



Альфа Банк

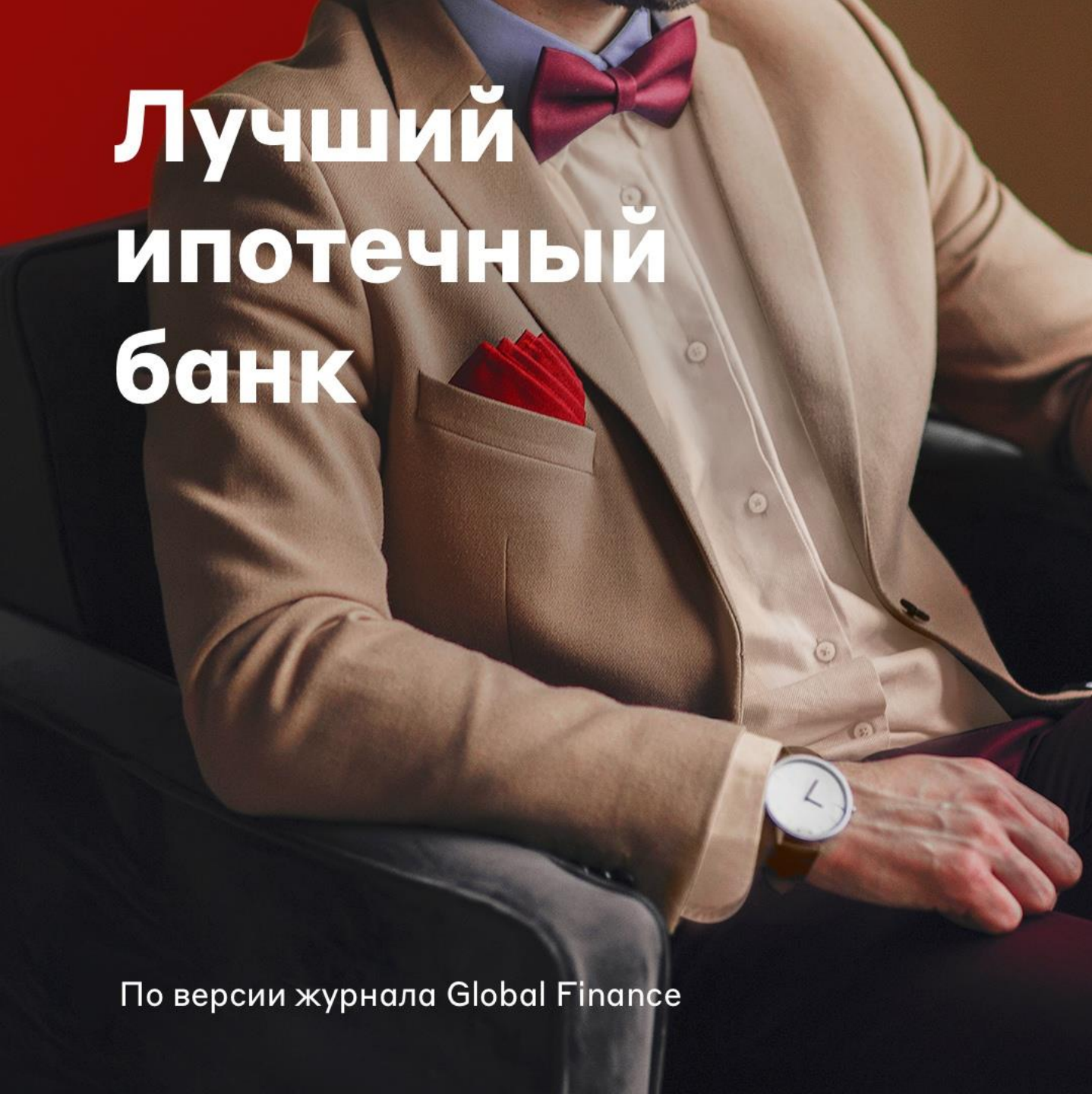
ДИДЖИТАЛИЗАЦИЯ КЛИЕНТСКОГО ПУТИ В АЛЬФА БАНКЕ

Обратный поток одобренных клиентов от
банка к риелтору

Кучерук Карина Александровна

руководитель дирекции по развитию
ипотечного кредитования «Альфа-Банка»

г. Москва



Лучший ипотечный банк

По версии журнала Global Finance

ИТОГИ РАБОТЫ В 2019 ГОДУ



4 место

По объему выдачи ипотеки*

13

Регионов присутствия в 2019г.

15 ипотечных центров

Открыл Альфа-Банк с начала 2019г.

База недвижимости

Альфа-Банк запустил онлайн-базу объектов недвижимости

*по данным Frank RG по итогам июля 2019г.

