



**ИРИНА КАЖИКИНА**

**Руководитель  
ипотечной службы**

**Взаимодействие  
риэлторов и банков:  
мечты о реальном  
инструменте продаж**



**Москва, 2011**

**г.**

# Сотрудничество риэлторов и банков: ключевые факторы успеха.

*Это было в далеком 2008-м...*

докладчик:

Кажикина Ирина Евгеньевна,  
заместитель Ген.директора «МИЭЛЬ-Брокеридж» по ипотеке

## Одобрение Клиента как заемщика – основные проблемы

- «Неправильный» калькулятор
- Немотивированные отказы

## Одобрение объекта в банке и страховой – основные проблемы

- «Странные» требования по документам
- Юридическая экспертиза объекта

## Проведение сделки – основные проблемы

### Главная проблема – длительность сделки:

- Невозможность предварительного согласования договоров, необходимых для сделки
- Большое количество ошибок в документах
- «Бросание» клиентов

## Общие проблемы

- **Проблемы связи с сотрудниками банка:**
  - не желание сотрудников давать адреса электронной почты и номера мобильных телефонов, как следствие отсутствие возможности быстрой связи с сотрудником
  - невозможность передачи документов по электронной почте
  - долгая обратная связь
  - невозможно связаться с сотрудником, принимающим решение
- **Низкая скорость информирования об изменениях в банковских программах**
- **Отсутствие сотрудника банка, ответственного за работу с партнерами**
- **«Закрытость» структуры банка**

**Что  
изменилось  
с того  
времени ?**



***Практически ничего !***



**Для банка**



**Для риэлтора**



**Риторический вопрос:**

**Что происходит в голове клиента,  
наблюдающего подобные расстыковки ?**

**Банк, создавая платежеспособный спрос,  
дает риэлтору возможность делать  
дополнительные сделки**



**И риэлторам приходится мучиться в  
процессе их подготовки и проведения...**

Банк видит в  
риэлторах фронт -  
офис по продажам  
ипотечных продуктов



Соответственно,  
банк ведет себя с риэлтором,  
как с сотрудником фронт-офиса





- **Чтобы риэлтор приводил клиентов**
- **Чтобы риэлтор формировал комплект документов**
- **Чтобы риэлтор консультировал клиента**
- **Чтобы риэлтор подготавливал сделку**
- **Чтобы риэлтор доводил сделку до конца**
- **Чтобы риэлтор работал в рамках принятых в банке стандартов**
- **Чтобы риэлтор облегчал банку работу с клиентом**



**Дает откаты**

**Дает преференции**

**Это действительно то, что нужно**



**Энергия не может возникнуть из ничего и  
не может исчезнуть в никуда...**

**Иными словами:**

**Просто так даже прыщ не вскочит**

**Русская народная поговорка**



**Для достижения результата  
надо нажать !**

**Почему же банки  
стремятся опровергнуть эти законы  
при взаимодействии с риэлторами ?**

## Деньгами

Зарплата хорошего продавца  
50-70 тыс. рублей

Зарплата хорошего риэлтора (не  
звезды !)  
100-150 тыс. рублей

Заплатить легче всего –  
выигрывает тот, кто платит больше

Если риэлтор приводит клиента  
за деньги, он не думает о благе  
клиента.

На репутацию и свою, и банка  
ему наплевать.



## Готовы платить ?

## Нормальным взаимодействием

- Хорошие коммуникации
- Гибкость
- Комфорт и удобство
- Скорость
- **Партнерские отношения**  
**не на бумаге**



И стоить это будет не так дорого, как кажется !

## Первое полугодие 2011 года

В 95% ипотечных сделок возникали проблемы взаимодействия с банком

90% проблемных сделок потребовали вмешательства менеджеров банка уровня руководителя подразделения и выше



В 80% случаев проблема не была решена и всем участникам сделки пришлось «прогнуться» под условия банка

Банк так и не разрешил включить в договор купли-продажи **стандартный** для сделок с квартирами пункт:

5.2. ПРОДАВЕЦ обязуется передать ПОКУПАТЕЛЮ квартиру, телефонизированную МГТС (абонентский № (495)\*\*\*-\*\*-\*\*) без задолженностей по абонентской плате и оплате за междугородние и международные телефонные переговоры. ПРОДАВЕЦ обязуется не препятствовать переоформлению абонентского номера на имя ПОКУПАТЕЛЯ.

### ПРИЧИНА ОТКАЗА

#### Формальная

«Наш юрист очень занят, у него нет времени, чтобы согласовать включение этого пункта в договор»

#### Реальная

Во внутренней программе банка нет этого пункта. Чтобы его внести, сотруднику нужно предпринять ряд усилий.

# ЗАЧЕМ МЫ ПОДПИСЫВАЕМ

СОГЛАШЕНИЯ О



СОТРУДНИЧЕСТВЕ?

Чтобы ответственный за это сотрудник банка мог отчитаться о проделанной работе ?



**Полноценные  
партнерские  
отношения  
таят в себе  
массу  
преимуществ**



# МОЖЕТ БЫТЬ, ПОРА ПЕРЕЙТИ К РЕАЛЬНОМУ СОТРУДНИЧЕСТВУ ?

---



Руководитель производства нашей компании, безусловная звезда московского риэлторского бизнеса, задала сотруднику одного из ведущих ипотечных банков вопрос о возможности получения для себя ипотечного кредита для покупки квартиры.

**Ответ был краток:**

«Мы сотрудникам риэлторских компаний кредиты не выдаем».



**Без комментариев...**

**Если хочешь эффектно вынуть  
кролика из шляпы –**

**не забудь положить его туда  
заранее...**



**ИРИНА КАЖИКИНА**

**Руководитель  
ипотечной  
службы**



E-mail: [kazhikina@relait.ru](mailto:kazhikina@relait.ru)

<http://relait.ru>

***СПАСИБО  
ЗА ВАШЕ ВНИМАНИЕ !***