

# **Изменение роли человека в цифровой ипотеке**

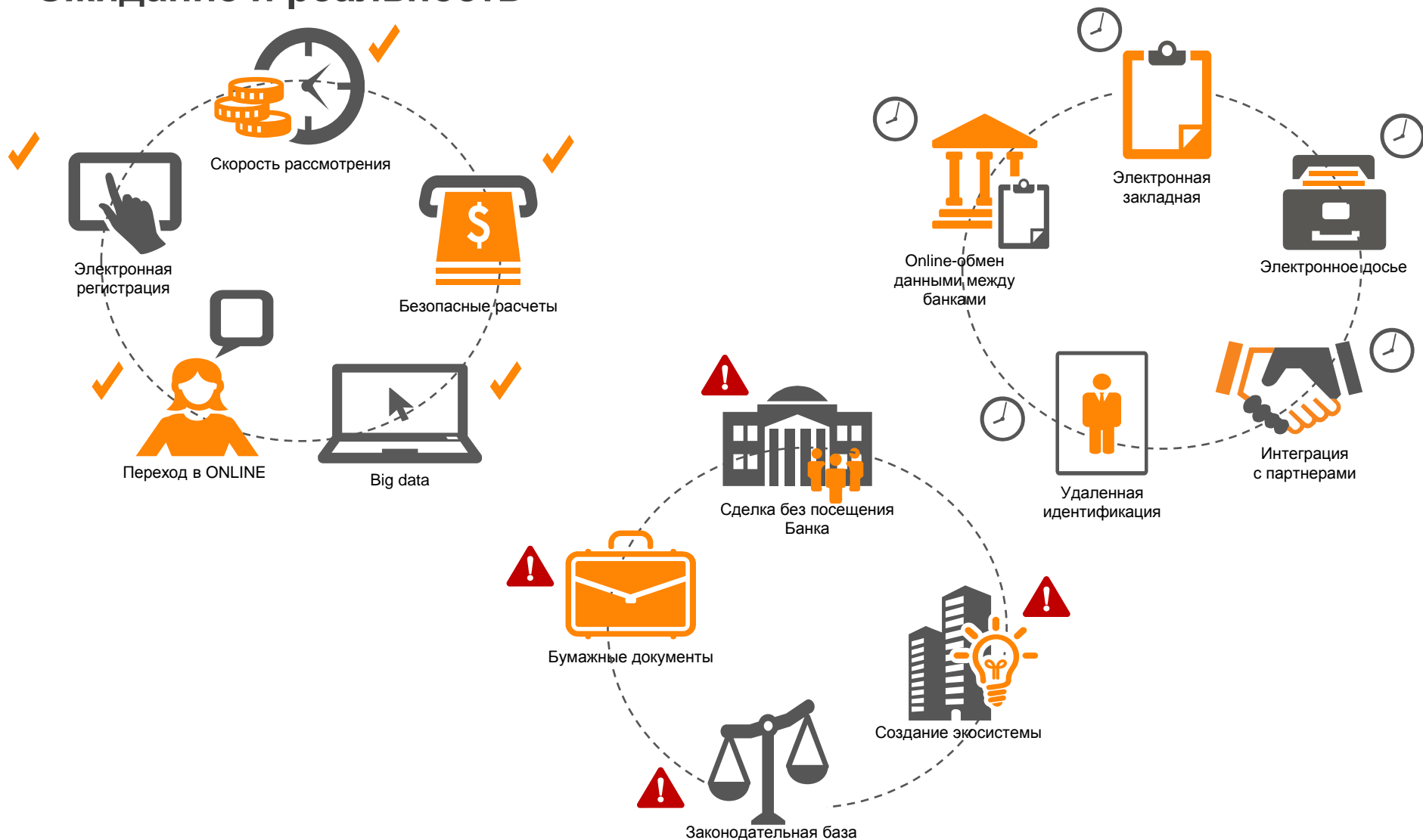
**Иван Любименко  
Управляющий директор  
Абсолют Банк**

