
Консультационный центр ДОМ.РФ

4 квартал 2022 г.

Консультационный центр ДОМ.РФ создан в апреле 2020 г. с целью повышения финансовой грамотности и осведомленности граждан о мерах государственной поддержки в жилищной сфере, а также формирования осознанного поведения в вопросах улучшения жилищных условий

Сегодня Консультационный центр ДОМ.РФ включает

- Информационно-сервисный портал спроси.дом.рф
Федеральный информационный портал, который оказывает поддержку гражданам в решении жилищных вопросов
- Круглосуточный контактный центр
Консультации граждан в круглосуточном режиме по тематикам, связанных с реализацией программ господдержки в сфере жилья
- Социальные сети
- Специальные проекты

4 квартал 2022 г.



145 тыс.

Обращений на горячую линию



2,8 млн

Посетителей портала



602 тыс.

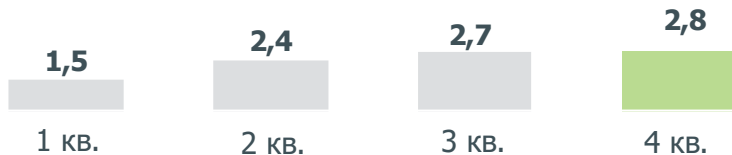
Показов в соцсетях

Портал спроси.дом.рф содержит:

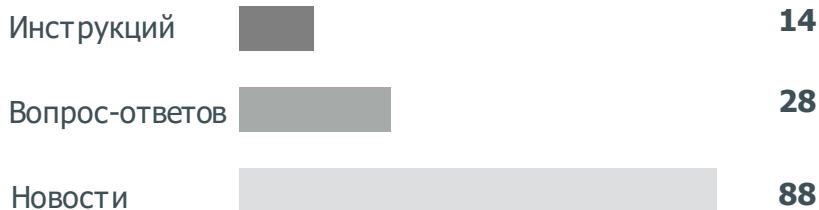
- Актуальные сведения о всех действующих федеральных и региональных программах поддержки в жилищной сфере
- Программах льготного ипотечного кредитования
- Информацию по вопросам арендного жилья, социальных выплат, купли-продажи, эксплуатации недвижимости

На портале представлены подробные разборы **более 750 жизненных ситуаций**, связанных с жилищной сферой

Количество посетителей в 2022 г., млн чел.



Материалы за 4 кв. 2022 г., шт.



Топ-10 материалов за 4 квартал 2022 г., тыс. чел.

Льготная ипотека	478,5
Семейная ипотека	304,9
450 тысяч многодетным	240
Налог с продажи недвижимости	162,1
Сельская ипотека	84,1
Дальневосточная ипотека	74,2
Ипотека для IT-специалистов	60,4
Банки участники Льготной ипотеки	58,6
Индексация маткапитала	55,6
Банки участники Семейной ипотеки	54,5

В 4 квартале 2022 г. реализовано 3 сервиса

Калькулятор неустойки ДДУ

Сервис поможет рассчитать сумму неустойки, положенной вам за каждый день просрочки, если застройщик нарушает сроки передачи квартиры по договору участия в долевом строительстве

Кредитный калькулятор

Сервис позволяет рассчитать примерные условия потребительского, целевого (например, на покупку авто) и других видов кредита. Сравнив полученные результаты с реальными предложениями банков, можно подобрать наиболее выгодные для себя условия.

Калькулятор позволяет рассчитать кредит исходя из его основных данных:

- суммы займа
- процентной ставки
- срока кредитования

Калькулятор рефинансирования

Сервис поможет:

- Рассчитать условия рефинансирования ипотечного кредита по актуальным процентным ставкам
- Узнать размер нового ежемесячного платежа
- Узнать требования к доходу заемщика

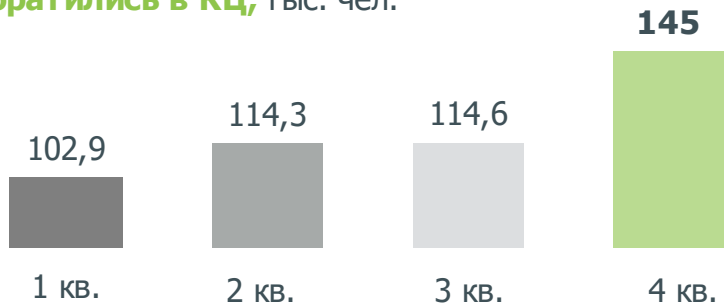
Контактный центр (1/2)



