

Веб-приложение для проведения осмотра имущества от компании «Мобильный оценщик»

М.А. Шарапова

генеральный директор ООО «Мобильный оценщик» (г. Москва)

Марина Александровна Шарапова, sharapova@ocenka.mobi

В работе ряда финансовых организаций (банков, страховых, консалтинговых и тому подобных компаний) постоянно возникает потребность проведения оценки имущества, определения его рыночной, страховой, ликвидационной и иных видов стоимости. В ходе указанной процедуры обязательной стадией является осмотр объекта оценки, в ходе которого выявляют его количественные и качественные характеристики. Результаты осмотра могут повлиять как на принципиальное решение (кредитовать ли под залог, страховать ли имущество и т. д), так и на стоимостные параметры объекта оценки, определяемые оценщиком (например величина рыночной стоимости имущества, страховая сумма).

Как правило, осмотр проводят сотрудники компаний. Они руководствуются внутренними нормативными документами организации, регламентирующими порядок проведения процедуры. В регламентах банков, страховых, оценочных, консалтинговых и прочих финансовых организаций описана сама процедура осмотра, а также формат предоставления результата (количество фотографий, их качество, выводы в виде акта осмотра, его структура).

В эволюции способов проведения осмотра имущества можно выделить несколько этапов:

1) до появления смартфонов использовались фотоаппараты. Их выдавали сотрудникам, в чьи обязанности входило проведение осмотра. Фотографии копировались с карты памяти на компьютер, подписывались и передавались для работы профильным

подразделениям. Время от фотосъемки до передачи в работу составляло до нескольких дней;

2) вместо фотоаппаратов сотрудники все чаще начали использовать собственные цифровые мобильные устройства. Благодаря этому улучшилось качество фотографий, увеличилась скорость передачи материалов в работу. Медиафайлы загружали в облачное хранилище, пересылали по почте, использовали совместные папки удаленного доступа. Необходимость в подписи и отфильтровке бракованных снимков осталась, хотя и была сведена к минимуму из-за возможности быстрой модерации отснятого материала на устройстве;

3) в 2020 году на российском рынке появились сразу несколько приложений для мобильных устройств, позволяющих упростить процесс осмотра и моментально передавать качественные результаты его проведения в адрес инициатора. Приложения также снимали проблему подписи отснятого материала и автоматически формировали готовый документ по результатам осмотра – акт осмотра имущества.

В 2020–2021 годах развитие и цифровизация рынка оценки недвижимости существенно ускорились под влиянием социальных и экономических условий. В период пандемии резко возросла скорость разработки и внедрения новых продуктов. Произошел переход рынка на новый уровень – появились приложения, позволяющие банкам не прекращать ипотечное кредитование даже тогда, когда межличностные контакты были ограничены. Дело в том,

что стало проблематичным проводить один из обязательных этапов ипотечной сделки – получение отчета об оценке квартиры, который включает процедуру осмотра недвижимости. Поскольку оценщики столкнулись с ограничением возможности осмотра квартир, банки пошли по пути ослабления требований к отчетам об оценке. Клиентам дали возможность самостоятельно проводить осмотр предмета ипотеки и передавать фотоматериалы оценщикам.

В ходе осмотра одна из задач оценщика – выявление и отражение обстоятельств, которые являются для банка стоп-факторами при кредитовании. Практически все внутренние регламенты кредитных организаций содержат описание запрещенных конструктивных изменений квартиры (например демонтаж несущих стен, перенос «мокрых точек», нарушение конструкции вентиляционных коробов, объединение балконов с кухней или жилым помещением). Список таких факторов для каждого банка свой, единой позиции в настоящее время не выработано. В условиях, когда оценщик не может получить прямой доступ к объекту оценки, стало критически важным обеспечить контроль достоверности переданных данных.

«Мобильный оценщик» предложил банковскому сообществу инструмент, позволяющий исключить (минимизировать) риск фальсификации переданного оценщику фотоматериала. Вэб-приложение «Мобильный оценщик: Осмотры» максимально удовлетворяет требованиям достоверности получаемых данных, при этом для клиентов оно просто в использовании.

