



## Тенденция изменения портрета ипотечного заемщика, каналы привлечения — онлайн/оффлайн?

Начальник управления  
ипотечных продаж,  
Чернышева Татьяна

**6**  
МЕСТО  
по количеству

**1 ГОД**

**7**  
МЕСТО  
по объему

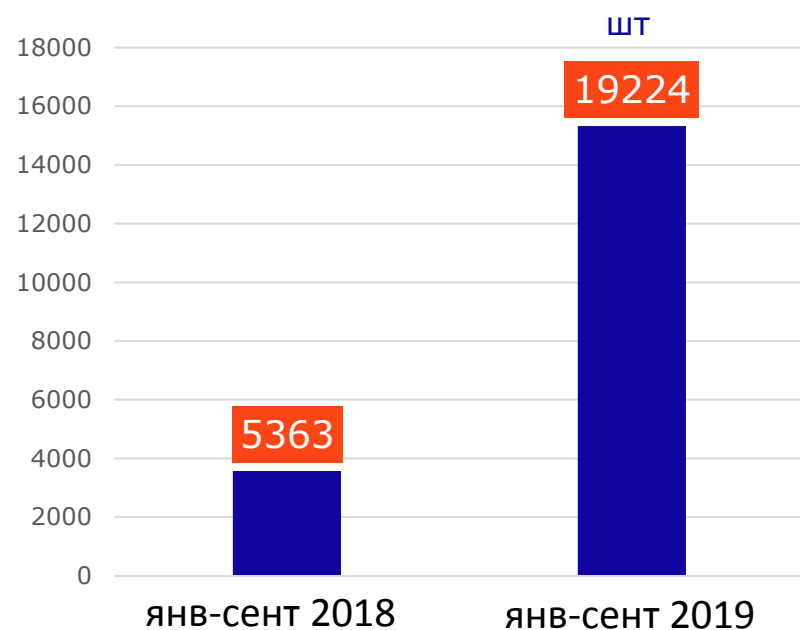
**+**  
**10**  
позиций



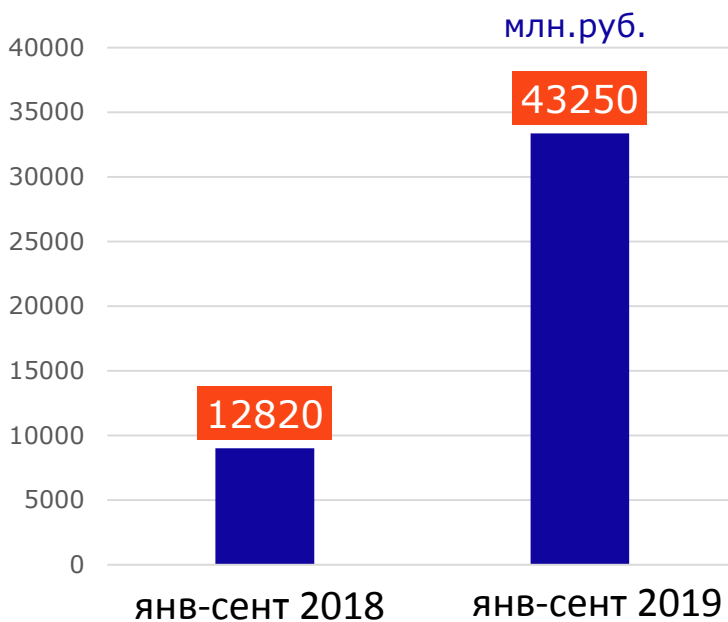
1	Сбербанк	340 685
2	ВТБ	143 442
3	Газпромбанк	23 460
4	Россельхозбанк	19 336
5	ФК Открытие	15 593
<b>6</b>	<b>Промсвязьбанк</b>	<b>15 324</b>
7	Росбанк	14 216
8	Банк ДОМ.РФ	11 148
9	Абсолют Банк	10 717
10	Совкомбанк	10 470