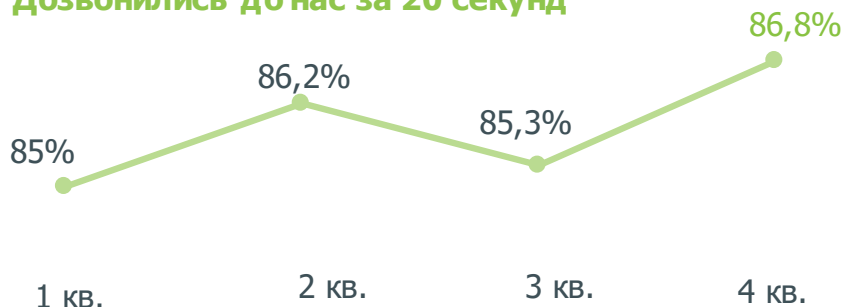
Бесплатная горячая линия в круглосуточном режиме консультирует граждан по вопросам, связанным с государственными жилищными программами, льготами и другими мерами поддержки, а также способами снижения платежной нагрузки на семейный бюджет

В 2022 г.

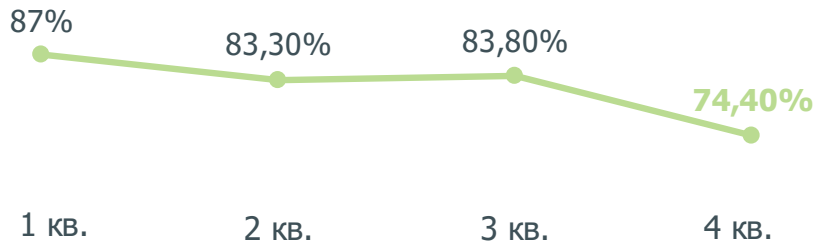
Обратились в КЦ, тыс. чел.



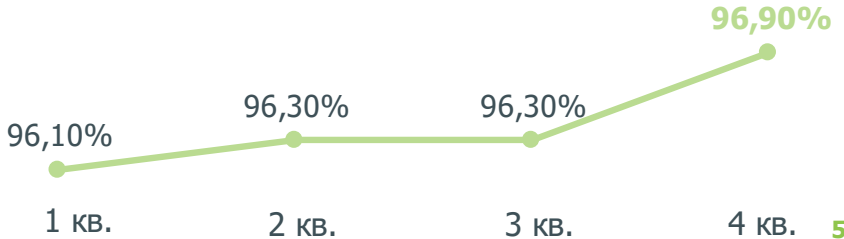
Дозвонились до нас за 20 секунд



Решенные вопросы с первого обращения



Поставили оценку 4 и 5



Контактный центр (2/2)



За 4 квартал 2022 г. проведено 10 рассылок



34 218 шт.
Писем отправлено



3 542 шт.
Семей поделились рассылкой в соцсетях

Консультационным центром еженедельно проводится рассылка по госпрограмме
«Выплата 450 тыс. руб. многодетным семьям»

Топ-5 обращений по тематикам

Государственная программа поддержки семьи

Семейная ипотека

Программа льготного ипотечного кредитования

Ипотека для сотрудников ИТ-сферы

Другие программы

Яндекс.Дзен – это рекомендательная лента контента и платформа для блогеров, формирует ленту публикаций, автоматически подстраиваясь под интересы пользователя

За 4 квартал 2022 г.



438 чел.

Подписалось на канал



75 шт.

Материалов опубликовано



36 643 шт.

Дочитало материалы



725 шт.

Лайков поставлено

Топ-5 материалов по количеству дочитываний

2 447	Обязательная доля в наследстве: кто получит имущество без завещания
1 679	Ежемесячное пособие на детей от 8 до 17 лет: ответы на вопросы
1 010	12 советов, как проверить квартиру перед покупкой
698	Постоянная регистрация: главное о прописке по месту жительства
406	Ипотека по сниженным ставкам. Все о льготных программах

Упоминание консультационного центра в соцсетях за 4 кв. 2022 г.:

3 276 шт.	1 880 чел.
Количество публикаций	Количество авторов
12 649 чел.	8 764 шт.
Вовлеченность аудитории	Лайков поставлено
1 052 шт.	5 / 95 / 0 %
Репостов сделано	Процент лояльности

31 млн чел. – общая численность аудитории

Мероприятия, в которых Консультационный центр ДОМ.РФ совместно с федеральными и региональными органами власти информировал население о доступных мерах государственной поддержки и повышал уровень финансовой грамотности россиян.