Рассмотрим подробно возможности этого веб-приложения и особенности его использования.

Как работает приложение?

В зависимости от согласованного с банком процесса исполнителем по осмотру может быть любой участник цепочки: клиент – оценщик – банк. Но сегодня наиболее востребованным на рынке оценочным отчетом является тот, в котором в роли исполни-

теля осмотра выступает сам клиент. Такой продукт получил название «Отчет с СамоОсмотром».

Алгоритм этого процесса следующий:

1) на смартфон исполнителя направляется СМС-сообщение с адресами интернет-страниц, на которых он может оплатить отчет об оценке, получить доступ к веб-приложению для проведения «СамоОсмotra» и соответствующие инструкции. Одновременно с этим клиент получает доступ к «Личному кабинету» на <https://photo.osenka.mobi/> (с СМС-авторизацией по номеру мобильного телефона), в котором он может отследить статус подготовки отчета об оценке и скачать результаты оценки в случае необходимости;

2) пройдя по ссылке в СМС-сообщении, исполнитель, следуя подсказкам приложения, проводит фото- и видеофиксацию объекта. По окончании съемки он отправляет результаты осмотра на проверку в оценочную компанию (кнопка «Отправить»);

3) эксперт оценочной компании проверяет полученные медиаматериалы. При необходимости он отправляет их на доработку, уточнение или принимает;

4) исполнитель получает СМС-оповещение о результатах проверки («Ваш осмотр отправлен на доработку», «Ваш осмотр принят»);

5) комментарии по доработке доступны для исполнителя по первоначальной ссылке или в личном кабинете (<https://photo.osenka.mobi/>);

6) принятый экспертом осмотр передается оценщику для подготовки отчета об оценке;

7) результат работы оценщика – сформированный электронный отчет – поступает в банк без участия клиента.

Основное требование банков – исключение риска подлога фотографий. Для выполнения этого требования в приложении использованы следующие функции:

1) сведения о количестве и ориентации фотографий (что и сколько фотографировать) содержатся в форме для осмотра, ко-

торая делится на три больших раздела:

- общие фотографии: фасад жилого дома, адресная табличка, входная дверь в подъезд, подъезд на первом этаже, лестничная клетка, лифт, входная дверь в квартиру;
- фотографии и видеосъемка внутренних помещений квартиры, которые должны отражать все стены, дверные и оконные проемы помещений;
- документация (правоудостоверяющая и техническая);

2) клиент проводит фотосъемку согласно подсказкам приложения в формате, который исключает возможность подлога материалов и искажение данных:

- фотосъемку необходимо проводить мобильным устройством исключительно с использованием веб-приложения в режиме онлайн;
- каждая фотография содержит координаты точки (геотеги), в которой она сделана. Оценщик может посмотреть место съемки (например в Яндекс-картах) и проверить информацию на соответствие представленным документам.

Обязательным условием является видеосъемка квартиры начиная с этажа (номерная табличка этажа, лестничная клетка, номера квартир на этаже, номер осматриваемой квартиры) и видеосъемка всех помещений квартиры. Такой видеофайл может быть загружен в веб-приложение уже из галереи мобильного устройства.

Настройка требований выполняется по техническому заданию для каждого банка. Схему проведения осмотра можно модернизировать, убрав или добавив новое требование.

Для удобства использования клиентом в приложении предусмотрено следующее:

- приложение доступно по ссылке, его не нужно скачивать на смартфон;
- приложение работает на всех современных устройствах, имеющих минимальный набор требований: камеру, GPS-навигацию и возможность

работать с актуальными браузерами (Chrome, Firefox, Opera, Safari и их аналогами);

- в подробной инструкции есть ответы на все вопросы, возникающие в процессе проведения осмотра;
- кроме фото- и видеосъемки, в приложении можно оставить голосовые и текстовые комментарии, прикрепить необходимые документы.