1	Сбербанк	654 776
2	ВТБ	351 518
3	Газпромбанк	63 076
4	Россельхозбанк	45 075
5	Росбанк	40 484
6	ФК Открытие	38 233
<b>7</b>	<b>Промсвязьбанк</b>	<b>33 369</b>
8	Альфа-Банк	32 415
9	Райффайзенбанк	32 076
10	Абсолют Банк	28 193

Количество выдач в **3,6** раза



Объемы выдач в **3,4** раза



Рост опер. результата  
**3,44** раза



Рост портфеля в  
**2,25** раза за 2019 год





Продуктивность в **2,4** раза





Штат в **1,8** раза


## Результаты оптимизации кредитного процесса

 Разработка и запуск **мультиканальной модели ипотечного бизнеса.**

 Специальные скидки для 300 партнеров. Запуск «Gold», «Platinum».

 Согласование технологии проведения удаленной сделки на территории партнера.

 **Dynamix-CRM** инструмент управления продажами.

 **Ипотечная группа 24/7.** Колл-центр. Создание группы. Мини-CRM для возможности контроля своевременности обратного звонка клиенту.

**80%**


изменение процессов и технологий


**10%**

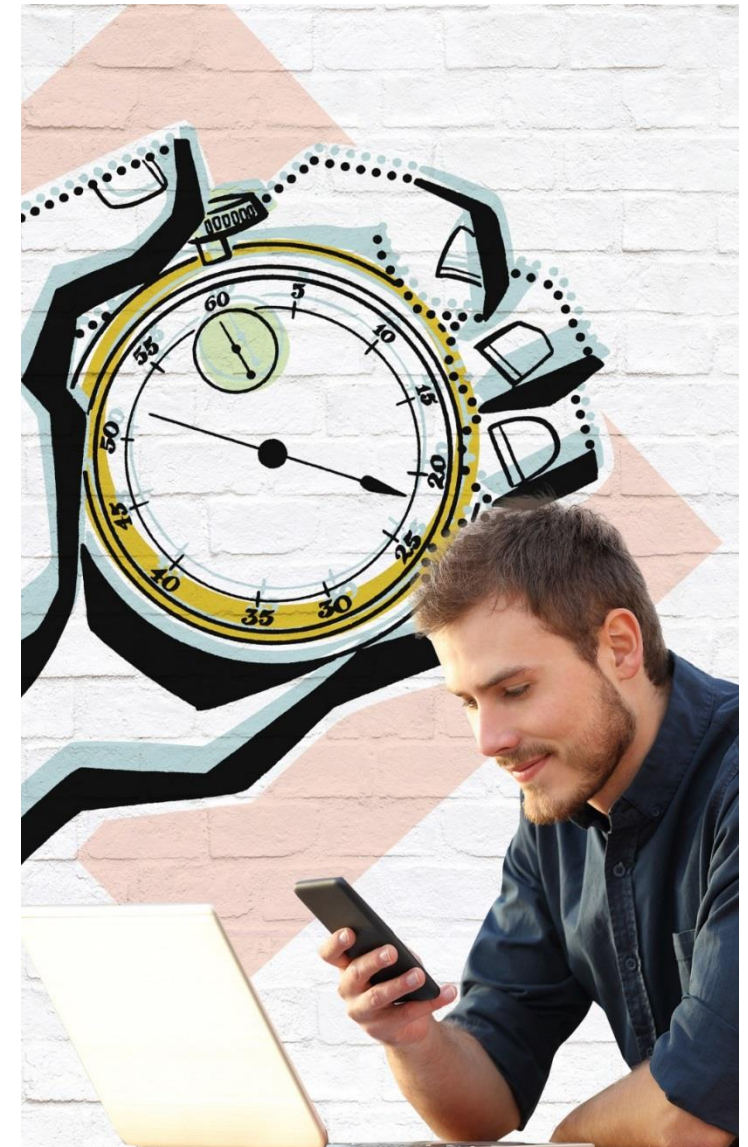
увеличение численности персонала

**в 3 раза**

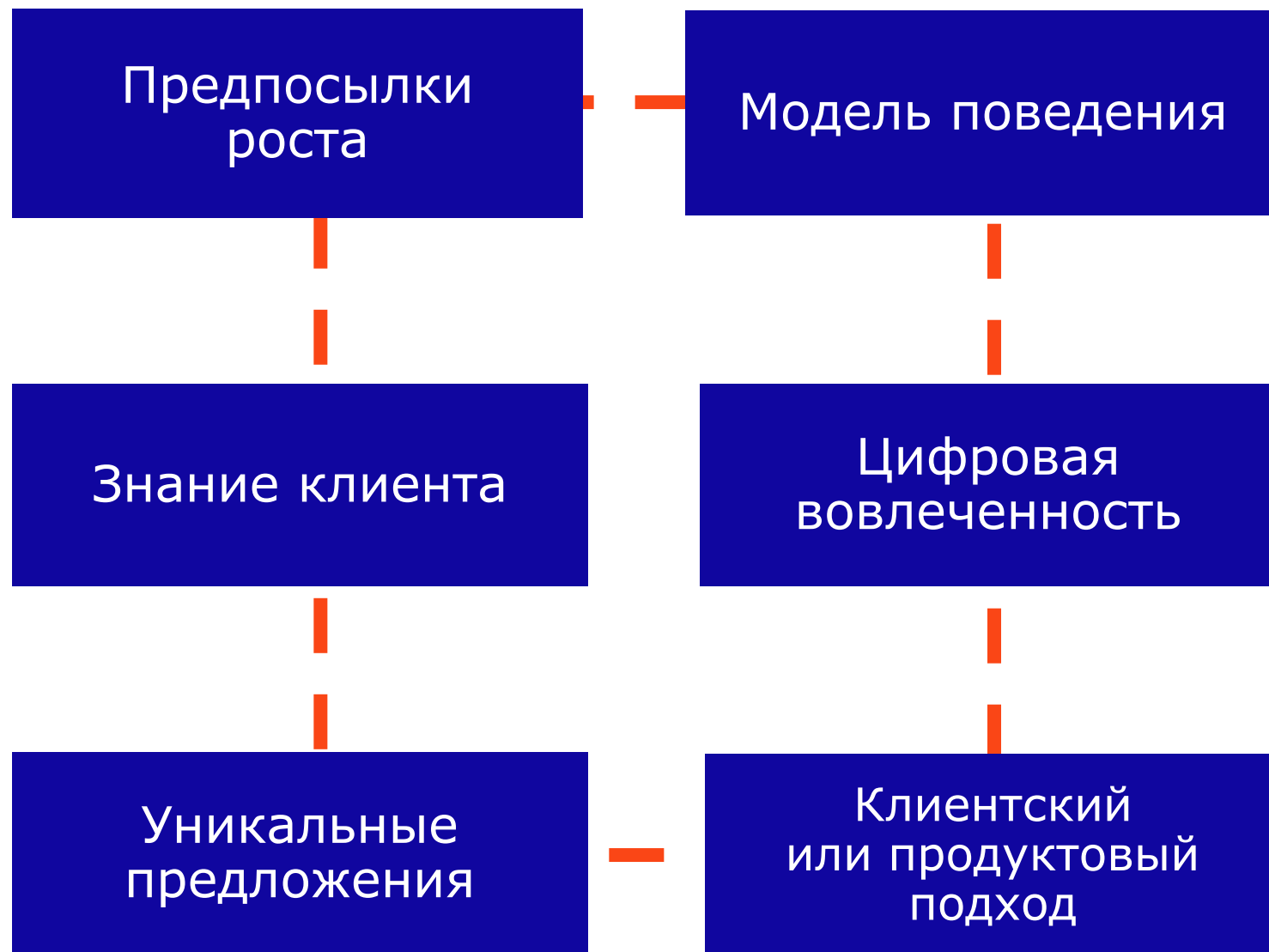
сократилось время реакции бэк-офиса на задачу

 Автоматизация кредитного пакета на сделку. Остановили рост ШЕ в бэк-офисе при увеличении объема выдач.

