



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

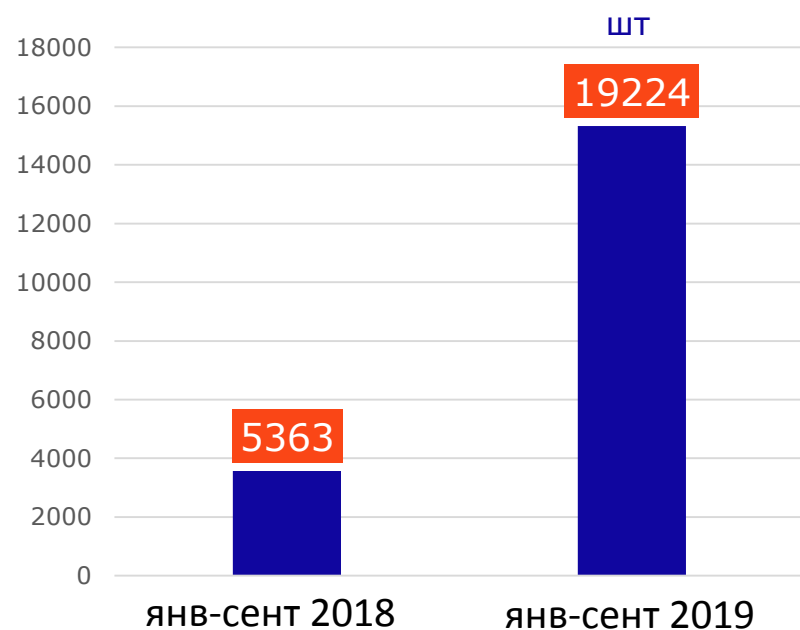
+
10
позиций



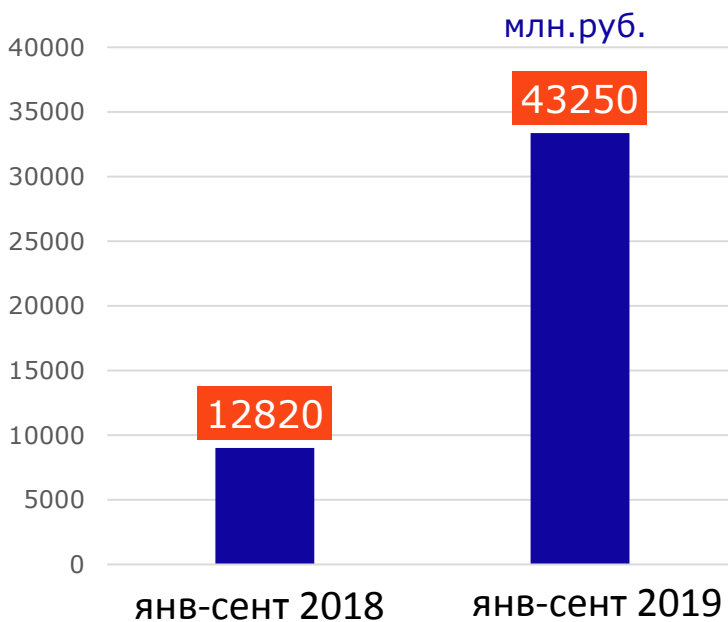
1	Сбербанк	340 685
2	ВТБ	143 442
3	Газпромбанк	23 460
4	Россельхозбанк	19 336
5	ФК Открытие	15 593
6	Промсвязьбанк	15 324
7	Росбанк	14 216
8	Банк ДОМ.РФ	11 148
9	Абсолют Банк	10 717
10	Совкомбанк	10 470

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
7	Промсвязьбанк	33 369
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%

