

ЦИФРОВАЯ ИПОТЕКА

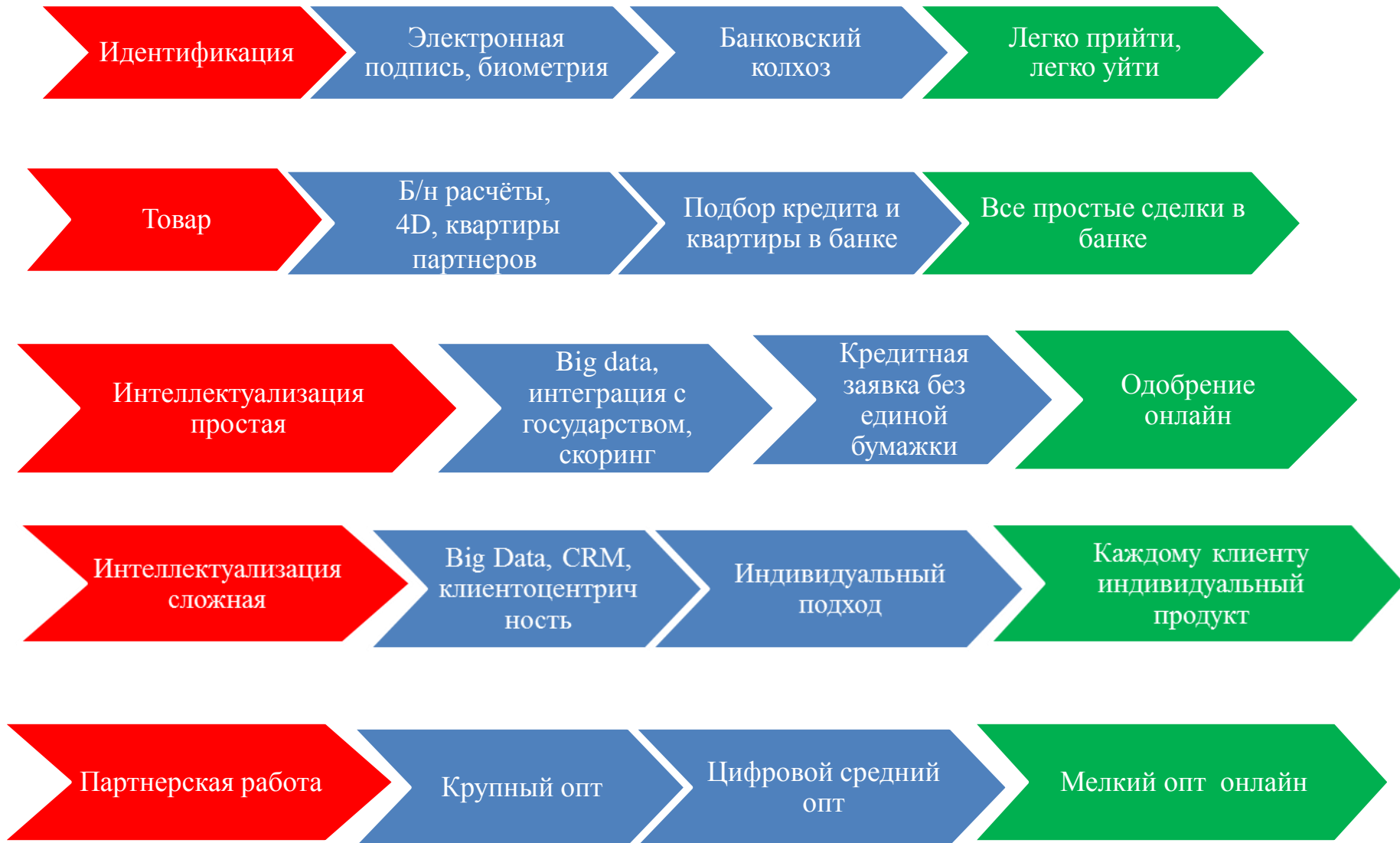
БЕЗ ПРИКРАС ДЛЯ БАНКОВ И ПАРТНЕРОВ

30 мая 2018 года, Москва

Цифра или клиент. Соревнование ценностей

Гордейко Сергей Геннадьевич
руководитель аналитического центра ООО «РУСИПОТЕКА»,
кандидат технических наук

