



ДОМКЛИК КАК ЧАСТЬ  
ЭКОСИСТЕМЫ СБЕРБАНКА  
ДЛЯ ПАРТНЕРОВ И КЛИЕНТОВ  
НА РЫНКЕ НЕДВИЖИМОСТИ

# Ровно год прошел, что мы говорили?

Мы хотим выйти на принципиально новый уровень работы, конкурировать с лучшими технологическими платформами на рынке жилья России (именно платформами, а не с Агентствами).

Наша стратегия заключается в помощи клиенту при выборе любого объекта недвижимости и проведения сделки с помощью инструментов, защищающих права и личное время.

Мы хотим дать нашим клиентам лучший клиентский опыт и поддерживающую технологическую платформу на рынке недвижимости.

Клиент в нашем понимании - это все уважаемые участники рынка: Агентства недвижимости, Застройщики, клиенты Сбербанка и других банков.

# Наш с Вами клиент



## Время

- Время стало новой ценностью
- Людям важна собственная эффективность
- Свободное время это Премиум



## Спокойствие

- С возрастом больше ответственности и рутины
- Слишком быстрые перемены и темп жизни
- Желание сделать остановку в этом непрерывном беге



## Эмоции

- Люди стали больше заботиться о своем эмоциональном состоянии
- Выбирать то, что помогает оставаться на позитивной волне и получать удовольствие от жизни



## Развитие и рост

- Люди стараются развить и восстановить эмпатию и доброту
- Ищут позитивных перемен – быть лучшей версией, улучшать мир вокруг

# 10 потребительских трендов

## 1. Физцифр потребление

- Потребление и коммуникации на стыке цифрового и физического пространств (AR/VR, онлайн заявка с последующим переходом оффлайн)

## 2. Instagramble мир

- Красивый контент
- Потребление на показ
- Вертикальный контент

## 3. Быстрый дофамин – потребление контента

- Больше времени в соц сетях
- Рост потребления видео и изображений

## 4. Самодостаточность в поиске и выборе

- Быстрый поиск информации
- Выбор по рейтингам

## 5. Осознанный и влиятельный потребитель

- Каждый может стать экспертом
- Все эксперты

## 6. Новые поколения

- Пенсионеры: 60 – новые 40
- Поколение Z: уже клиенты

## 7. Стремление к простоте

- Быстрое и простое принятие решений
- «Я хочу это сейчас»

## 8. Ценность впечатлений вместо обладания вещами

## 9. Растет ценность здоровья

- Рост популярности ЗОЖ
- Смарт-устройства и трекеры встраиваются в жизнь

## 10. Тревожность

- Сохраняются негативные ожидания в отношении будущего благосостояния

Главный подсознательный страх –  
боязнь ошибиться в бесконечном количестве альтернатив