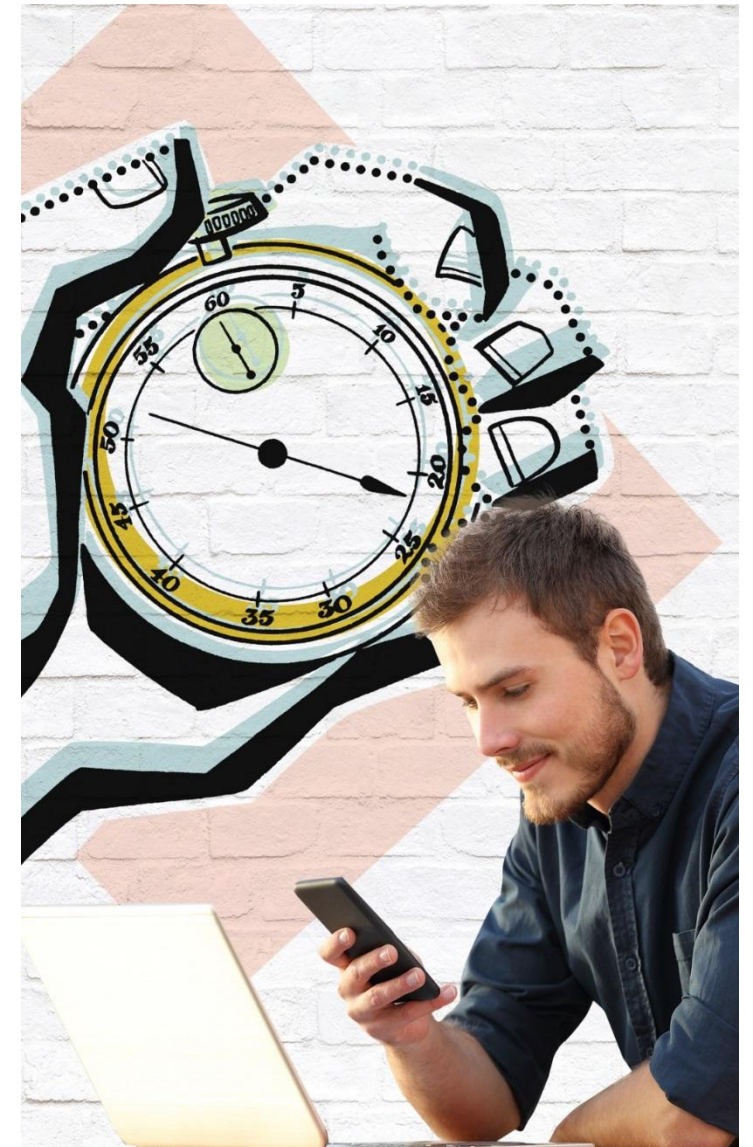
увеличение численности персонала