 Запустили кредитный онлайн конвейер на акцепт выдачи. Очередь сделок на акцепт разбирается быстрее.







# Ипотека – драйвер индустрии недвижимости. Предпосылки дальнейшего роста.

**42%**

семей доступна  
ипотека

**44%**

готовы улучшить  
свои условия

**17 млн**

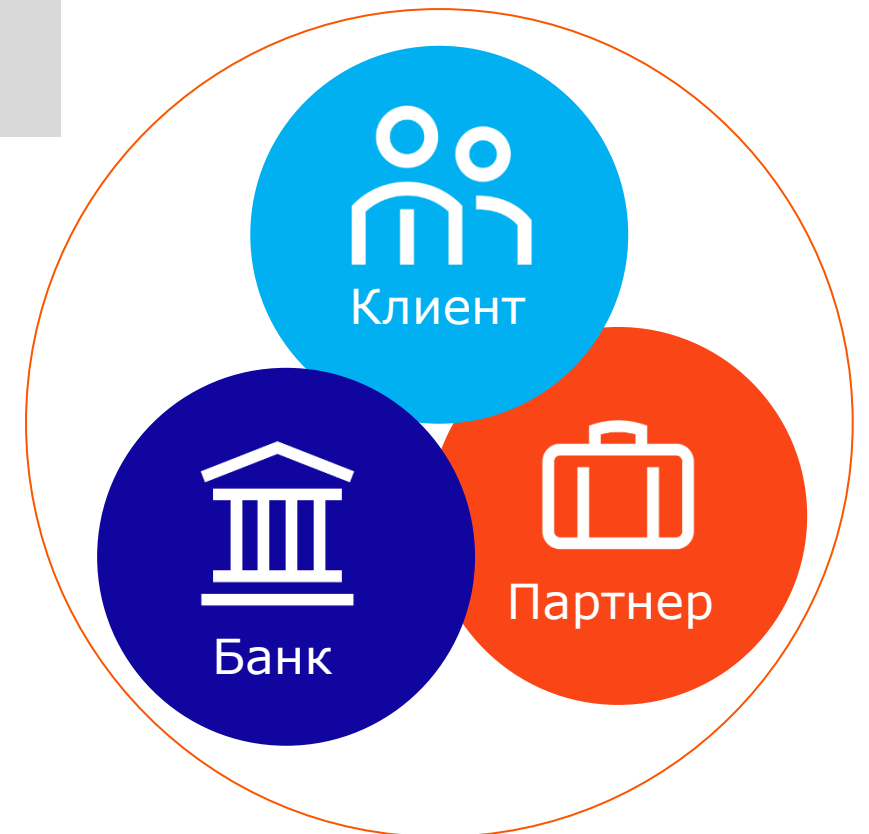
В ближайшие 5 лет  
планируют приобрести  
жилье

1. Дополнительный канал продаж друг для друга
2. Делегирование продаж друг другу – знак доверия
3. Навигация обратного потока от Банка к Партнеру

---

Взаимовыгодное сотрудничество –  
довольный клиент!

---



## Ключевые тренды в сделках с недвижимостью



Тренды рынка

## Наличие технологических решений становится ключевым фактором конкуренции







60%

25-35 лет

40%

40-45 лет

Возраст



63%

Семейные пары



высшее

от 80%

Образование клиентов



20%

Одинокие мужчины до 35 лет



60-80 тыс. руб.