Когда выбор ограничен и лимитирован –  
сразу понятно, что купить

Когда большое кол-во вариантов –  
выше страх ошибки

Естественно = Понятно

Знакомо = Безопасно

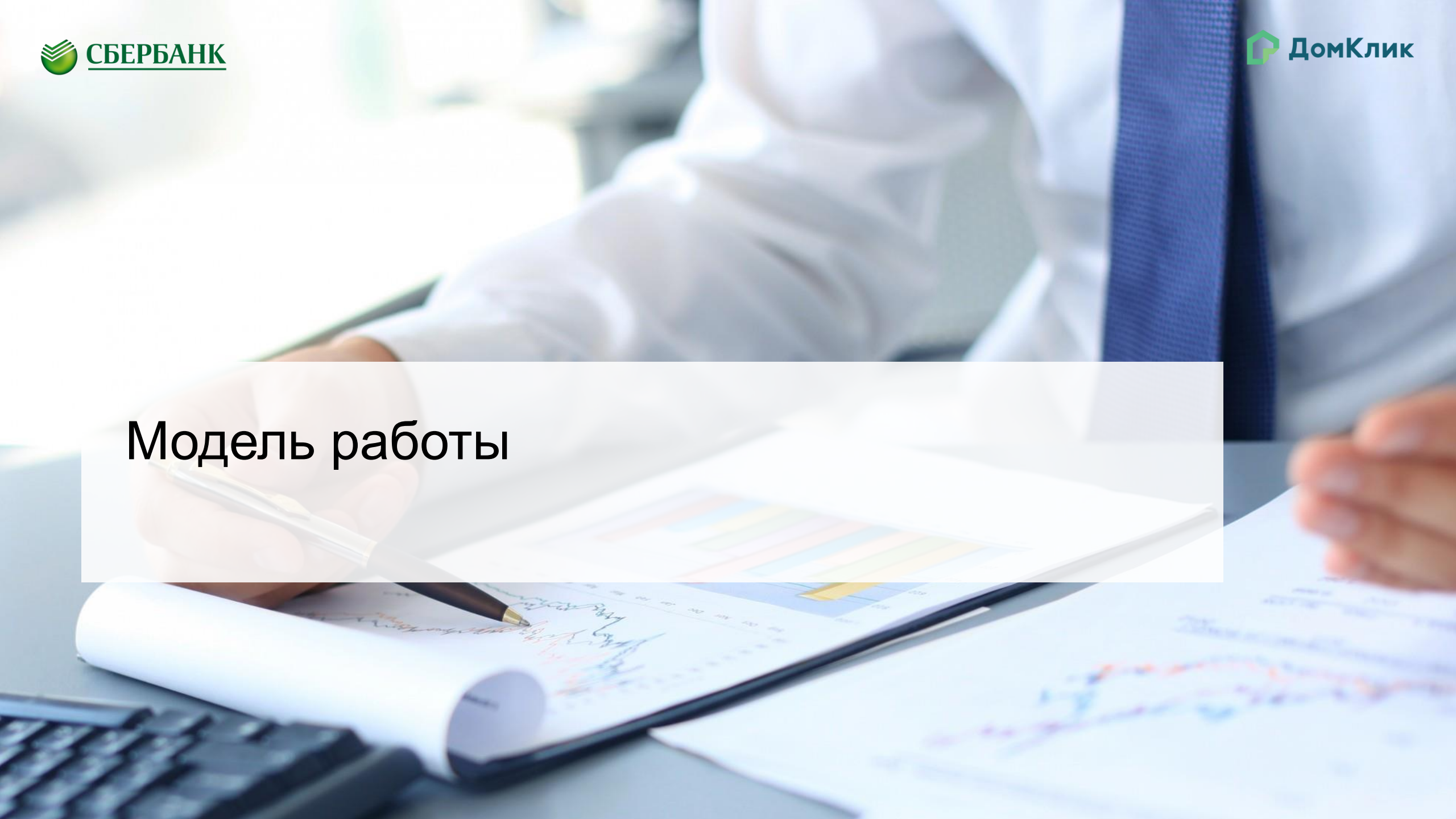
Если можно не совершать выбор –  
становится проще и легче

Если мы с Вами сможем решать проблему выбора –  
то станем «родителем», которому «ребёнок» радостно  
перепоручает ответственность

К чему мы должны стремиться:

Простота, Естественность, Известность, Минимизация выбора

# Модель работы



- Стоимость продукта во всех каналах равна (Банковский и Партнерский)
- Не платим комиссии по страхованию, покрываем 99,9% рисков
- Вместе с АН создали цифровую площадку объектов получаем клиентов через цифровые каналы, далее положительные решения распределяем на Партнеров (до 70% сделок проходит вместе с Партнерами)
- Поддерживаем обращения клиентов в офисы банка через индивидуальные предложения
- 70% клиентских обращений поступают через каналы Банка взаимодействия с клиентами, высокий уровень качества консультаций (лишь 30% клиентов направляются в Банк от Партнеров)
- Высокий уровень конвертации клиентов в сделки (на 20% чем по отрасли в среднем)
- Очевидна выгода для Партнера, отношение поставки Партнерского канала и обратного потока с витрины 1 к 2 (2 клиента от банка, 1 от Партнера)
- Создаем гарантирующие сервисы для быстрого проведения сделок, безопасных расчетов, ускорения сделок



# Зачем Банку это нужно?

Это же так сложно, может проще...

Особая культура, в которой уточнены приоритеты

Все для Клиента

Если Клиент главный, то мы все нацелены на улучшение его условий

---

Что мы делаем вместе с Вами:

1. Понимаем клиентский опыт, путь клиента и организовываем его таким образом, чтобы он был прост, понятен, безопасен, на единой платформе
2. Организовываем обслуживание на период до 30 лет
3. АН не посредник, а Партнер клиента и Банка в предоставлении конечных услуг
4. Вместе организовываем сервисы, которые формируются вокруг единого клиента, упрощают и дают дополнительную безопасность и скорость.