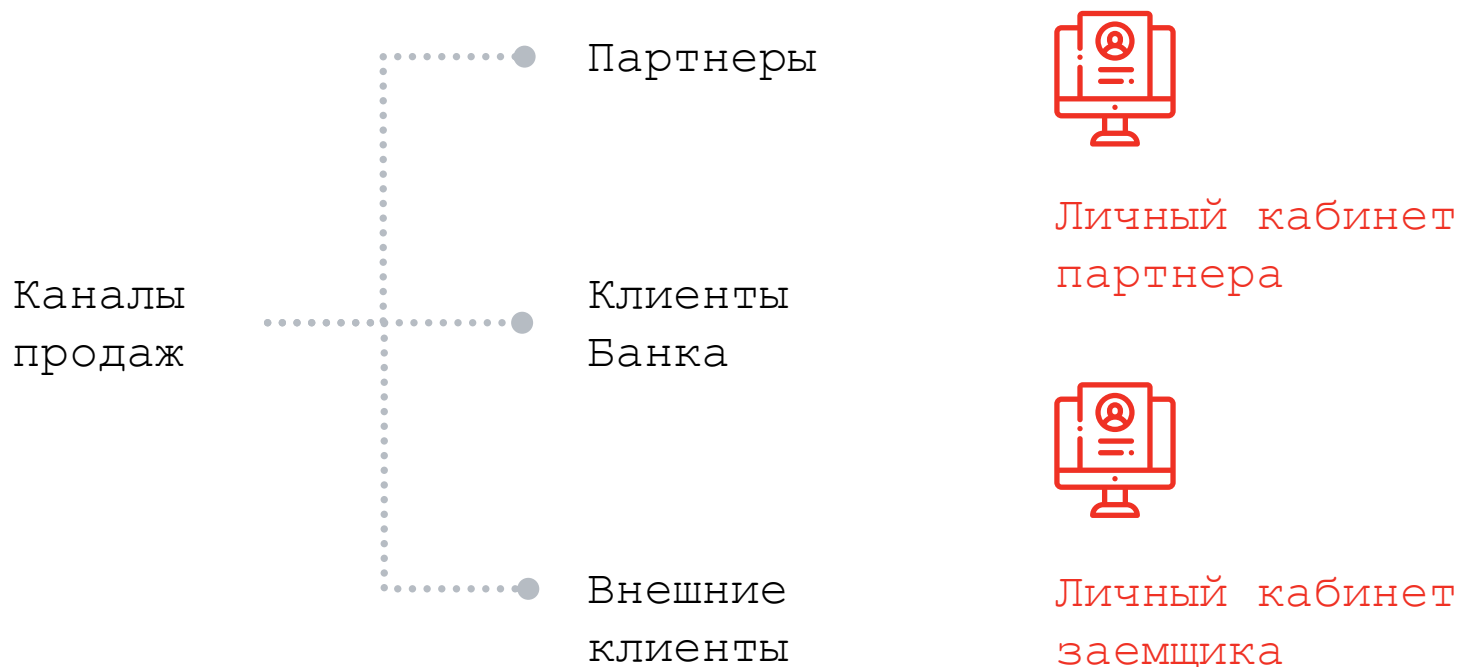
РЕГИОНЫ ПРИСУТСТВИЯ ИПОТЕКИ 2019



Москва
Санкт-Петербург
Екатеринбург
Казань
Уфа
Краснодар
Новосибирск

Ростов-на-Дону
Красноярск
Самара
Нижний Новгород
Пермь
Тюмень

НАШИ **ONLINE**-СЕРВИСЫ ГАРАНТИРУЮТ БЫСТРОЕ И КАЧЕСТВЕННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ



Скорость
и качество

ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ ПАРТНЕРА



это омниканальная система, с помощью которой клиент может подать заявку на ипотеку в Альфа-Банк тремя способами:



Через **email**



Через личный кабинет



Через **CRM** партнера



БЫСТРО

УДОБНО

ПРОСТО

ПРЕИМУЩЕСТВА ЛИЧНОГО КАБИНЕТА ПАРТНЕРА

A

30 минут

Время, за которое заявка попадает в систему, минуя ручную обработку менеджером Альфа-Банка

Несколько секунд

Время, за которое происходит распознавание документов

85%

Доля заявок, по которым решение принимается автоматически

Онлайн-трекинг

Не нужно звонить менеджеру в Банк, возможно отследить все стадии прохождения заявки в **online** режиме