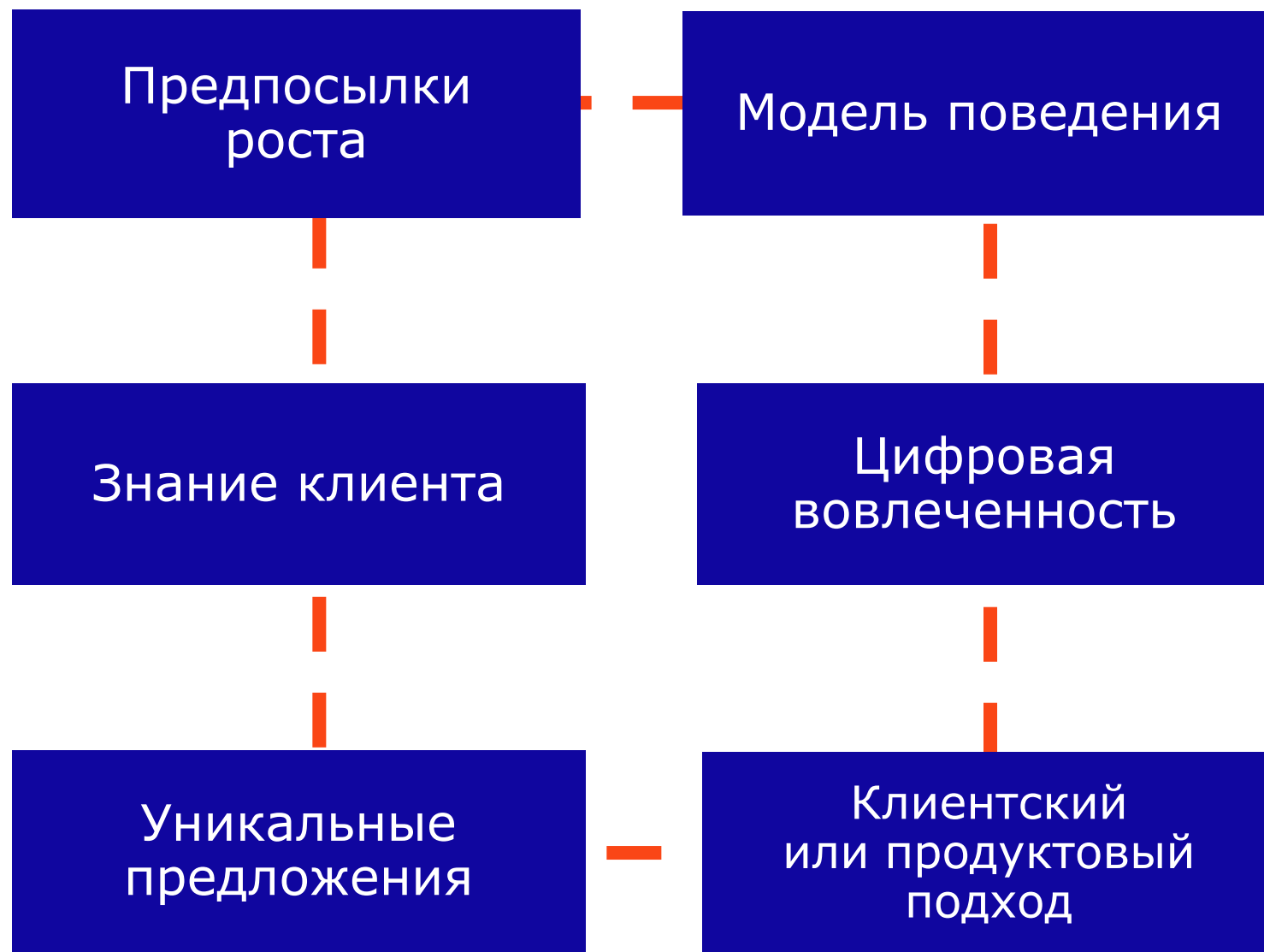
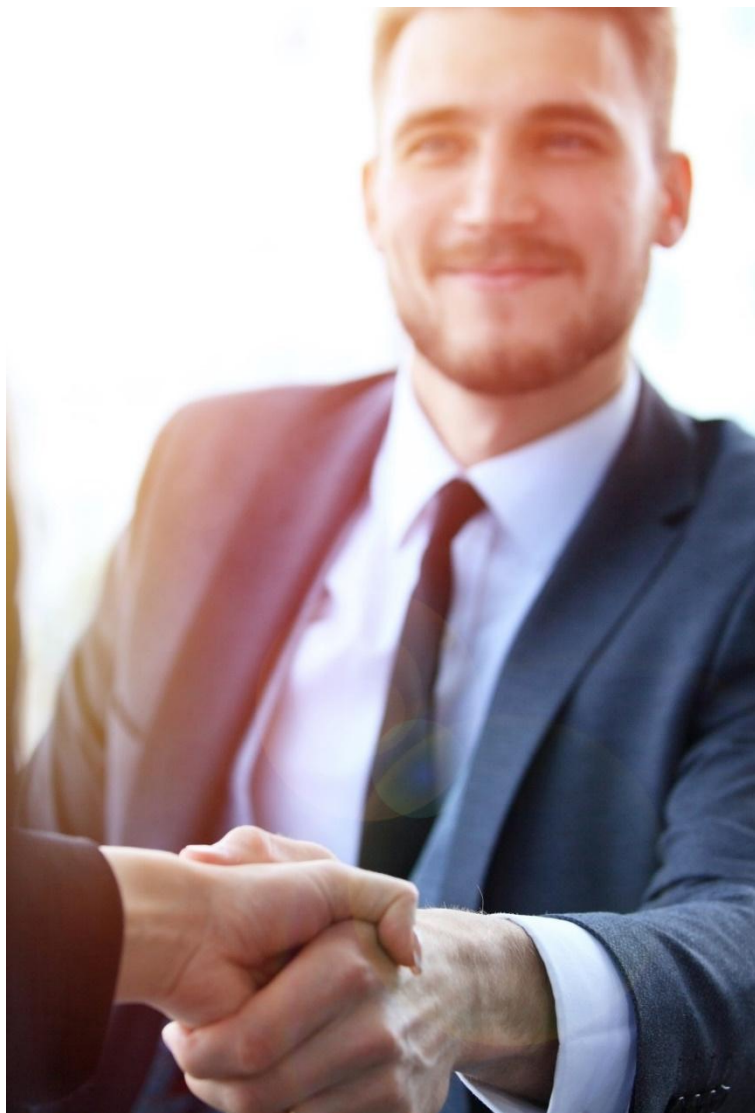
в 3 раза