# Каждый может? Синие и красные успехи?

Проблема в том, что отсутствует итоговое видение и экосистему невозможно создать, скорее только вырастить, а на это нужно время

Слово **ЭКОСИСТЕМА** из биологии – когда вы растите своего сына или дочь, вы же точно не знаете что получится, правда же?

Во время своего жизненного пути на человека влияют, он дружит, любит, интегрируется или наоборот закрывается.

Но мы Партнеры с Вами и должны быть понятны, и поэтому я здесь и делюсь с вами данным материалом



## Наша миссия:

Мы даем людям уверенность и надежность, делаем их жизнь лучше, помогая реализовывать их стремления и мечты

Если Партнеры обладают такими же ценностями, мы всегда открыты

Важно, что это понимание стало очевидным, что мы строим Лучший клиентский опыт и путь клиента вместе с Партнерами

## В чем очевидность:

Доля сделок с Партнерами после развития ДомКлик выросла

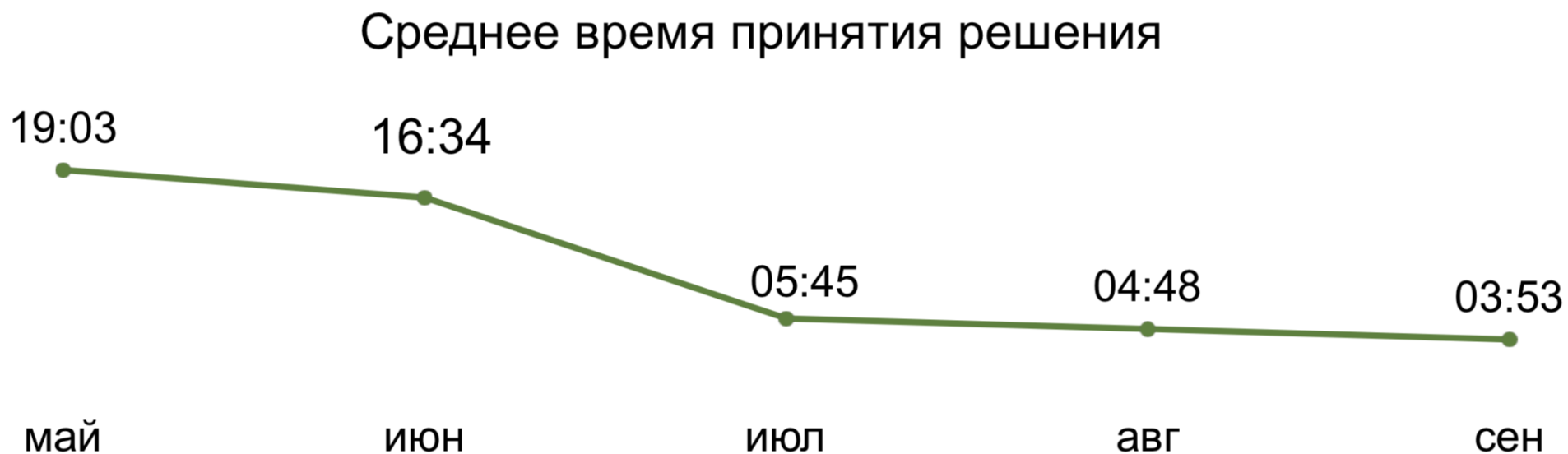
ДомКлик и Сбербанк являются основным поставщиком клиентов с финансами, а Партнеры осуществляют подбор объектов недвижимости.

Каждый делает то, что умеет делать Лучшим образом.