Москва и С-Петербург

30-60 тыс. руб.

Регионы



17%

Одинокие женщины до 40 лет



55%

Специалист

28%

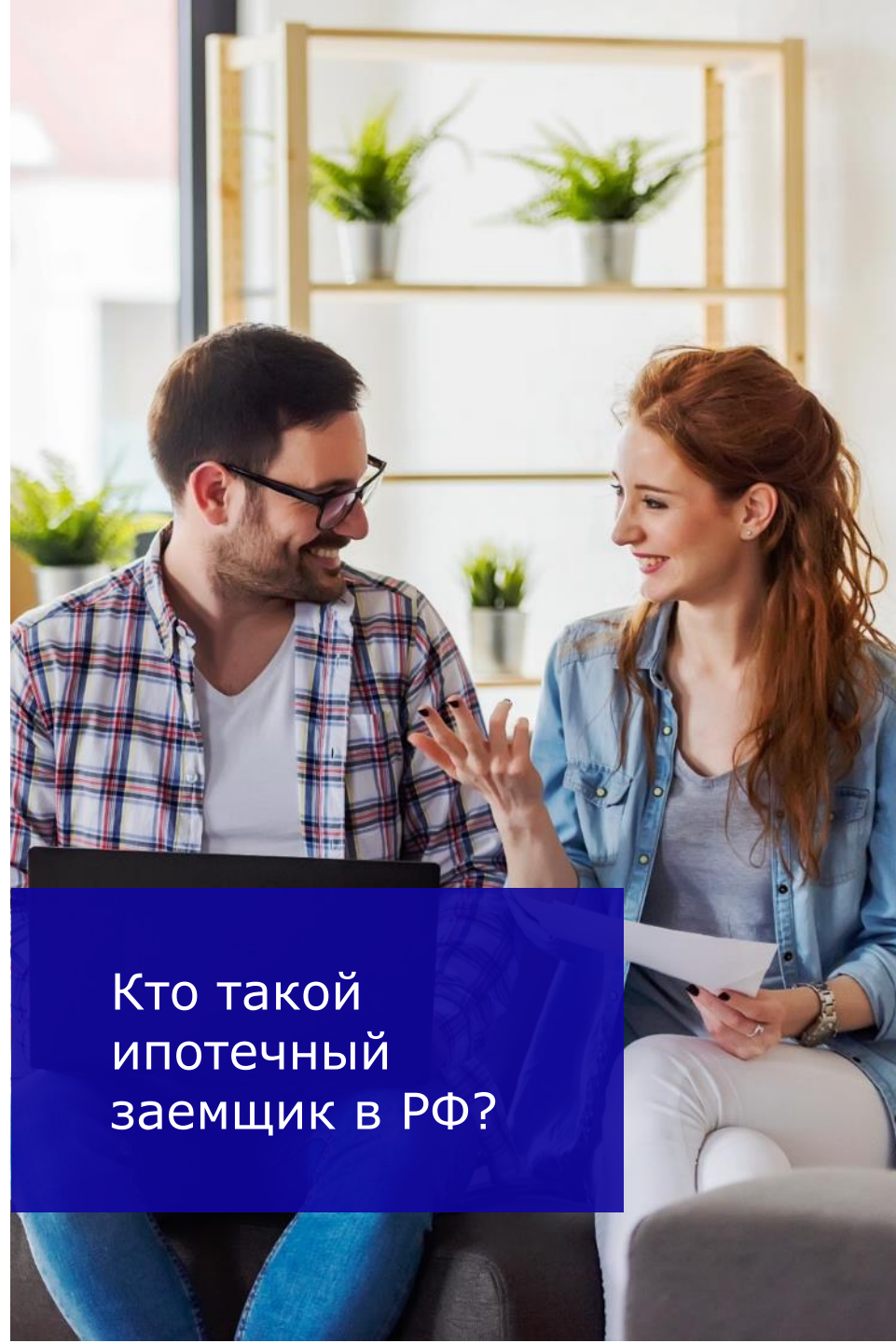
Менеджер среднего звена

17%