Клиенты АО «Банк ДОМ.РФ», ПАО «МТС-Банк», ПАО Банк ЗЕНИТ, РНКБ Банк (ПАО), «Азиатско-Тихоокеанский Банк» (АО) и других банков активно пользуются услугами «Мобильного оценщика».

В процессе клиентского использования веб-приложения команда «Мобильного оценщика» выявила ряд сложностей:

1) не все клиенты банка готовы самостоятельно проводить осмотр – несмотря на более низкую стоимость «Отчета с СамоОсмотром», около 5 процентов клиентов предпочитают доплатить за выезд оценщика;

2) программы анти-спам и принудительное включение клиентами функций «запрет на СМС от неизвестных номеров» блокируют сервисные сообщения от «Мобильного оценщика», что усложняет коммуникацию. Несмотря на включение компании в «белый список» всех операторов, примерно 1 процент клиентов блокируют сервисные сообщения;

3) клиенты удаляют сервисные СМС от «Мобильного оценщика», приняв их за мало важные, поэтому СМС дублируются по запросу клиента в чат поддержки;

4) некоторые клиенты все еще используют «кнопочные телефоны» без доступа в интернет-сервисы, без камеры и GPS-навигации. С такими устройствами проведение «СамоОсмotra» невозможно.

В таких ситуациях мы предлагаем воспользоваться услугами «классической» оценки стоимости объекта, когда оценщик сам совершает осмотр объекта оценки.

Использование приложения очень быстро доказало свою эффективность в пе-

риод пандемии COVID-19, поскольку даже в условиях строгих ограничений сделало возможным проведение такого важного экономического процесса, как ипотечное кредитование. «Отчет с СамоОсмотром» позволил минимизировать контакты людей. Весь процесс проводится удаленно, он прост, понятен, и роли четко распределены: клиент фотографирует, оценщик делает отчет, банк получает готовый результат оценки в электронном виде. И клиенты, и банки, и оценочные компании заинтересованы в IT-продуктах, упрощающих их взаимодействие на всех этапах процедуры кредитования. Для банков и других компаний, проводящих оценку, является принципиально важной возможность перехода к автоматизации и алгоритмизации процесса осмотра. Это позволяет максимально исключить человеческий фактор и минимизировать ошибки.

Уже очевидно, что разработанный продукт актуален не только в период ограничения контактов, но и в привычной жизни. Использование приложения существенно упрощает проведение осмотра, передачи фотоматериала инициатору и позволяет моментально получить результат в структурированной форме.

По мнению президента саморегулируемой организации «Союз «Федерация Специалистов Оценщиков» Максима Скатова, *«Приложение по удаленным осмотрам от «Мобильного оценщика» – это современный, продвинутый и удобный инструмент, который позволяет повысить культуру ра-*

боты оценочной сферы и поднять качество оценки на принципиально новый уровень. Этот продукт существенно увеличивает скорость процедуры, а значит, повышает эффективность работы оценщиков. Важно, что применение этой технологии не противоречит оценочному законодательству и полностью удовлетворяет как исполнителя, так и потребителя услуг. Особенно хотелось бы отметить простоту использования приложения – процесс проведения осмотра интуитивно понятен любому исполнителю, даже обладающему минимальными навыками использования смартфона».

В настоящее время приложение позволяет проводить осмотр любых видов имущества – квартиры, автотранспорта, коммерческой, загородной недвижимости, оборудования и прочее. Разработка алгоритма осмотра возможна для любой отрасли, где есть необходимость дистанционно проводить осмотр силами заказчика или клиента, а сотрудникам соответствующей компании пользоваться результатом его проведения. Это означает, что приложение открывает новые возможности для развития бизнеса. Пользователям не придется сталкиваться с такими неприятными сюрпризами, как асинхронное изменение приложения для IOS/android, некорректные обновления, устаревшие версии и прочее, поскольку приложение не требует установки на телефон/планшет. Доступ в личный кабинет осуществляется через веб-интерфейс, в обычном браузере.