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%

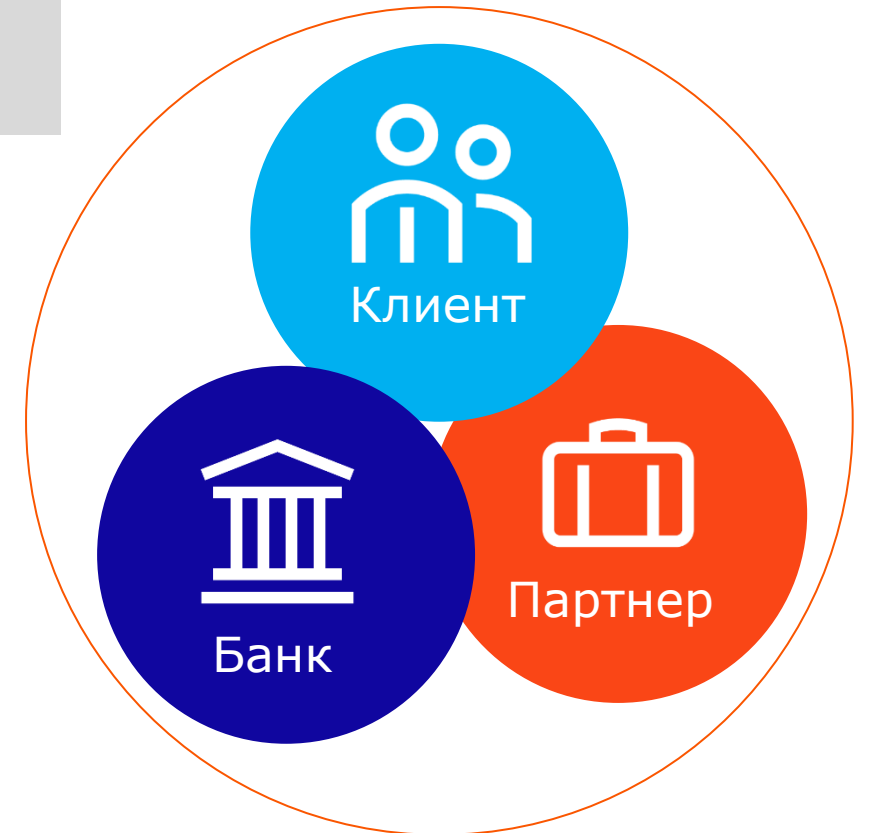
готовы улучшить
свои условия

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!