Топ-менеджеры

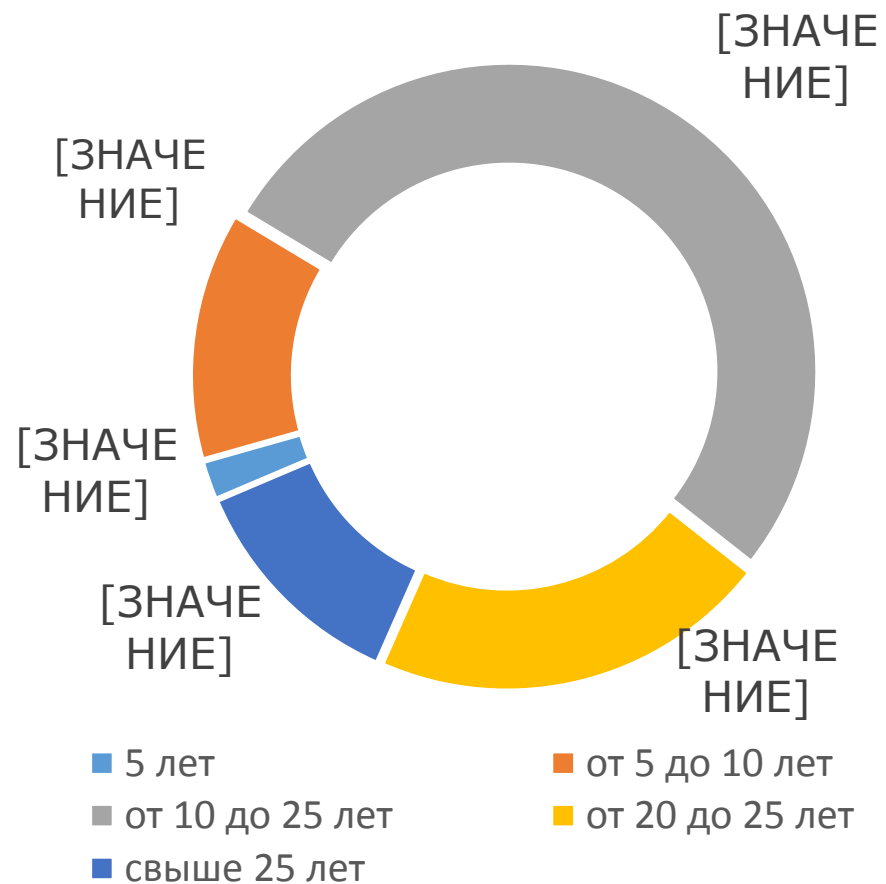
Должности клиентов

- Произошло глобальное омоложение ипотечного клиента
- (тренд 5 лет). Клиент становится моложе каждый год.