24/7

Все вопросы и доработки по документам доступны **online** круглосуточно

Мобайл

Работаем не только с ноутбука, но и с телефона, доступно Мобильное приложение

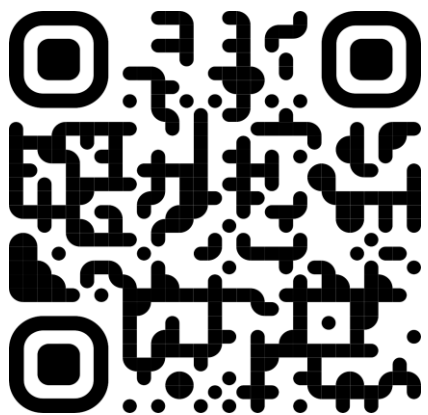
Фото достаточно

Все файлы достаточно сфотографировать и загрузить с телефона без сканирования

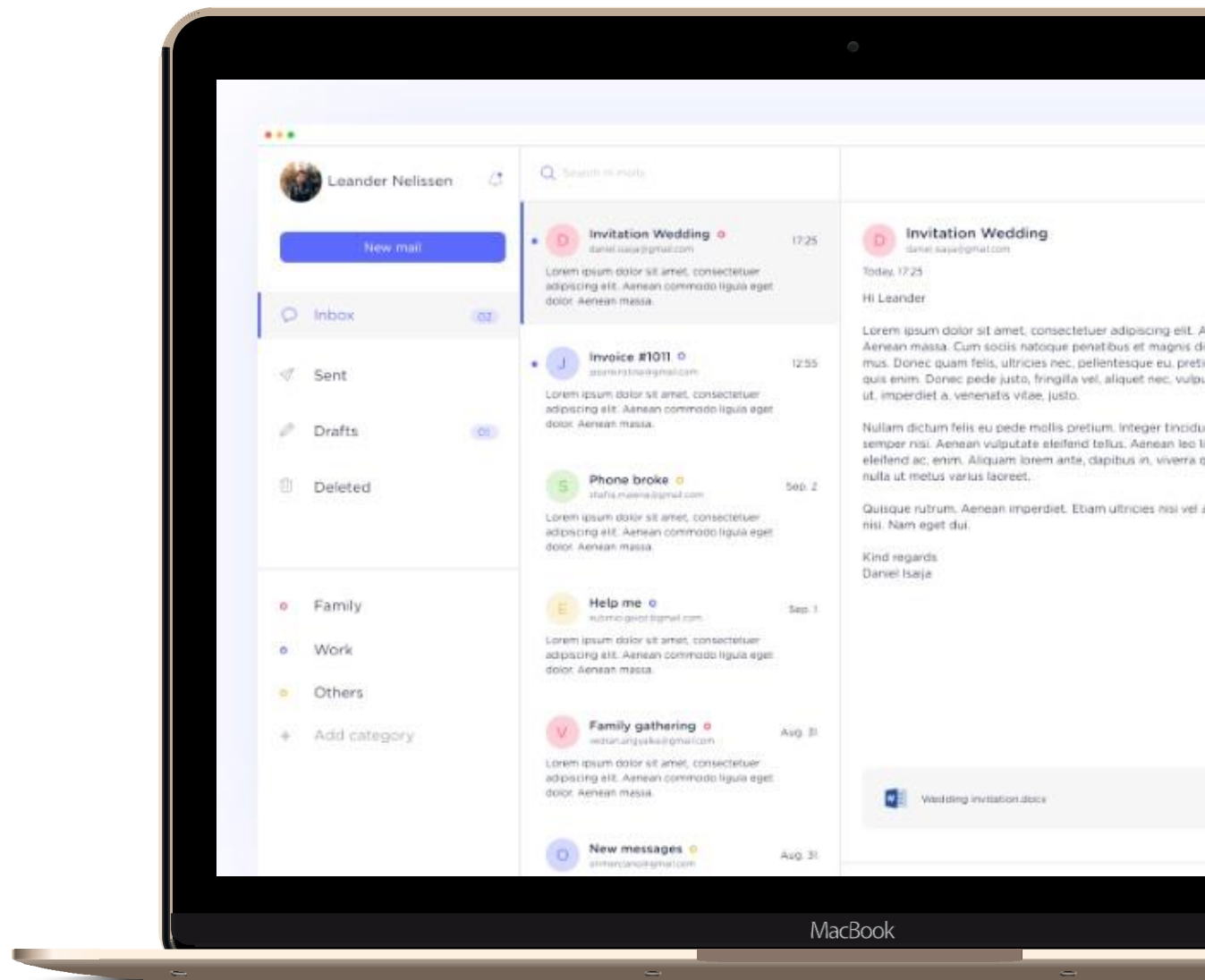
Все заявки списком

Сводная информация по всем заявкам

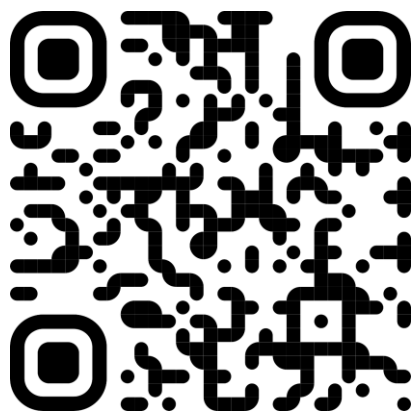
ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ ПАРТНЕРА



Подача заявки
через **email**

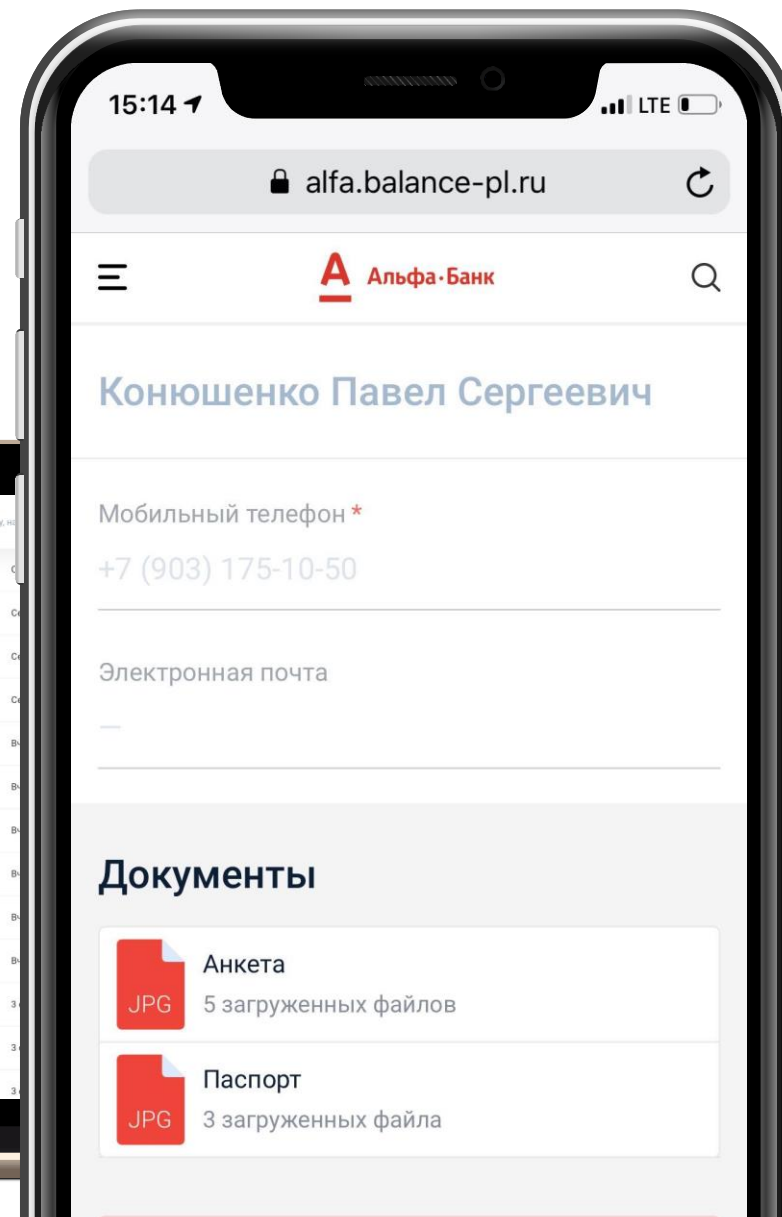
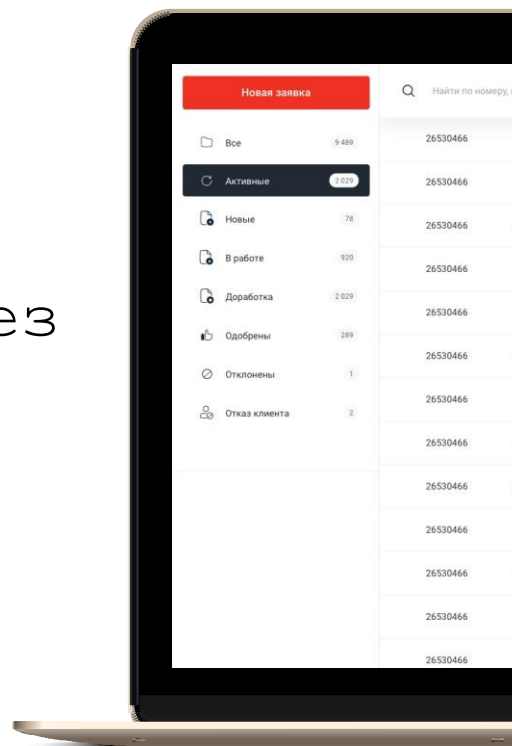


ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ ПАРТНЕРА



Одна из самых простых анкет

Подача заявки через личный кабинет



15:14

alfa.balance-pl.ru

Альфа-Банк

Конюшенко Павел Сергеевич

Мобильный телефон *
+7 (903) 175-10-50

Электронная почта

Документы

Анкета
JPG 5 загруженных файлов

Паспорт
JPG 3 загруженных файла

ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ ПАРТНЕРА



3 запроса — и заявка
создана

Подача заявки
средствами API

```
class Person
  include ActiveRecord::Conversion
  include ActiveRecord::Validations

  validates_presence_of :name

  attr_accessor :name

  def initialize(attributes = {})
    @name = attributes[:name]
  end

  def persist
    @persisted = true
  end

  def persisted?
    @persisted
  end

  end

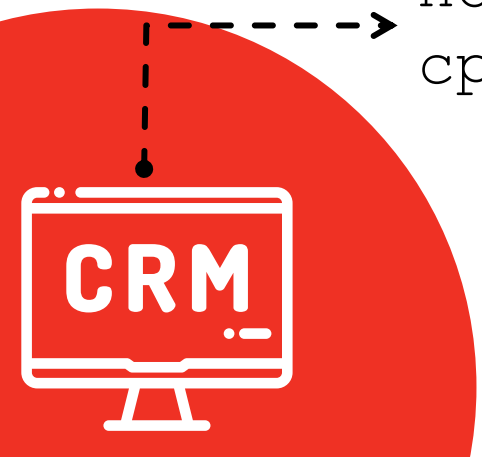
person1 = Person.new(:name => "matz")
p person1.valid?
```

The screenshot shows a REST client interface with a JSON response. The response is a Gist object with the following structure:

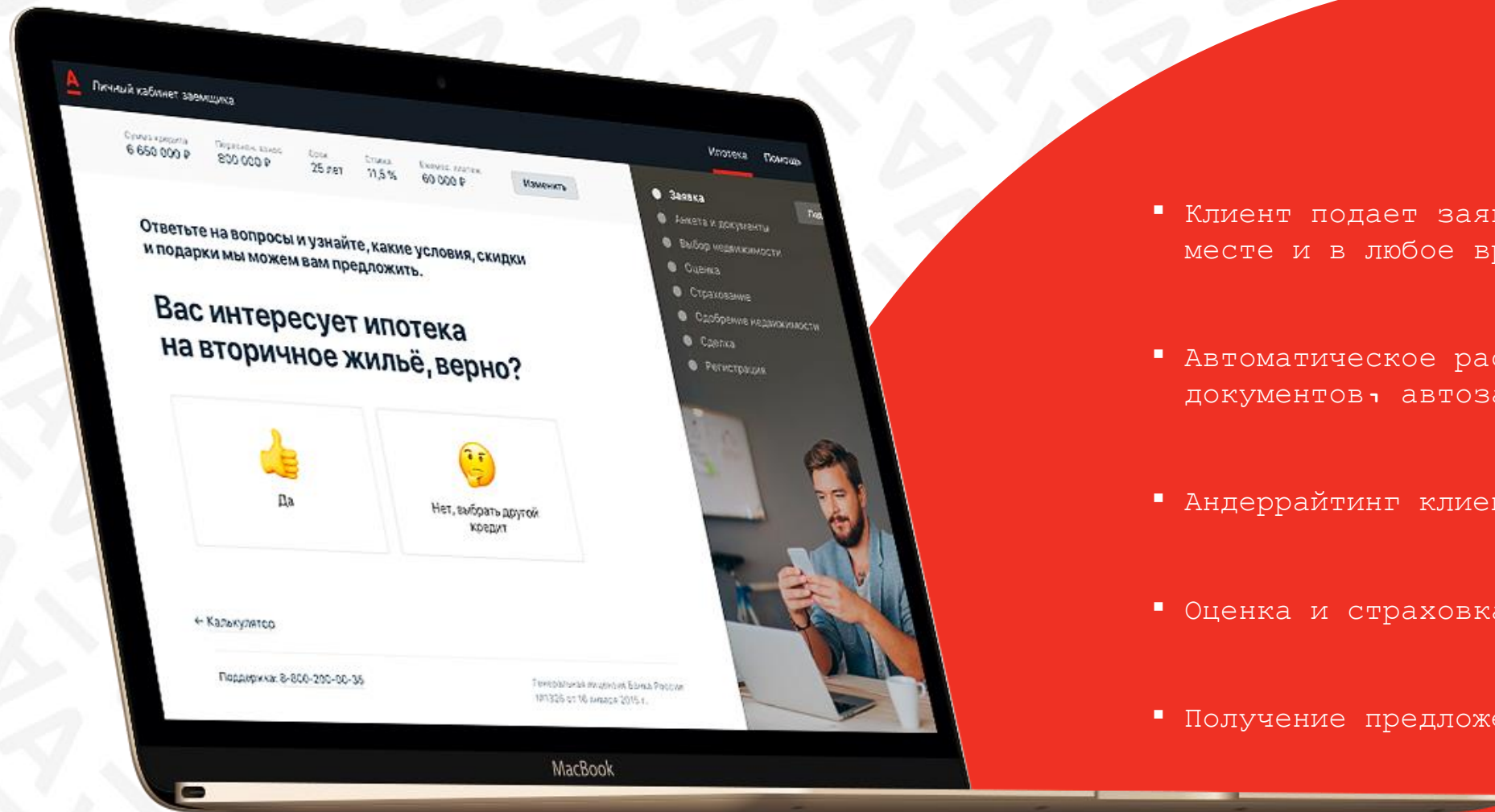
```
{
  "description": "My new gist.",
  "public": true,
  "files": {
    "file.txt": {
      "content": "String file contents"
    }
  }
}
```