# Улучшения в продукте

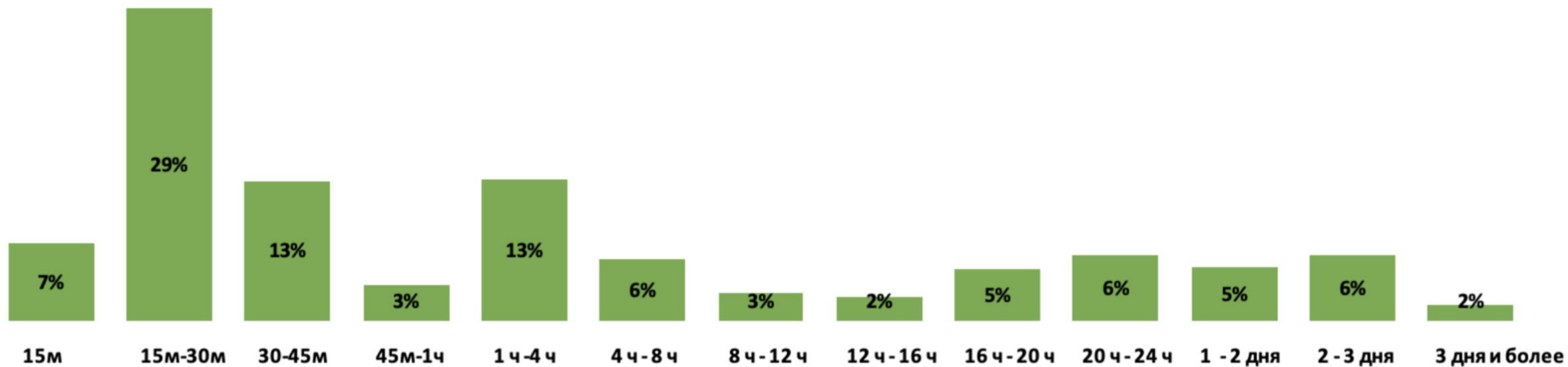


# Скорость рассмотрения заявок (чч:мм)



Время сократилось на 15 часов

# Распределение по времени принятия решения



# Запущен пилот по двум документам

на 14%

Увеличен уровень одобрения по 2 документам

с 50% до 30%

снижен первоначальный взнос  
в рамках пилотного проекта (с 17.09.19)

Территории: Урал и Северо-Западный регионы

# Ставки по зарплатным клиентам

9,1%

Минимальная ставка для зарплатного клиента  
Сбербанка с учетом максимальных скидок

9,8%

Ставка без учета скидок с первоначальным  
взносом 20%



Для зарплатных  
клиентов выдаем  
до 90% от  
стоимости  
квартиры

Предложение: **Зеленая улица!**

Проведение пилота по зарплатным клиентам, в рамках которого заявка отправляется в Сбербанк в день обращения по паспорту

При необходимости - запрос дополнительного пакета документов для отправки в другие банки

# Доля срезов

(запрошенная сумма кредита vs. Одобренная сумма)

## 10%

Доля срезов в Сбербанке

12% - Ближайший Банк на рынке

От 19% до 26% - иные банки

\* В расчете использованы данные ключевых партнеров

# Ипотека без отчета об оценке на ДомКлик

Доля сервиса "возможно без отчета об оценке"

11%  
Страна

## Почему нет одобрения без оценки?

- Цена выше допустимой;
- Площадь не совпадает с данными Росреестра;
- Количество этажей меньше допустимого;
- Ошибка запроса ЕГРН по номеру квартиры.  
Необходимо указать кадастровый номер;
- Стены сделаны из дерева;

## СЕРВИС ЭЛЕКТРОННОЙ РЕГИСТРАЦИИ И БЕЗОПАСНЫЕ РАСЧЕТЫ

---

По итогам августа 2019 с использованием СЭР:

