

购房贷款线上办 北京链家让房产交易越来越便捷

疫情之下，“线上经济”逆势上扬，很多家庭都开启了“云生活”，从外卖点餐、电商物流，到在线教育、在线会议……行业变革就此开启。新形式、新业态是行业变革的迭代，而改变的初衷是对于消费需求的感知。房产交易是否也能足不出户，云上见？

打破了以往房产交易中请假难、时间紧、跑断腿等痛点，2021年11月，北京链家在业内率先推出“随心签”服务，仅半年时间，北京链家便对“随心签”进行了一次迭代和升级，“随心签 线上贷签”正式出台，真正实现了房产交易面签变“云签”。

时效能节省5.5天、足不出户最快15分钟完成贷款面签……截至8月15日，“随心签 线上贷签”共获得中国工商银行、北京银行等9家合作银行的支持，试点银行线上贷签率达到80.31%。

面签变“云签” 模式创新客户接受度高

妻子生完二胎后，陈先生一直考虑换个大一些的房子。为了改善家庭居住环境，近期刚刚换房的陈先生在链家经纪人和交易管家的协助下，与工商银行客户经理一同完成了真正意义上的“云签”。

疫情因素是一方面，“忙碌”是陈先生迟迟无法签约的另一个重要原因。今年7月陈先生确定了意向房源，并给卖家交付了定金，但每天电话、会议不断，即便是经纪人的通知和管家的备件提示等消息，也都只能等到晚上得空才能看。陈先生的爱人虽是全职妈妈，但家里大宝五岁、二宝三岁，目前幼儿园又是放假，需要全天在家带娃，老人又不在身边，没法帮忙照看。“之前也知道北京链家的线下随心签，但又担心疫情期间线下交互对宝宝不安全。”陈先生直言。

了解到陈先生和他爱人的情况之后，链家的交易管家向陈先生介绍了“随心签 线上贷签”的模式和流程，陈先生觉得比较符合自己的需求，想要试一试。

“云签”过程非常快，交易管家提前帮助陈先生做了线上的实名认证，指导他进入贷签室，十几分钟就帮助陈先生完成了面签。“还记得当时白天特别忙，到了晚上才能抽出时间向交易管家他们表示感谢。这种方式感觉又高科技又安全，前期尽心服务，中间过程也很顺利，真切感受到了线上的便捷和服务的升级，确实挺不错的。”陈先生说。

与陈先生的情况不同，赵女士面签时刚刚准备休假在家待产，丈夫在机场工作，请假也比较困难。“虽然赵女士最终选择了‘线上贷签’，但当时的时间非常赶，周四经纪人递交网签申请，定于周五下午一点半面签。但是客户时间一直定不下来，无法推进

流程，最终在周五上午联系客服签字、拍照，赶在下午面签前完成回传，才得以正式网签。如果是线下面签，恐怕就赶不上了。”当时帮助赵女士办理“随心签 线上贷签”的交易管家回忆称。

疫情加速行业变革，“线上+线下”的有效融合，逐渐成为服务人民群众生活“追求”的共同认知。就房地产交易而言，银行贷款面签因疫情变得不那么方便，但这也成为一次促进行业升级的契机。截至8月15日，“随心签 线上贷签”共获得中国工商银行、北京银行等9家合作银行的支持，试点银行线上贷签率达到80.31%。

告别房产交易“跑断腿” 省时省心又省力

北京链家交易中心总经理刘旒表示，随心签的初衷就是为客户省时省心，“随心签 线上贷签”带来了进一步的“随心”，也更加为客户省时省心又省力。

买过二手房的人都知道，贷款是最“熬人”的环节。在传统的交易流程中，买卖双方在完成签约、房屋评估和贷款申请步骤之后，买方、卖方等相关人员需要携带相关文件共同到银行或约定的线下地点进行面签。银行对用户的资料审核确认无误之后准予放贷。但线下面签的“麻烦”在于各方时间不确定、材料准备也容易发生偏差，不同银行对材料的要求不尽相同，好不容易请假能去线下办理，一旦材料出差错就要重新约时间，这是一个来回“折腾”的过程。