**Февраль 2019 г.**

# Цифровизация глазами участников рынка



## Ожидание и реальность



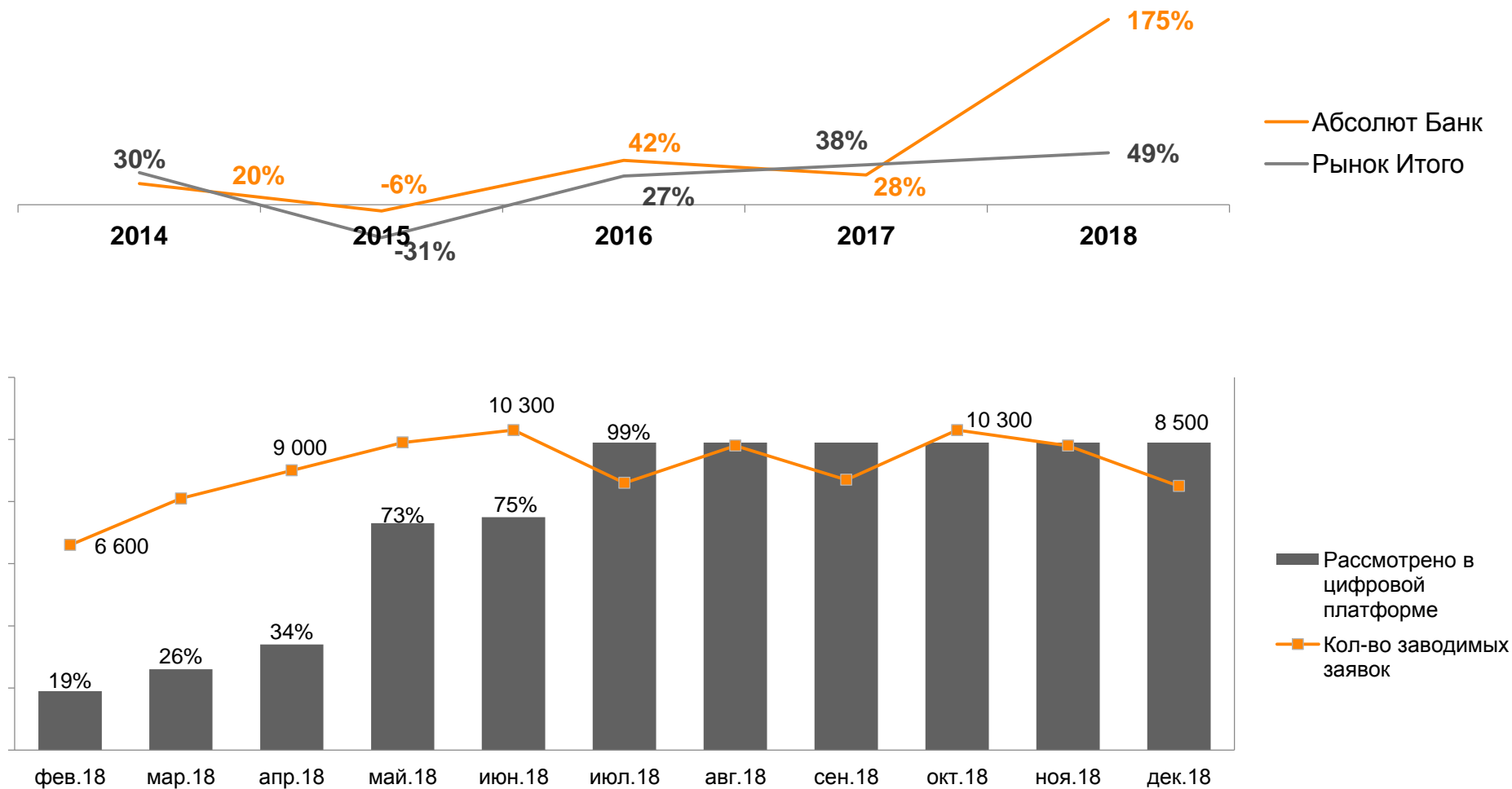
## Анализ клиентского пути: как это было



## Изменение процесса выдачи






## Показатели банка в цифре: выдачи ипотечных кредитов








## Для сотрудника сделка – это конвейер, а для человека вопрос «жизни и смерти»

### Цена ошибки для клиента высока

#### В связи с чем возникает впечатление от сотрудников:

-  Сотрудники банка ленивые
-  КМ — это только курьер между департаментами, нет доверия, ни профессионально, ни компетентно
-  Сотрудники банка хамят клиентам и риелторам во время сделки

### Потребности клиента

-  Получить профессиональную консультацию
-  Иметь возможность связаться, задать вопросы
-  Получать пояснения о процессе
-  Я ценность, а не один из многих
-  Получать поддержку