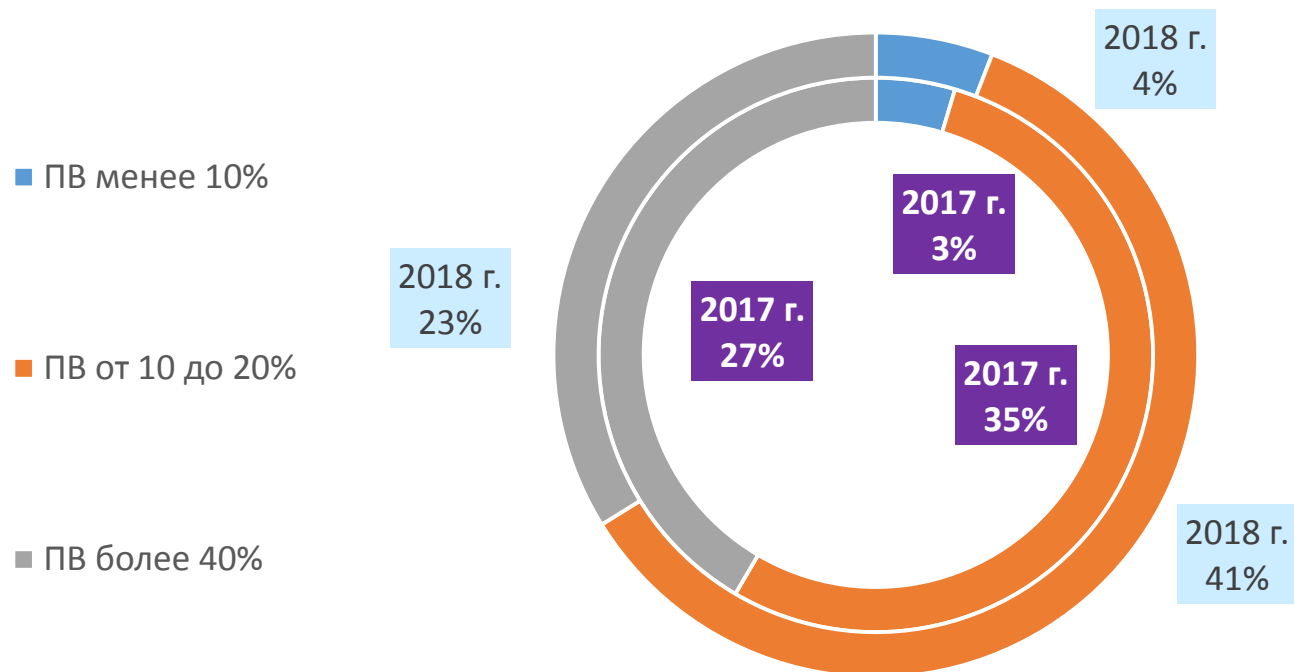


Кто такой ипотечный заемщик в РФ?

Ипотечные кредиты 2018 г.  
Срок кредитования.



Распределение доли первоначального взноса в выданных кредитах



## Готовность респондентов к online общению через Facebook Messenger или WhatsApp и тд.

«миллениалы»

39%



«другие поколения»

26%



37% – живое общение

33% – online чат

25% – телефон, мейл



**Почему выбирают  
online чат**

- Просто
- Удобно
- История общения



**Приоритет –  
живое общение**



Desktop версия

IOS + Android



1 шаг

Клиент

Банк

Одобрение

ЦИАН

Сделка

Покупаете в ипотеку?

У вас уже есть ипотечное решение от банка?

ДА, МНЕ ОДОБРИЛИ ИПОТЕКУ

НЕТ, ХОЧУ ПРИЦЕНИТЬСЯ

Покупаете в ипотеку?

Сколько еще действует ваше решение?