“随心签 线上贷签”又带来了哪些改变？据介绍，北京链家专门有一个线上面签会议室，交易管家会跟银行经理提前沟通，明确方案。然后根据贷款金额和一系列银行的要求提前跟买卖双方沟通，需要准备哪些材料，预约时间进行线上签字。这个过程中，银行客户经理可以看到管家收

集到的材料，进行二次贷款确认。

前期沟通、材料准备和确认，上述准备工作为客户后续“云签”节约了大量的时间。刘旒表示：“我们统计过最快的时间是15分钟左右，也有一些想要了解更多信息的客户，可能时间会长一点，一般不会超过40分钟”。

去年11月，北京链家正式推出“随心签”服务，改变了此前需要在固定地点面签的场景，交易双方可以自由选择链家门店、住所、公司附近等场所面签。另一方面，受疫情等因素影响，“随心签”线上化需求被感知。今年5月23日，北京链家正式上线“随心签 线上贷签”服务，消费者只需要登录线上系统，足不出户最快15分钟就可以完成贷款面签的全部流程。

刘旒称，从内部数据来看，商贷“线上贷签”，从签完合同到找银行面签，时效能节省5.5天。北京平均每单房产交易的成交周期是90天，线上贷签使得成交效率随之提升，尤其是“连环单”的效率。“北京的二手房购房需求，有六成以上都是卖一买一或卖多买一的换房，这是一个相对漫长的交易流程，时效的节省，可以大幅提升客户体验。”

“随心签 线上贷签”服务不仅是新的产品，更是随心服务理念的升级。刘旒表示：“随心签”的“随心”，就是希望在保证安全的前提下，真的实现时间、地点和空间三种随心，减少消费者的时间成本，让签约过程变得更高效率、更随心。

顺应线上趋势 为客户提供一个“增项”

更懂客户需求、更懂服务变革，北京链家与“云签”之间是一次双向奔赴，这背后也离不开技术与政策的护航。

作为北京链家随心签“线上贷签”的合作方，中国工商银行北京分行个贷业务部总经理穆乐华表示，

目前中国工商银行一直在推进科技在金融业的应用，随着银行和公共数据的有效连接，在线就可以完成很多业务交易环节，提高了效率，降低了人员成本。另一方面，由于技术的成熟，比如在线技术、人脸识别、视网膜识别等，既保护了信息安全，又让“线上贷签”成为可能，这也成为一次促进行业升级的契机。“‘随心签’产品的高品质服务理念和银行的服务需求是一致的，都是适应市场及客户需求变化，以用户为导向进行精细化服务。”

而政策层面，住建部在2019年8月发布《房屋交易合同网签备案业务规范（试行）》，2020年4月又发布了《关于提升房屋网签备案服务效能的意见》，提出积极推进“互联网+”模式，利用“互联网+”、大数据、人脸识别、手机应用软件（APP）、电子签名等手段，实现房屋网签备案“掌上办理、不见面办理”。

“我们能看到线上化是趋势，但遇到的难点也很大。”刘旒直言，消费习惯是很难改变的，在不动产这个事情上，第一个难点就是改变消费习惯，第二个难点就是二手房的交易非常低频，且数额巨大，如果不是年轻一代的消费者，其实很难接受全部流程线上化。

刘旒称，在消费习惯和安全性同时兼顾的情况下，还是会有一定比例的消费者选择线下，比如老人就会更喜欢线下。在他看来，链家并不是说强制改变消费者的消费观念，而是更愿意给消费者提供一个“增项”选择。

谈及交易全流程线上化的未来展望，刘旒表示，北京链家希望“线上贷签”可以逐步实现从“客户完全线上化”，到“客业均完全线上化”；而在交易全流程方面，希望未来商贷客户签约后从“跑两次”到“跑零次”，公积金贷款客户签约后，从“跑三次”到“跑一次”。