**50%** ипотечных сделок и **10%** сделок за наличные

**2,9 дня** - средний срок регистрации **14 минут** – минимальное время регистрации

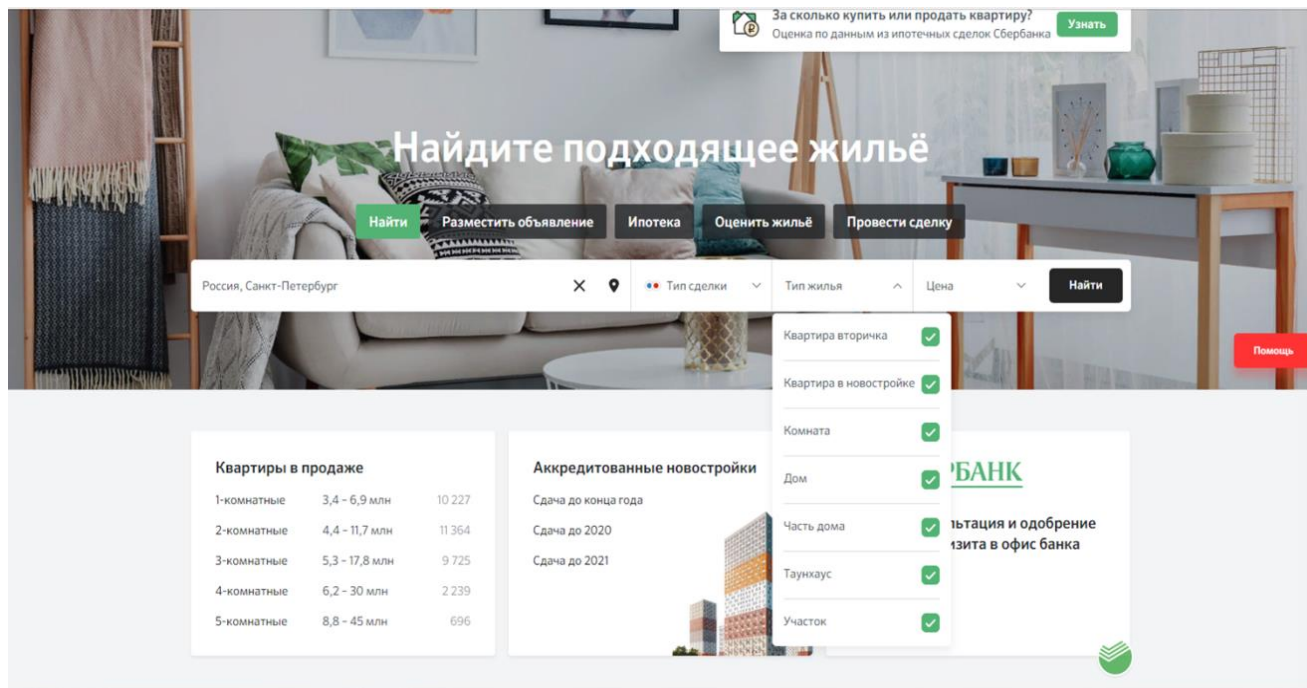
---

По итогам августа 2019 с использованием СБР:

**90%** ипотечных сделок и **10%** сделок за наличные



# ВИТРИНА ОБЪЕКТОВ НА ДОМКЛИК



Найдите подходящее жильё

Россия, Санкт-Петербург

Тип сделки:  Тип жилья:  Цена:

Квартира вторичка

Квартира в новостройке

Комната

Дом

Часть дома

Таунхаус

Участок

Квартiry в продаже		
1-комнатные	3,4 - 6,9 млн	10 227
2-комнатные	4,4 - 11,7 млн	11 364
3-комнатные	5,3 - 17,8 млн	9 725
4-комнатные	6,2 - 30 млн	2 239
5-комнатные	8,8 - 45 млн	696

Аккредитованные новостройки	
Сдача до конца года	
Сдача до 2020	
Сдача до 2021	



Все виды жилой  
недвижимости



Покупка  
Продажа




Аренда  
Коммерческая  
недвижимость

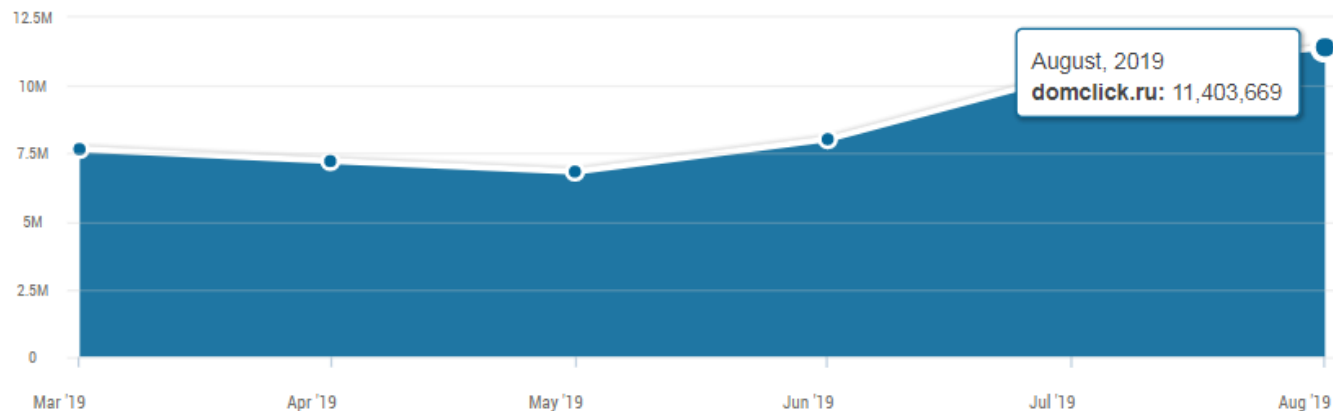
**2 млн**  
объявлений по продаже  
на витрине ДомКлик