Спецпроекты Консультационного центра ДОМ.РФ:

- Мероприятия по финансовой грамотности
- Размещение информации в МФЦ
- Информирование граждан через федеральный портал государственных услуг
- Взаимодействие с регионами
- Социальная реклама
- Взаимодействие с вузами

Мероприятия по финансовой грамотности (1/2)



Консультационный центр ДОМ.РФ активно принимает участие в мероприятиях, нацеленных на повышение уровня финансовой грамотности

4 квартал 2022 г.

4 октября	Включены в экспертный совет конкурса «Общество Знания»
5 октября	Опубликованы материалы на России1
6 октября	Опубликованы материалы на Аргументы и Факты
10 октября	Опубликована статья в Комсомольской правде по теме «Как построить частный дом с помощью государства?»
10-14 октября	ДОМ.РФ совместно с Министерством финансов и Банком России провели всероссийский онлайн-марафон «Ипотека-2022. Новые правила и возможности»
11 октября	Встреча с АНО Диалог по соц. сетям «Одноклассники»
14 октября	Встреча с Минфином по итогам марафона
18 октября	Эфир с КРДВ в Одноклассниках по Дальневосточной ипотеке 2022
19 октября	Эфир с Татарстаном о жилищной сфере
20 октября	Эфир на радио “Семейная ипотека”
3 ноября	Публикация статьи о Консультационном центре в издании «Капитал страны»

Мероприятия по финансовой грамотности (2/2)



Консультационный центр ДОМ.РФ активно принимает участие в мероприятиях, нацеленных на повышение уровня финансовой грамотности

4 квартал 2022 г.

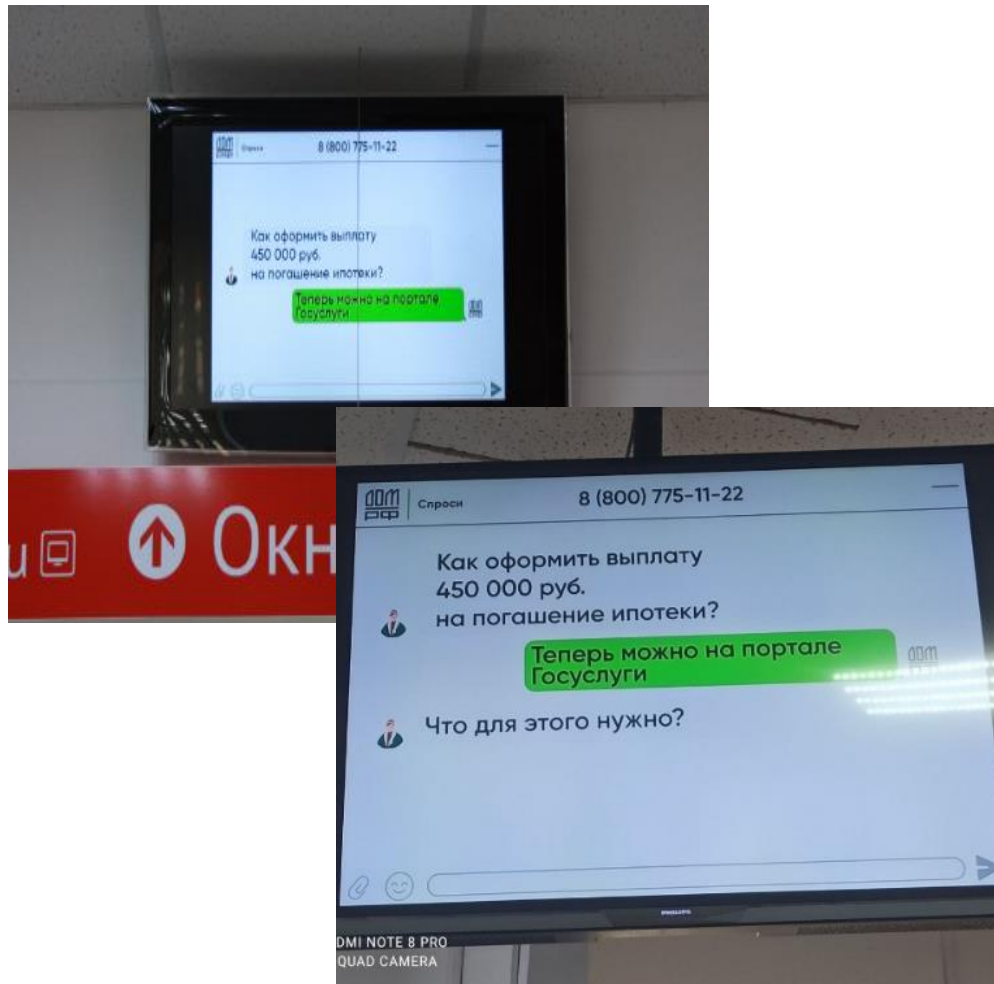
9 ноября	Стали лауреатами премии «Investment leaders 2022»
12 ноября	Церемония награждения «Investment leaders 2022»
14 ноября	Прямой эфир РБК Спб «Льготные программы кредитования, текущий статус и перспективы»
15 ноября	Запись на тему «Спрос на ИЖС и меры поддержки на ИЖС» в передаче «Тюменское время» ВГТРК
15 ноября	Подали заявку на участие в конкурсе CX WORLD AWARDS «Экосистема выплаты 450 тыс. руб. многодетным семьям»
15 ноября	Провели переговоры с Минстроем о предоставлении сервиса ГЛ
1-18 декабря	ДОМ.РФ совместно с ЦБ провел Финзачет
2 декабря	Участие в круглом столе в ОП с ОНФ по цифровизации рынка недвижимости
20 декабря	Участие в круглом столе с журналистами ЦФО по вопросу изменения условий госпрограмм
21 декабря	Вышел материал в ТАСС по итогам встречи с журналистами ЦФО
22 декабря	Записали эфир по «Семейной ипотеке» для Р1