## Человеческий капитал – ценность в цифровизации

### КЛИЕНТ

- Качество консультаций
- Полнота сопровождения сделки
- Предоставляемый сервис



Цифровые продукты банка  
с человеческим лицом



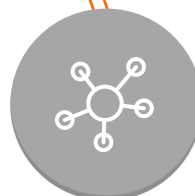
### МЕНЕДЖЕР БАНКА

- Обеспечивает сервис
- Решение вопросов
- Предоставляет поддержку

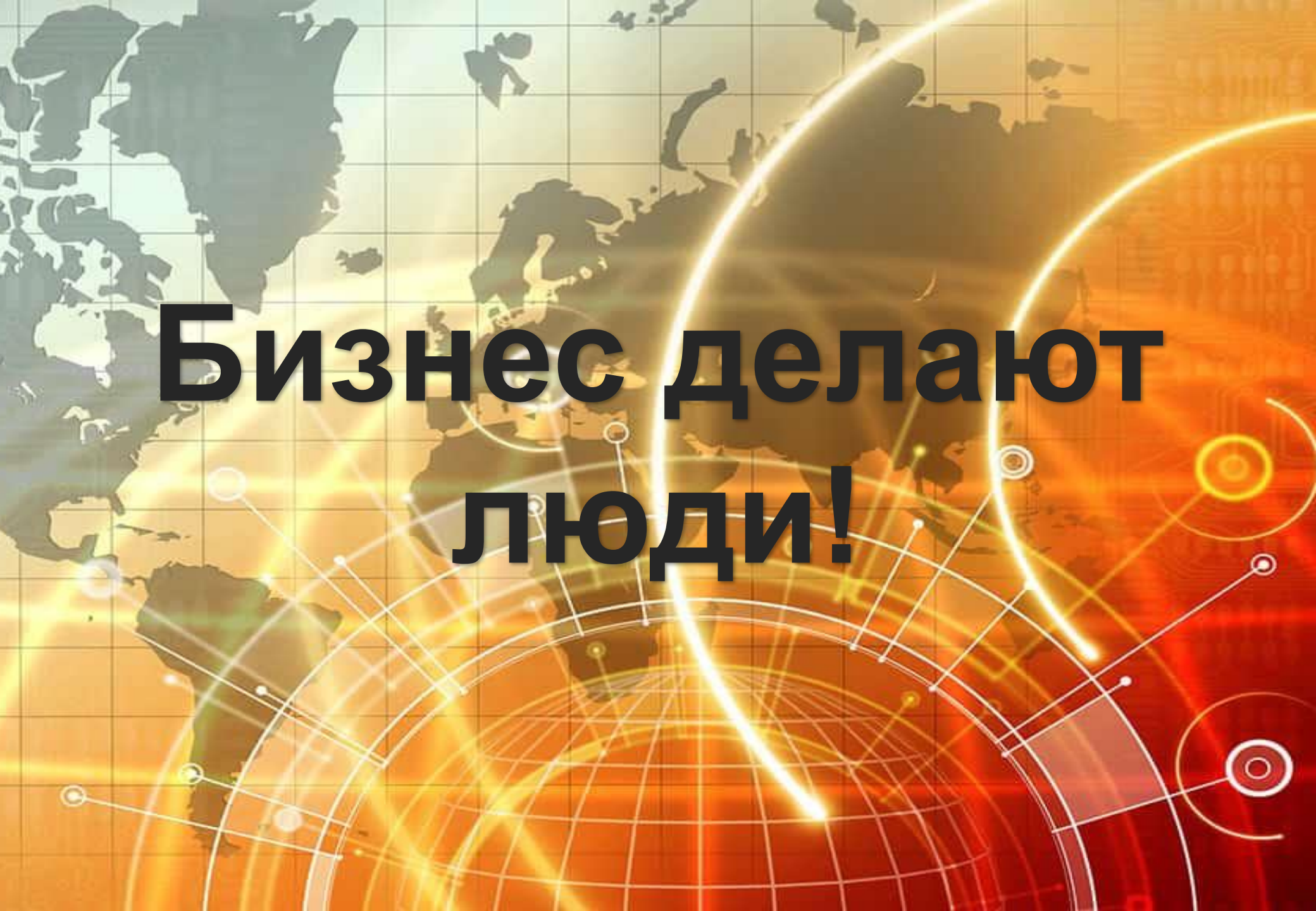


### ПАРТНЕР

- Связующее звено между клиентом и банком
- Партнерство на отношениях Win-Win







**Бизнес делают  
люди!**