Ипотека - самый современный ритейл



Эволюция отношений ипотеки с клиентами

1.0	2.0	3.0	4.0	5.0
до 2008	2009 - 2014	2015 - 2019	2019-2021	после 2021
Недоверие	Почти доверие	Доверие	Передоверие	Матрица ?
<p>Нотариус Справка ПНД Дипломы Лицевые счета Проверки СБ Оригиналы на обозрение</p>	<p>БКИ Скоринг Партнеры и новостройки – фундамент продаж Дефицит персонала</p>	<p>Партнерские платформы Партнеры по договору Эксперименты с идентификацией Личный кабинет</p>	<p>ЕСИА. Экосистемы Свобода выбора банков, клиентов, партнеров</p>	<p>Не понял, а кто мне кредит выдал, но квартиру вроде купил</p>
<p>Бумажная анкета, заверенные копии в досье</p>	<p>Принципиальное сокращение анкет и документов</p>	<p>Документы еще прикладываются</p>	<p>Цифры Нет сканов</p>	<p>Один идентификатор</p>
<p>Одобрение и сделки офлайн</p>	<p>Дистанционное предварительное одобрение</p>	<p>Одобрение почти онлайн, сделки дистанционно от Росреестра</p>	<p>Одобрение онлайн, сделки почти онлайн, дистанционно от банка</p>	<p>Все онлайн Заочное знакомство и общение</p>

За чей счет лозунги цифрового похода?

**Цифровая ипотека
снизит издержки**

**Цифровая ипотека
снизит ставку**

Доступность

Технологии	<ul style="list-style-type: none">➤ Затраты внедрения➤ Доступ «всех» клиентов отовсюду ко «всем» банкам➤ Гарантия, что купят у тебя ?
Снижение	Инфляции, ставки, маржи, доходности
Клиенты	<ul style="list-style-type: none">➤ Стоимость привлечения ?➤ Стоимость удержания ?
Дистанционные банковские сервисы + ЕСИА = банковский колхоз Председатель ? Правление ? Распределение урожая ? Национализация колхоза ?	

Философия отношений

Знай клиента

Доверяй
банку

Подбирай

Слушай совет

Приходи в
банк



Выбирай
лучшее, где
удобно

Получай
сервис, где
удобно

Государство
на страже
доверия



Оформляй

Автоматом
лучшее
предложение

Кто гарант
цифрового
доверия?

И цифра и клиент. Две полярных реализации

Отношения	Доступность
Универсальный банк	Провайдеры сервисов. Маркетплейсы
Сила бренда	Сила неограниченного выбора
Личный многоканальный контакт	Многоканальный контакт. Вопрос-ответ
Положительные эмоции от общения и материальных факторов (запах кофе, витрина офиса, карта, ручка, открытка, шарик)	Удовлетворение от быстрого получения услуги. Удовлетворение от подбора продукта (меньше думать)
Цифра – залог обеспечения полной индивидуальности работы с клиентом	Цифра – сервис, образ мышления и стиль жизни
Индивидуальное предложение, наиболее удовлетворяющее потребности клиента с учетом жизненных обстоятельств и других потребностей	Лучшее предложение из существующих в данный момент на рынке
Привлечение клиента, не столько на продукт, сколько на пожизненное обслуживание в экосистему Банк (партнеры в системе)	Подключение клиента к сервисам оказания услуг и сбора данных о нем

Спасибо за внимание

Материалы, не вошедшие в доклад, также как и другие материалы на тему ипотечного кредитования доступны на сайтах Русипотеки:

- web: www.rusipoteka.ru - ипотечное кредитование и секьюритизация
- web: www.ludipoteki.ru - сообщество участников ипотечного рынка
- Telegram: https://www.telegram.me/rusipoteka_ru
- Личный блог «Ипотечные проекты: от коммерческого банка до локомотива развития экономики» <http://www.ludipoteki.ru/blogs/index/entry/19/>

Руководитель аналитического центра компании ООО «РУСИПОТЕКА

Гордейко Сергей

.e-mail: gordeiko@rusipoteka.ru