The interface also shows the request body, which is a JSON object with the following structure:

```
{
  "url": "https://api.github.com/gists/25d52f27093e63235a6849bd73b60767",
  "forks_url": "https://api.github.com/gists/25d52f27093e63235a6849bd73b60767/forks",
  "commits_url": "https://api.github.com/gists/25d52f27093e63235a6849bd73b60767/commits",
  "id": "25d52f27093e63235a6849bd73b60767",
  "git_pull_url": "https://gist.github.com/25d52f27093e63235a6849bd73b60767.git",
  "git_push_url": "https://gist.github.com/25d52f27093e63235a6849bd73b60767.git",
  "html_url": "https://gist.github.com/25d52f27093e63235a6849bd73b60767",
  "files": {
    "file.txt": {
      "filename": "file.txt",
      "type": "text/plain",
      "language": "Text",
      "raw_url": "https://gist.githubusercontent.com/anonymous/25d52f27093e63235a6849bd73b60767/raw/b087a4c57f47ffad4025004869d7366ddc82d0d1",
      "size": 20,
      "truncated": false,
      "content": "String file contents"
    }
  }
}
```



ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ ЗАЕМЩИКА



- Клиент подает заявку в любом удобном месте и в любое время
- Автоматическое распознавание ипотечных документов, автозаполнение всех полей
- Андеррайтинг клиента
- Оценка и страховка **online**
- Получение предложения за **30** секунд

ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ ЗАЕМЩИКА

W База WinNER



Теперь ипотечные заемщики Альфа-Банка могут в своем личном кабинете подобрать интересующий их объект недвижимости без длительного поиска в интернете или обращения к сторонним агентствам.

Ипотека Помощь Иванов Иван

Выбор недвижимости

Укажите адрес и загрузите документы, если уже выбрали недвижимость. Если нет — приступайте к поиску. Помните, что выйти на сделку нужно до 16 октября, пока действует одобрение. Следующие этапы оценки, страхования и одобрения займут минимум неделю.
[Какая недвижимость подойдет?](#)

Найдите жильё мечты
Подберите идеальный вариант в нашей базе объявлений о продаже.

Начать поиск

Уже выбрали недвижимость? Заполните [информацию о ней](#)

Кредит 12 750 000 ₽
Ставка 10,49 % [Подробнее](#)

- Заявка
- Анкета и документы
- Выбор недвижимости**
- Оценка
- Страхование
- Одобрение недвижимости

Поддержка: 8 800 200-00-35
Сообщить о проблеме


Генеральная лицензия Банка России №1326 от 16 января 2015 г.

MacBook

ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ ЗАЕМЩИКА

Настройка фильтров поиска



 Личный кабинет заемщика

[Кредит](#) [Помощь](#) [Войти](#)

в Москве и области [купить квартиру](#) [глубина поиска: 7 дней](#)

Найдено объектов: 38419

[Полный](#) **[Основной](#)**

Адрес	Количество комнат	Цена Р	от	до
От станции Без ограничений	Схема метро	Жилая	от	до

Фильтры для
уточнения
поиска

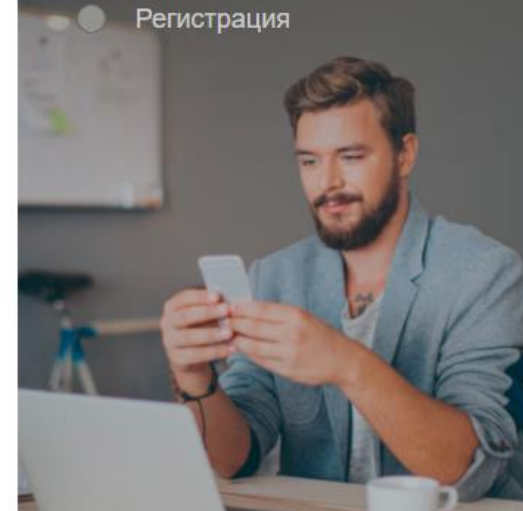
Сортировать

[Плитка](#) [Карта](#)

			3-комн.кв., 87м², 4/9 этаж	Марксистская м. 9 мин.
			Рязанский пр-т, 2	
			От 12 787 756 Р 146 313 $\text{Р}/\text{м}^2$	До 12 787 756 Р 146 313 $\text{Р}/\text{м}^2$
				Все предложения по объекту
			2-комн.кв., 30м², 13/14 этаж	Петровско-Разумовская м. 10 мин.
			Комдива Орлова ул., ВЛ1	
			От 4 524 520 Р 145 768 $\text{Р}/\text{м}^2$	До 4 931 370 Р 157 050 $\text{Р}/\text{м}^2$
				Все предложения по объекту

Все чаты

- Заявка
- Анкета и документы
- Выбор недвижимости
- Оценка
- Страхование
- Одобрение
- Сделка
- Регистрация



ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ ЗАЕМЩИКА

Режим «карта» для возможности визуального нахождения и просмотра объявлений



Личный кабинет заемщика

Кредит

Помощь

Войти

в Москве и области | купить квартиру | до 15 млн.руб. X | От станции: до 5 мин X | глубина поиска: 7 | еще 2 v

