

Что важнее ипотечному клиенту сегодня и будет важно завтра?

**Процентная ставка по кредиту
VS Сервисы банка**

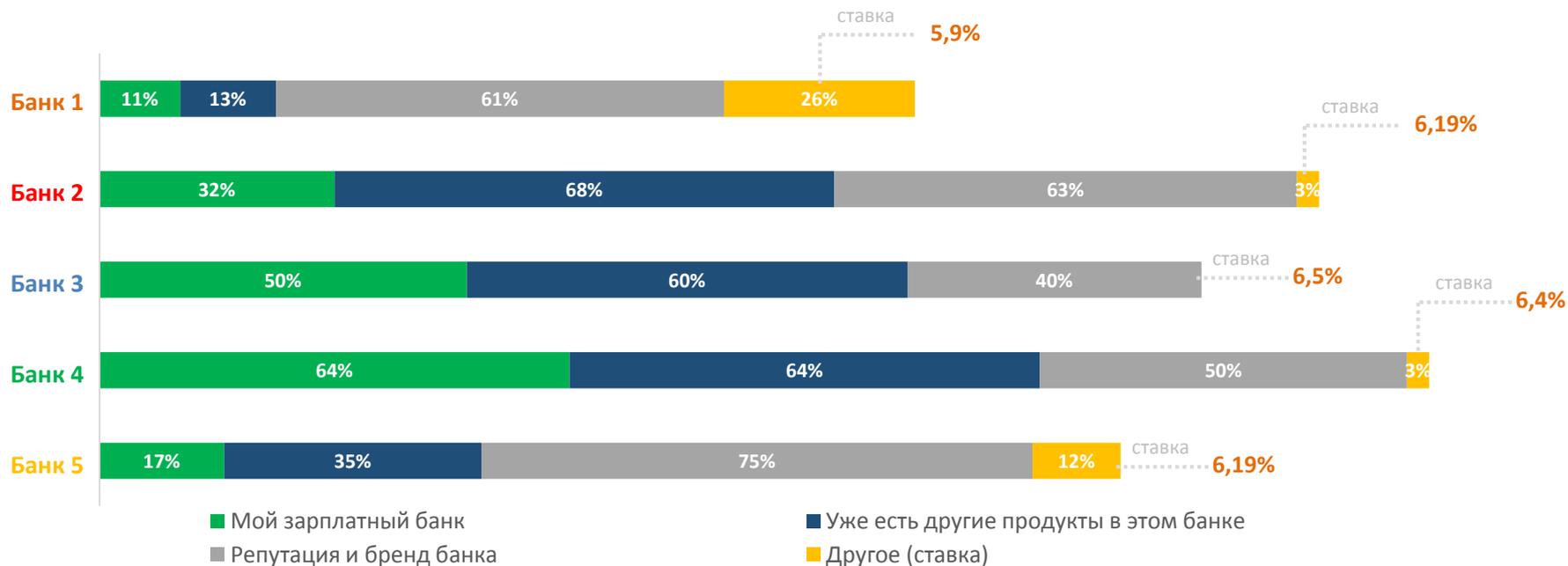


Flashback в историю формирования клиентских предпочтений

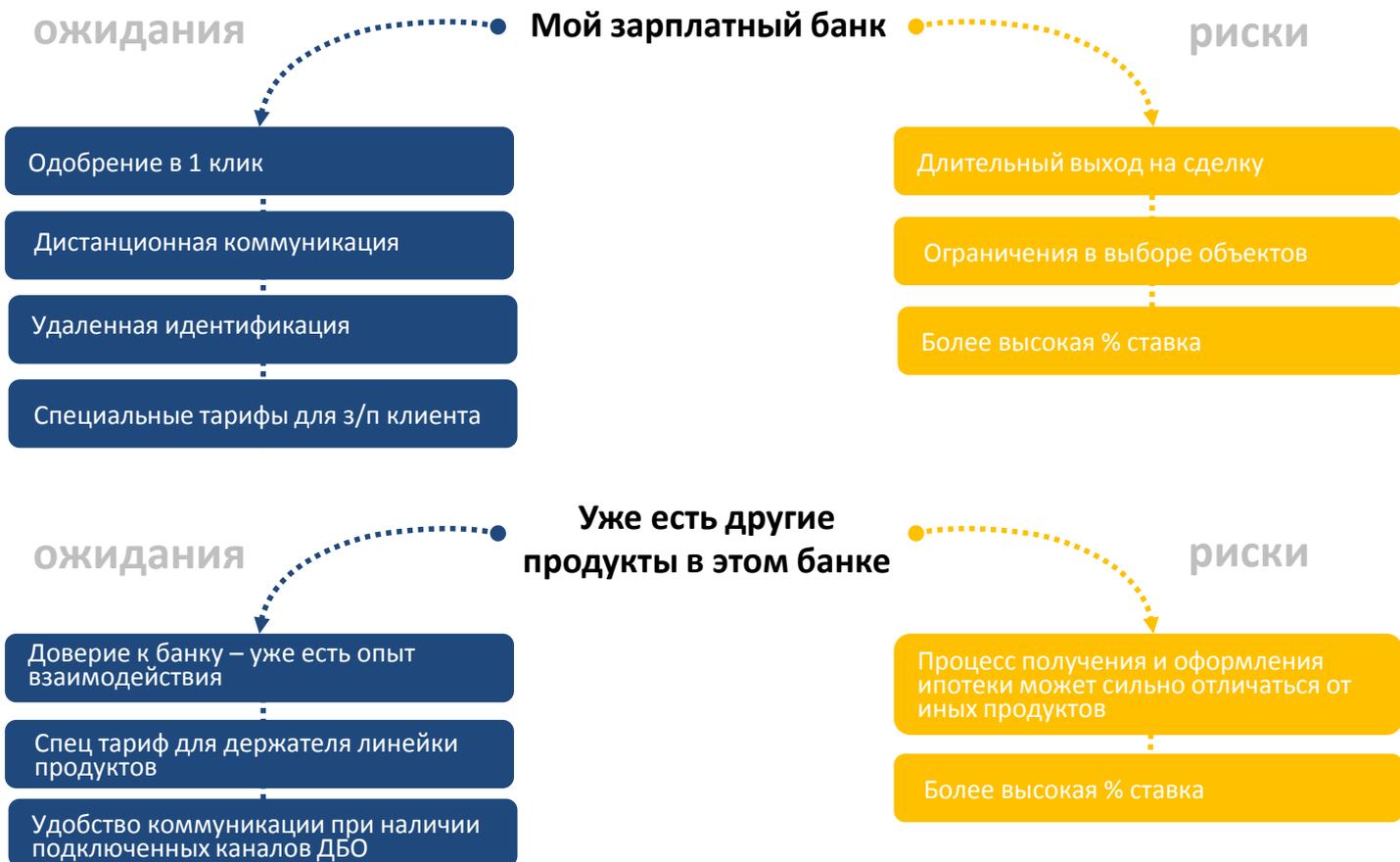


Выбор клиента сегодня

Исследование проведено перед запуском программы Господдержки среди клиентов, планирующих покупку квартиры на первичном рынке в ближайшие 6 месяцев.



Какие клиентские ожидания формируют выбор банка и какие риски не учитываются клиентом?



Какие клиентские ожидания формируют выбор банка и какие риски не учитываются клиентом?

ожидания

- Рекомендация застройщиков/риелторов /агентств
- Положительный опыт и отзывы друзей /знакомых
- Легкость процесса оформления кредита и коммуникации с банком

Репутация/Бренд

риски

- Сложности в процессе оформления ввиду индивидуальных особенностей клиента
- Ограничения в выборе объектов
- Более высокая % ставка

ожидания

- Кредит на самых выгодных условиях
- Наименьший платеж и % нагрузка

Самая низкая % ставка

риски

- Разочарование ввиду ожидания получения «рекламной» ставки, а не реальной
- Сложный и долгий путь выхода на сделку

Что будет нужно этим клиентам завтра?

Полноценный onboarding на следующие 10 лет

Банк = Onboarding market



Удобство погашения кредита, в том числе досрочного



Заказ всех справок и выписок **онлайн**



Сервис по оформлению налогового вычета



Организация переезда, реальные **выгодные** спец. условия на ремонт квартиры при обращении через Банк



Продажа квартиры из-под залога и/или замены залога



Регистрации закладной после оформления права собственности



Снятие обременения после погашения кредита



Банковская лояльность при покупке иных продуктов банка

1

Ожидания клиентов "Сегодня" совершенно разные, однако вес сервиса у всех превалирует над значением % ставки

2

Требования клиентов к своему "Завтра" одни и те же, и все они только сервисного характера.





УРАЛСИБ

БАНК

Спасибо за внимание!