- Меньше месяца
- 2 месяца
- 3 месяца
- 4 месяца

ДАЛЕЕ

Сохраните параметры за 2 коротких шага

Чтобы сохранить ваш расчет вам будет создан личный кабинет

Имя  
Иван

Фамилия  
Иванов

Номер телефона  
+7 (926) 104-31-55

Электронная почта  
emailforcian@mail.ru

ДАЛЕЕ

Введите параметры вашего ипотечного решения

Одобренный лимит  
3 000 000 Руб

Ставка  
11 % Срок  
15 Лет

Первоначальный взнос  
500 000 Руб

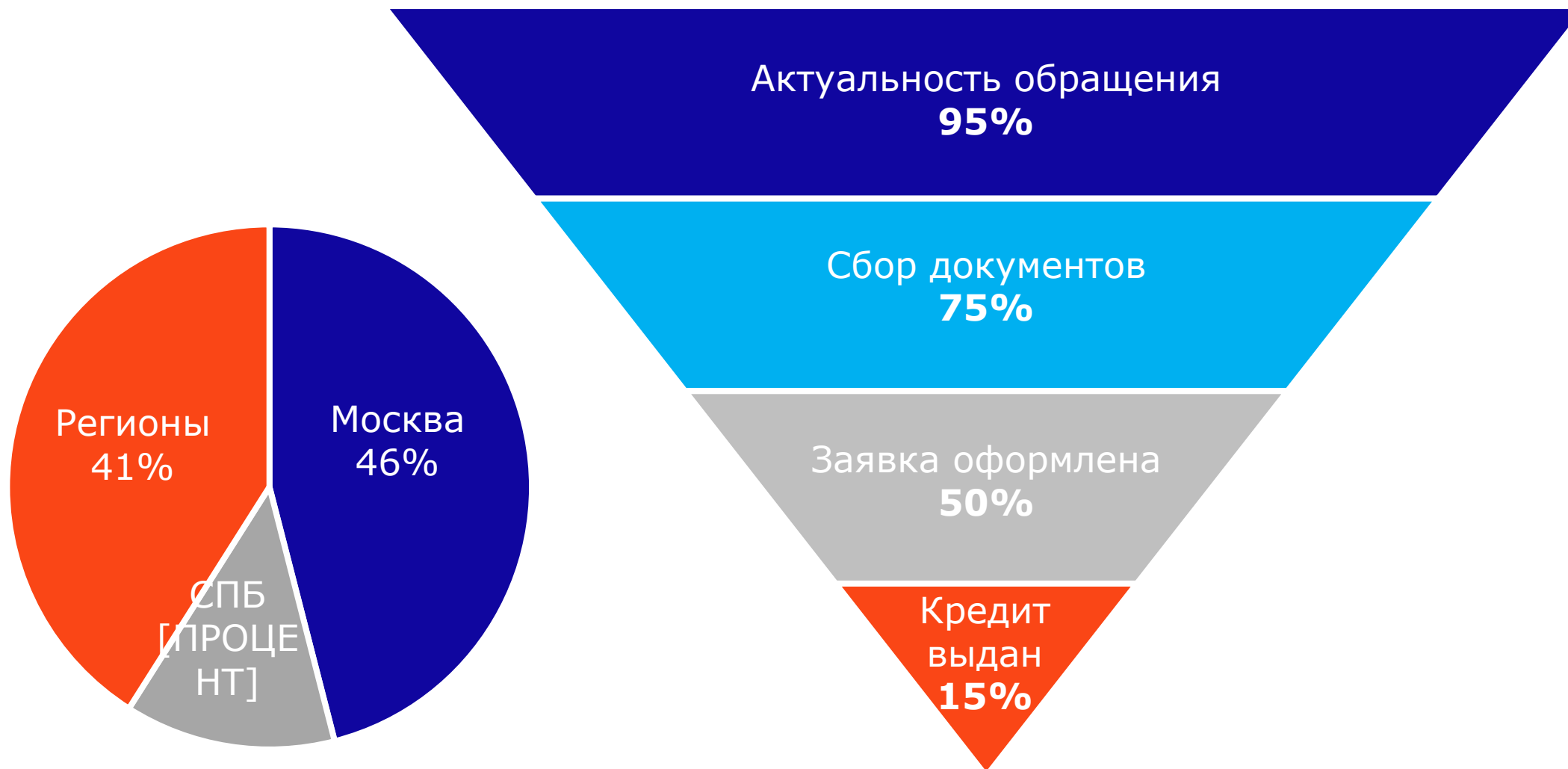
СОХРАНИТЬ ДЛЯ ВСЕХ ОБЪЯВЛЕНИЙ

Ваш платеж 23 556 Р/Мес

Готово!

Теперь платеж в месяц рассчитан по вашим параметрам

ОК, ОТЛИЧНО







# Модель взаимодействия с клиентом меняется...

## Традиционный банк



## Банк будущего