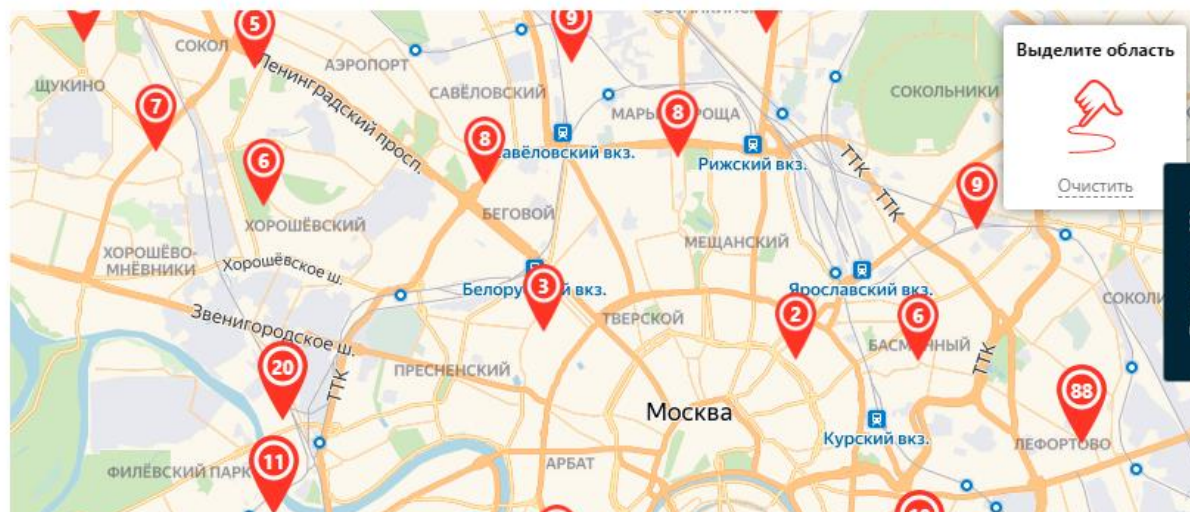
Найдено объектов: 1929

Полный

Основной

Адрес	Количество комнат	Цена Р	от	15 000 000
От станции До 5 мин пешком	Схема метро	Жилая	от	до

★ 🏠 Плитка Карта



- Заявка
- Анкета и документы
- Выбор недвижимости
- Оценка
- Страхование
- Одобрение
- Сделка
- Регистрация



ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ ЗАЕМЩИКА

Выделение области на карте как параметр для ограничения поиска



Личный кабинет заемщика

Кредит Помощь Войти

в Москве и области | купить квартиру | до 15 млн.руб. X | От станции: до 5 мин X | глубина поиска: 7 | еще 3 v

Найдено объектов: 6

Полный Основной

Адрес	Количество комнат	Цена Р	от	15 000 000
От станции До 5 мин пешком	Схема метро	Жилая	от	до

☆ 🗨 Плитка Карта

Это мы выделили области для поиска (чтобы увидеть объявления, которые там есть)

Это функция для выделения области на карте для уточнения поиска

- ✓ Заявка
- ✓ Анкета и документы
- Выбор недвижимости
- Оценка
- Страхование
- Одобрение
- Сделка
- Регистрация

ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ ЗАЕМЩИКА

Просмотр объявлений на карте



Личный кабинет заемщика Кредит Помощь Войти

в Москве и области | купить квартиру | до 15 млн.руб. X | От станции: до 5 мин X | глубина поиска: 7 | еще 2 v

Найдено объектов: 1929 Полный **Основной**

Адрес	Количество комнат	Цена Р	от	15 000 000
От станции До 5 мин пешком	Схема метро	Жилая	от	до

★ 🏠 Плитка Карта

1 объект

Нижняя ул., 3
Белорусская м. 3 мин. 🚶

📄 🌟 🏠

1-комн.кв., 16.3м², 1/5 этаж 4 350 000 Р 266 871 Р/м²

Выделите область

Очистить

Все чаты (1)

Окошко, которое возникает при нажатии на красную метку на карте (тут появляются объявления в этом доме)

ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ ЗАЕМЩИКА

Просмотр объявлений от всех продавцов
Одну квартиру могут продавать сразу несколько продавцов.

A

Сортировать ▾ ☆ Плитка Карта

Это описание объекта недвижимости 📄 ☆

4-комн.кв., 93м², 15/26 этаж Молодежная м. 5 мин. ♿
Рублевское ш., 101

От 24 500 610 ₺ До 24 500 610 ₺
264 300 ₺/м² 264 300 ₺/м² Все предложения по объекту ^

Это рекламное объявление 📄 🗨️

4-комн.кв., 92.7м², 15/26 этаж Молодежная м. 5 мин. ♿
Рублевское ш., 101

24 500 610 ₺ Площадь: 92.7/55.8/5.4 Балкон: –
264 300 ₺/м² Ремонт: Без отделки Лифт: Пассажирский + грузовой
Окна: Двор + Улица Парковка: –
Санузел: Совмещенный Территория: – Показать телефон

Написать в чат
Описание ▾

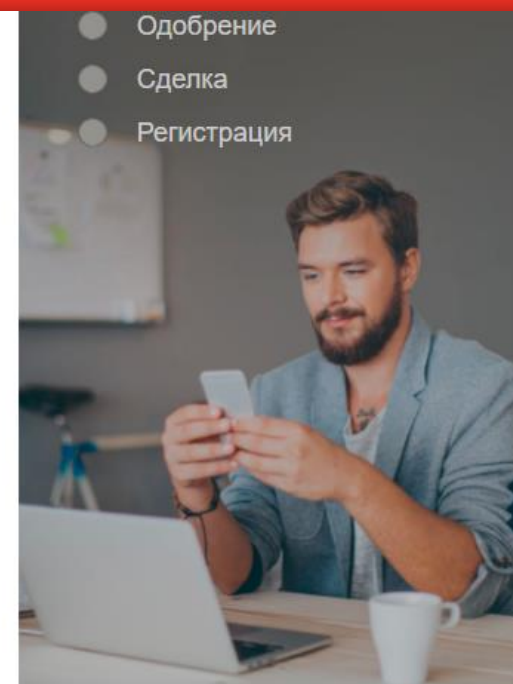
Это рекламное объявление 📄 🗨️

4-комн.кв., 92.7м², 15/26 этаж Молодежная м. 5 мин. ♿
Рублевское ш., 101

24 500 610 ₺ Площадь: 92.7/55.8/5.4 Балкон: –
264 300 ₺/м² Ремонт: Без отделки Лифт: Пассажирский + грузовой
Окна: Двор + Улица Парковка: –
Санузел: Совмещенный Территория: – Показать телефон

Написать в чат
Описание ▾

Все чаты (3)



ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ ЗАЕМЩИКА

Добавление комментария к объявлению
Комментарии помогают не забыть важную информацию про квартиру

A

Адрес
Количество комнат
Цена Р от до
От станции До 5 мин пешком
Схема метро
Жилая от до

Сортировать
★ Плитка Карта

4-комн.кв., 93м², 15/26 этаж Молодежная м. 5 мин.