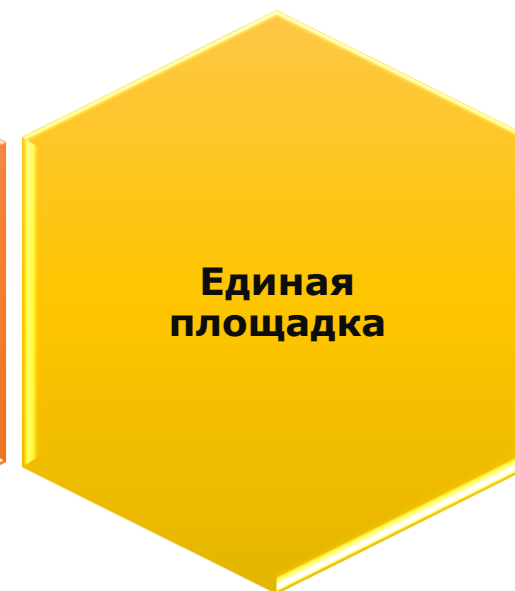


Ключевые тренды в сделках с недвижимостью



Тренды рынка

Наличие технологических решений становится ключевым фактором конкуренции





60%

25-35 лет

40%

40-45 лет

Возраст



63%

Семейные пары



от **80%** высшее

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%