Размещение информации в МФЦ

АО «ДОМ.РФ» совместно с субъектами Российской Федерации осуществляет размещение видеороликов, информационных баннеров, материалов на профильных сайтах, в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ) о мерах государственной поддержки в жилищной сфере.

За 4 квартал 2022 г.

- 843 отделения МФЦ в 34 регионах транслировали видеоролики о мерах поддержки в жилищной сфере



Информирование через ЕПГУ

Консультационным центром АО «ДОМ.РФ» совместно с Минцифры России проводится работа по информированию граждан через федеральный портал государственных услуг (далее – портал ЕПГУ). На регулярной основе на портале ЕПГУ публикуется актуальная информация о действующих мерах поддержки, а также способах экономии с использованием государственных выплат.

Высокую эффективность показали совместные с Минцифры России таргетированные рассылки через ЕПГУ по тематикам, связанным с улучшением жилищных условий.

За 4 квартал 2022 г.

- Проведена 22.11 email-рассылка по выплате 450к многодетным семьям (аудитория 5,5 млн чел.)
- Проведена email-рассылка по Семейной ипотеке (аудитория ~4,5 млн)

АО «ДОМ.РФ» совместно с субъектами Российской Федерации осуществляет размещение видеороликов, информационных баннеров, материалов на профильных сайтах о мерах государственной поддержки в жилищной сфере.

За 4 квартал 2022 г.

- В Татарстане размещено 30 баннеров на официальных порталах Министерств, осуществлена рассылка по 155 электронных СМИ о КЦ, опубликован пост в телеграм-канале «ТАТ МЕДИА»
- Размещены информационные баннеры на 858 официальных порталах в Тюменской области
- Размещены баннеры и посты в социальных сетях (4) Челябинской области

Социальная реклама

В сотрудничестве с субъектами Российской Федерации АО «ДОМ.РФ» запущена информационная кампания, направленная на информирование граждан о льготах в жилищной сфере и финансово грамотном поведении, с использованием механизма социальной рекламы.

За 4 квартал 2022 г. Запущена соцреклама в субъектах РФ:

- Москва (14 цифровых ситиформатов)
- Санкт-Петербург (аудиосообщения и видеоролики в метро)

Обращайтесь в Консультационный центр 24/7

Тел.: 8 800 775-11-22

Email: consultant@domrf.ru

Яндекс  Дзен



Яндекс  Кью