# ПОСЕЩАЕМОСТЬ ДОМКЛИК ПО ДАННЫМ SIMILARWEB.COM

## Total Visits (i)

Measured by  Google Analytics

  On desktop & mobile web, in the last 6 months



## Engagement

Measured by  Google Analytics

Total Visits	<b>11.4M</b> ▲ 9.36%
 Avg. Visit Duration	<b>00:04:06</b>
 Pages per Visit	<b>2.24</b>
 Bounce Rate	<b>7.78%</b>

## Дальнейшие действия:

1. Развитие отношений с Партнерами
2. Продолжаем работать в направлении создания лучшего клиентского сервиса

**ВАЖНО:** не все Партнеры соответствуют нашему пониманию о качестве предоставления услуг.

## Критерии:

1. Партнер не отправляет в нашу сторону клиентов с поддельными документами
2. Клиенты, получившие одобрения в Банке, быстро находят объект недвижимости и не сталкиваются с фейковыми объектами, уже проданными и другими схемами получения клиентского трафика
3. Клиенты Сбербанка не продаются в качестве ЛИДов в другие Банки

# Формализовали и запустили программу лояльности

От:  ДомКлик от Сбербанка [Подробнее](#)



ДомКлик | СБЕРБАНК

Благодарим вас за работу с ДомКлик и Сбербанком

Мы дорожим сотрудничеством с вами и уверены, что вместе мы сможем добиться выдающихся результатов!

Поздравляем, ваш уровень сотрудничества:

Что влияет на уровень сотрудничества и как его повысить?

Область сотрудничества Текущий уровень\*

Лучший ипотечный сервис

Клиенты вашего агентства недвижимости активно используют ипотеку Сбербанка

Ежемесячное определение уровня сотрудничества партнеров с ДомКлик – статус по email рассылке

**Уровни – Бронза, Серебро, Золото, Платина**

**На уровень сотрудничества влияет само АН:**

- Активное использование ипотечных продуктов Сбербанка
- Продвижение объявлений на витрине ДомКлик
- Проведение неипотечных сделок с Сервисом электронной регистрацией и Сервисом безопасных расчетов
- Использование страховых продуктов группы компаний Сбербанка.

# Возможности партнеров в Программе лояльности

ПРЕФЕРЕНЦИИ	БРОНЗА	СЕРЕБРО	ЗОЛОТО	ПЛАТИНА
Пакет услуг для бизнеса	✓	✓	✓	✓
Приглашение на конференции для партнеров		✓	✓	✓
Доступ к обучающим роликам		✓	✓	✓
Участие в вебинарах по развитию партнерского сотрудничества <span>NEW</span>		✓	✓	✓
Совместные маркетинговые активности			✓	✓
Рассылка специальных предложений для сотрудников банка			✓	✓

ПРЕФЕРЕНЦИИ	БРОНЗА	СЕРЕБРО	ЗОЛОТО	ПЛАТИНА
<span>NEW</span> Проведение дня партнера для сотрудников Сбербанка <sup>о</sup>			✓	✓
<span>NEW</span> Размещение специальных предложений партнера в рассылке ДомКлик			✓	✓
Размещение видео партнера на youtube-канале ДомКлик				✓
Размещение новостей партнера в журнале ДомКлик				✓
Публикация интервью с партнером в журнале ДомКлик				✓
Совместный маркетинговый проект с партнером				✓



Александр Попов

Директор по работе с Партнерами  
Дивизиона ДомКлик ПАО Сбербанк

+7 909 181 2600