – Заемщик, отвечающий следующим основным требованиям Банка (исходя из представленной самим Заемщиком информации):

- физические лица, индивидуальные предприниматели, проживающие и зарегистрированные на территории Российской Федерации, работающие и/или осуществляющие хозяйственную деятельность на дату обращения за получением ипотечного кредита сроком не менее \_\_ месяцев;
- не привлеченные к уголовной ответственности;
- не имеющие за \_\_\_\_\_ месяца (года), предшествующих дате обращения за получением ипотечного кредита, нарушений условий ранее заключенных кредитных договоров, договоров займа, и т.п.;
- не имеющих на последнюю отчетную дату перед датой обращения, за получением ипотечного кредита, просроченной задолженности по начисленным налогам, сборам и иным обязательным платежам перед бюджетами всех уровней;
- в отношении работодателей Заемщика (созаемщика, поручителя) в течение двух лет (либо меньшего срока, в зависимости от срока хозяйственной деятельности), предшествующих дате обращения за получением ипотечного кредита, не применялись процедуры несостоятельности (банкротства), в том числе наблюдение, финансовое оздоровление, внешнее управление, конкурсное производство, либо санкции в виде аннулирования или приостановления действия лицензии (в случае, если деятельность работодателей Заемщика (созаемщика, поручителя) подлежит лицензированию);

## Предложения о сотрудничестве с обязательствтвами получили:

- ЮниКредит Банк (АО);
- Промсвязьбанк (ПАО);
- Банк Возрождение (ПАО);
- Банк Уралсиб (ПАО);
- ТКБ (ААО);
- ПРИО Внешторгбанк (ПАО).

## Реакции банков-партнеров:

- 1. Принципиальный отказ** - «будем работать только по нашей форме договора, и - никак иначе.
- 2. «Тихий слив»** - соглашение рассматривается в глубинах ЦА банков.
- 3. «Местные договоренности»** - согласовать с ЦА банков невозможно, предложения «договориться на местном уровне, без подписания договора».

**Сделаем наши отношения цивилизованными,  
а клиентопоток от партнерского канала - качественным  
ВМЕСТЕ!**

**Ирина Киселева,**

**Группа компаний  
«Центр ипотечного кредитования»**

Раб: 8 800 770 70 41

Моб: 8 903 025 40 53

Email: [kiseleva@vrn-ipoteka.ru](mailto:kiseleva@vrn-ipoteka.ru)