Рублевское ш., 101

От 24 500 610 Р До 24 500 610 Р Все предложения по объекту ^

Оставьте комментарий

Сохранить

5/26 этаж Молодежная м. 5 мин.

264 300 Р/м² ↓

Ремонт: Без отделки
Окна: Двор + Улица
Санузел: Совмещенный

Балкон: –
Лифт: Пассажирский + грузовой
Парковка: –
Территория: –

Показать телефон

Написать в чат

Описание

4-комн.кв., 92.7м², 15/26 этаж Молодежная м. 5 мин.

Рублевское ш., 101

24 500 610 Р

Площадь: 92.7/55.8/5.4
Ремонт: Без отделки
Окна: Двор + Улица

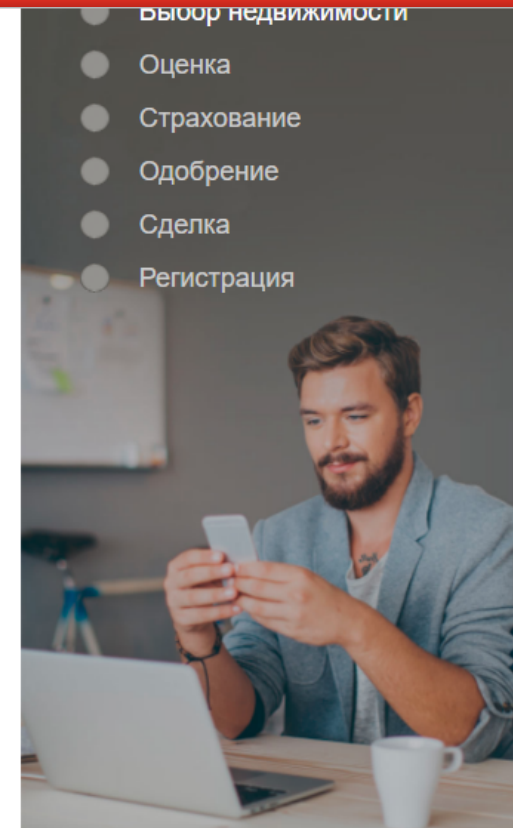
Балкон: –
Лифт: Пассажирский + грузовой
Парковка: –
Территория: –

Показать телефон

1

2

Все чаты (3)



ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ ЗАЕМЩИКА

Сравнение объявлений

Сравнение позволяет оперативно выбрать из понравившихся вариантов



Сортировать ▾

☆ Плитка Карта

4-комн.кв., 93м², 15/26 этаж Молодежная м. 5 мин.

Рублевское ш., 101

От 24 500 610 ₽ До 24 500 610 ₽ Все предложения по объекту ^

264 300 ₽/м² 264 300 ₽/м²

Добавить / Убрать в сравнение

4-комн.кв., 92.7м², 15/26 этаж Молодежная м. 5 мин.

Рублевское ш., 101

24 500 610 ₽ Площади: 92.7/55.8/5.4 Балкон: –
Ремонт: Без отделки Лифт: Пассажирский + грузовой **Показать телефон**
264 300 ₽/м² ↓ Окна: Двор + Улица Парковка: –
Санузел: Совмещенный Территория: –
Написать в чат
Описание ▾

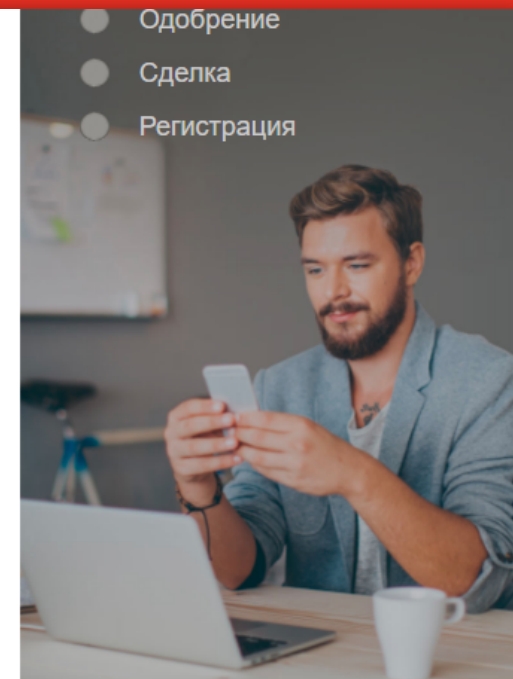
4-комн.кв., 92.7м², 15/26 этаж Молодежная м. 5 мин.

Рублевское ш., 101

24 500 610 ₽ Площади: 92.7/55.8/5.4 Балкон: –
Ремонт: Без отделки Лифт: Пассажирский + грузовой **Показать телефон**
264 300 ₽/м² Окна: Двор + Улица Парковка: –
Санузел: Совмещенный Территория: –
Написать в чат
Описание ▾

Все чаты (3)

Перейти в раздел Сравнение



- Одобрение
- Сделка
- Регистрация

ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ ЗАЕМЩИКА

Форма сравнения объявлений

Визуально удобно увидеть преимущества квартир



Личный кабинет заемщика

Кредит Помощь Войти

Добавить / Убрать в сравнение

Нажать на кнопку и продолжить оформлять ипотеку

24 500 610 ₽ 264 300 ₽/м²	8 047 884 ₽ 125 552 ₽/м²
<p>Показать телефон</p> <p>Написать в чат</p> <p>Выбрать объект</p>	<p>Показать телефон</p> <p>Написать в чат</p> <p>Выбрать объект</p>
<p>Площадь: 92.7/55.8/5.4 Ремонт: Без отделки Санузел: Совмещенный Окна: Двор + Улица Балкон: – Парковка: – Лифт: Пассажирский + грузовой Территория: –</p>	<p>Площадь: 64.1/51.3/? Ремонт: Первичная отделка Санузел: – Окна: – Балкон: – Парковка: Нет Лифт: Нет Территория: –</p>
<p>4-комн.кв., 92.7м², 15/26 этаж Молодежная м. 5 мин. </p> <p>Рублевское ш., 101</p>	<p>2-комн.кв., 64.1м², 9/12 этаж Рассказовка м. 5 мин. </p> <p>Бориса Пастернака ул., 33к1</p>

ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ ЗАЕМЩИКА

Чат для общения с продавцом

Оперативно можно получить дополнительную информацию от продавца



A Личный кабинет заемщика Кредит Помощь Войти

в Москве и области | купить квартиру | От станции: до 5 мин X | глубина поиска: 7 дней | Очистить

Найдено объектов: 4061 Полный **Основной**

Адрес	Количество комнат	Цена Р	от	до
От станции До 5 мин пешком	Схема метро	Жилая	от	до

По во

- 7 000 000 Р
1-комн.кв., 66м², 3/3 этаж
Кропоткинский пер., 18/34
- 4 100 000 Р
3-комн.кв., 67м², 3/9 этаж
Серпухов г., Бригадная ул., 4
- 25 800 000 Р
3-комн.кв., 80м², 10/12 этаж
Ленинский пр-т, 105К2
- 8 047 884 Р
2-комн.кв., 64.1м², 9/12 этаж
Бориса Пастернака ул., 33к1

> Все чаты (4)

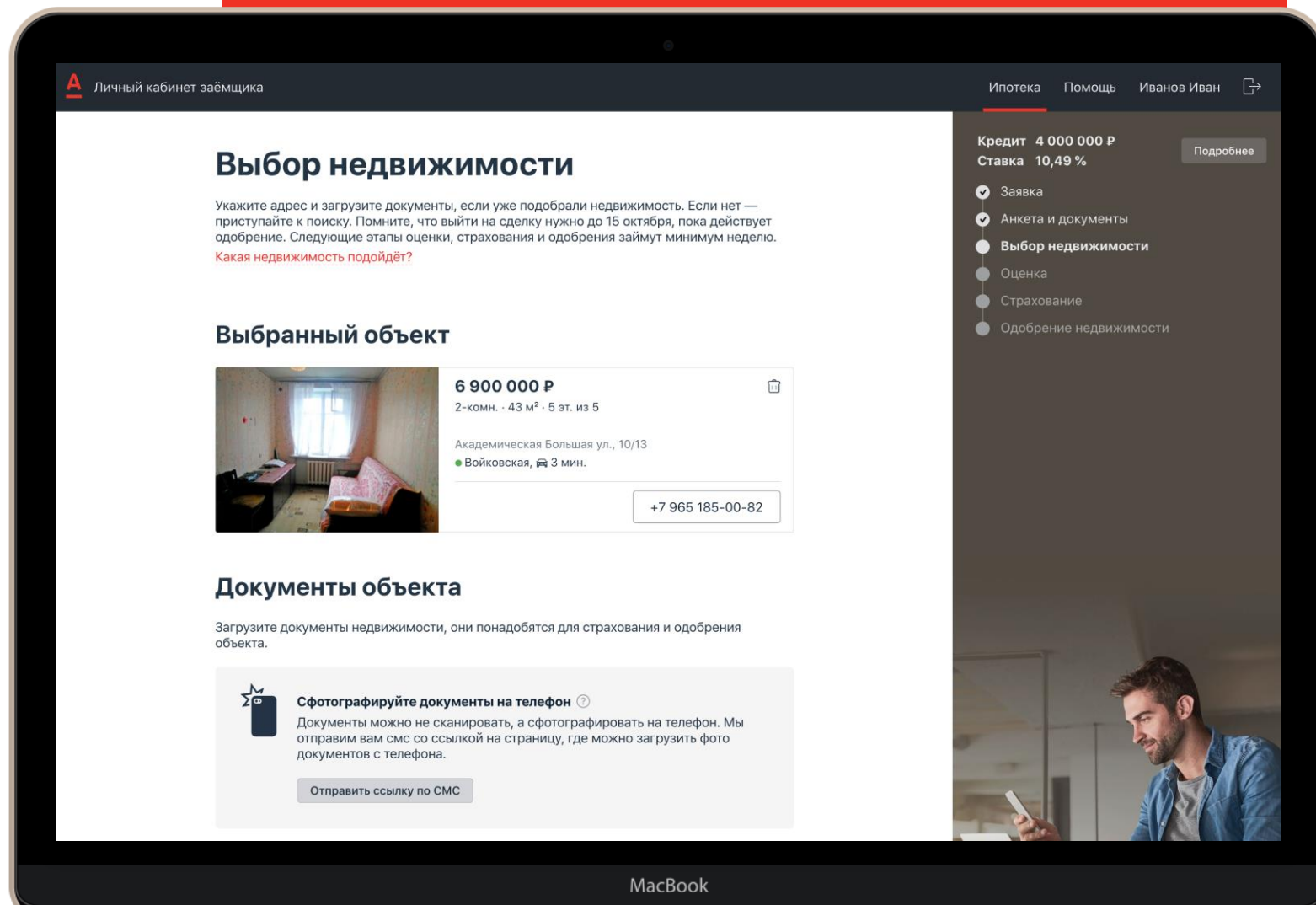
- 7 000 000 Р
1-комн.кв., 66м², 3/3 этаж
Кропоткинский пер., 18/34

2019-07-16 14:43:22
апрвапрвапр

2019-07-16 17:13:21
Привет! Я хочу квартира! Жена грызет мозг! Срочно!

- Заявка
- Анкета и документы
- Выбор недвижимости
- Оценка
- Страхование
- Одобрение
- Сделка
- Регистрация

ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ ЗАЕМЩИКА



Выбор недвижимости

ПОПРОБУЙТЕ ONLINE-СЕРВИСЫ «АЛЬФА-
БАНКА»



Личный кабинет заемщика



Личный кабинет партнера

ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ ONLINE-СЕРВИСОВ



СЕКРЕТ

КАК «АЛЬФА-БАНК» ДОСТИГАЕТ РЕЗУЛЬТАТ