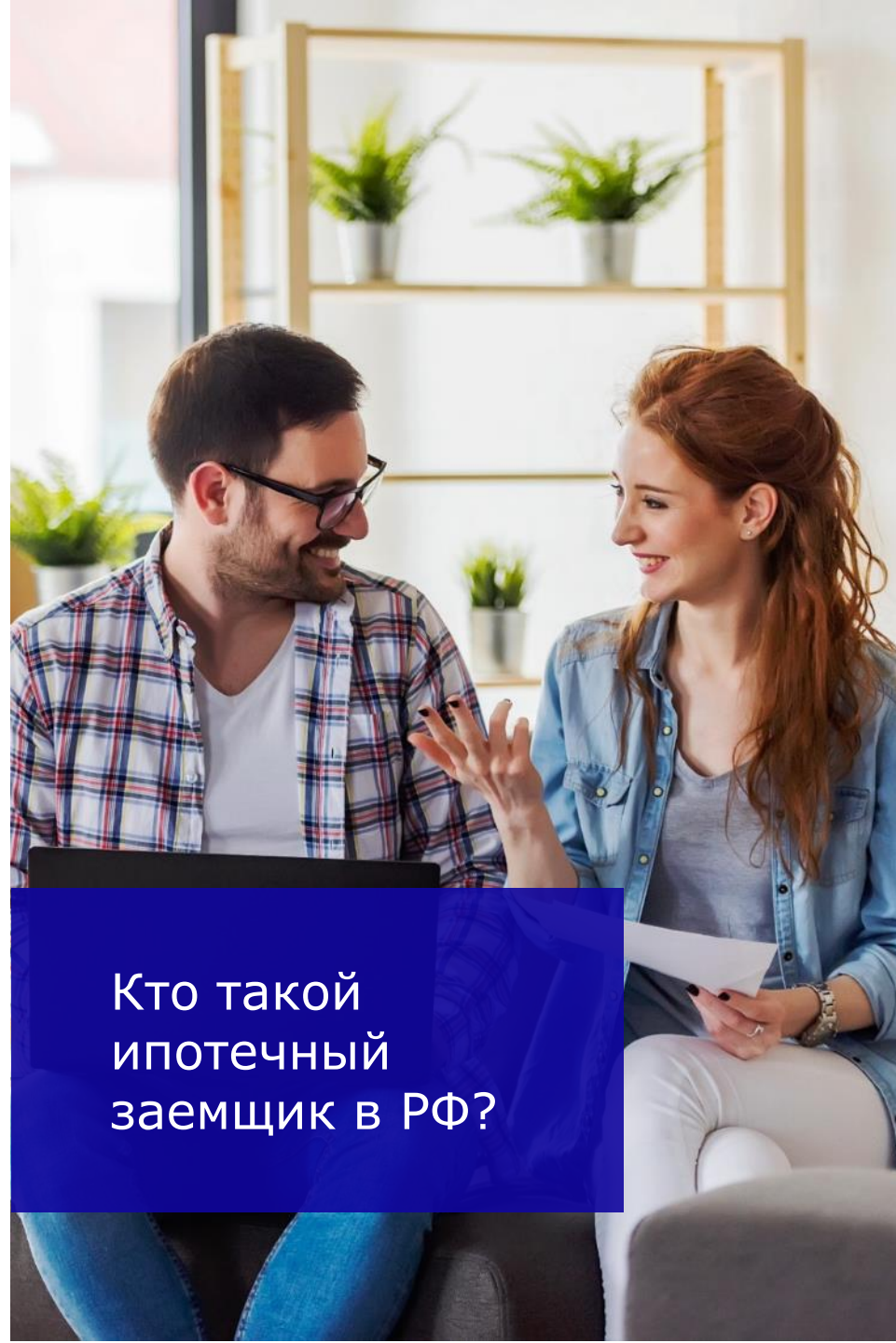
Менеджер
среднего звена

17%

Топ-менеджеры

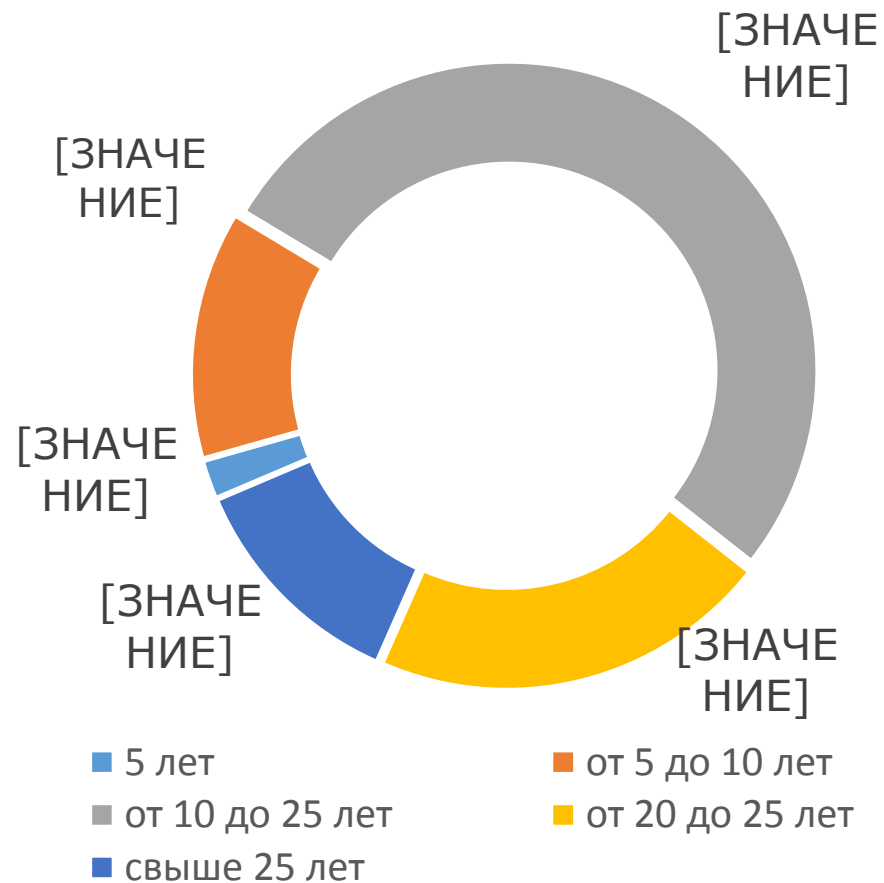
Должности клиентов

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

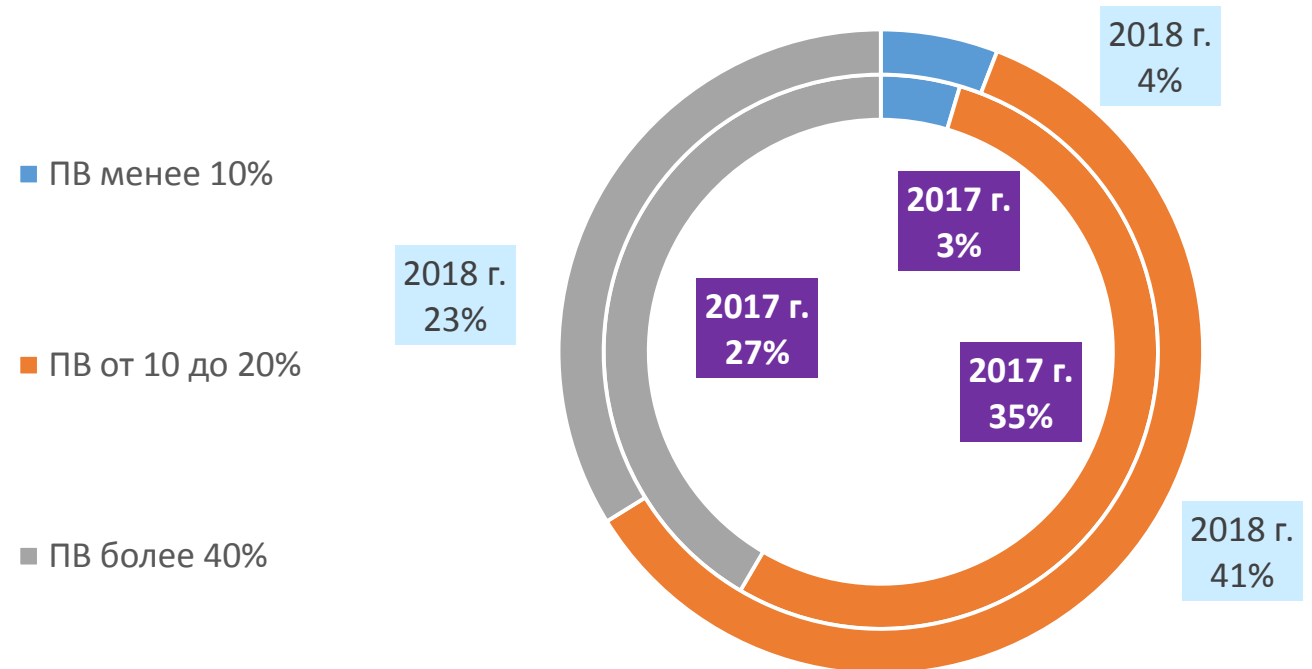


Кто такой
ипотечный
заемщик в РФ?

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

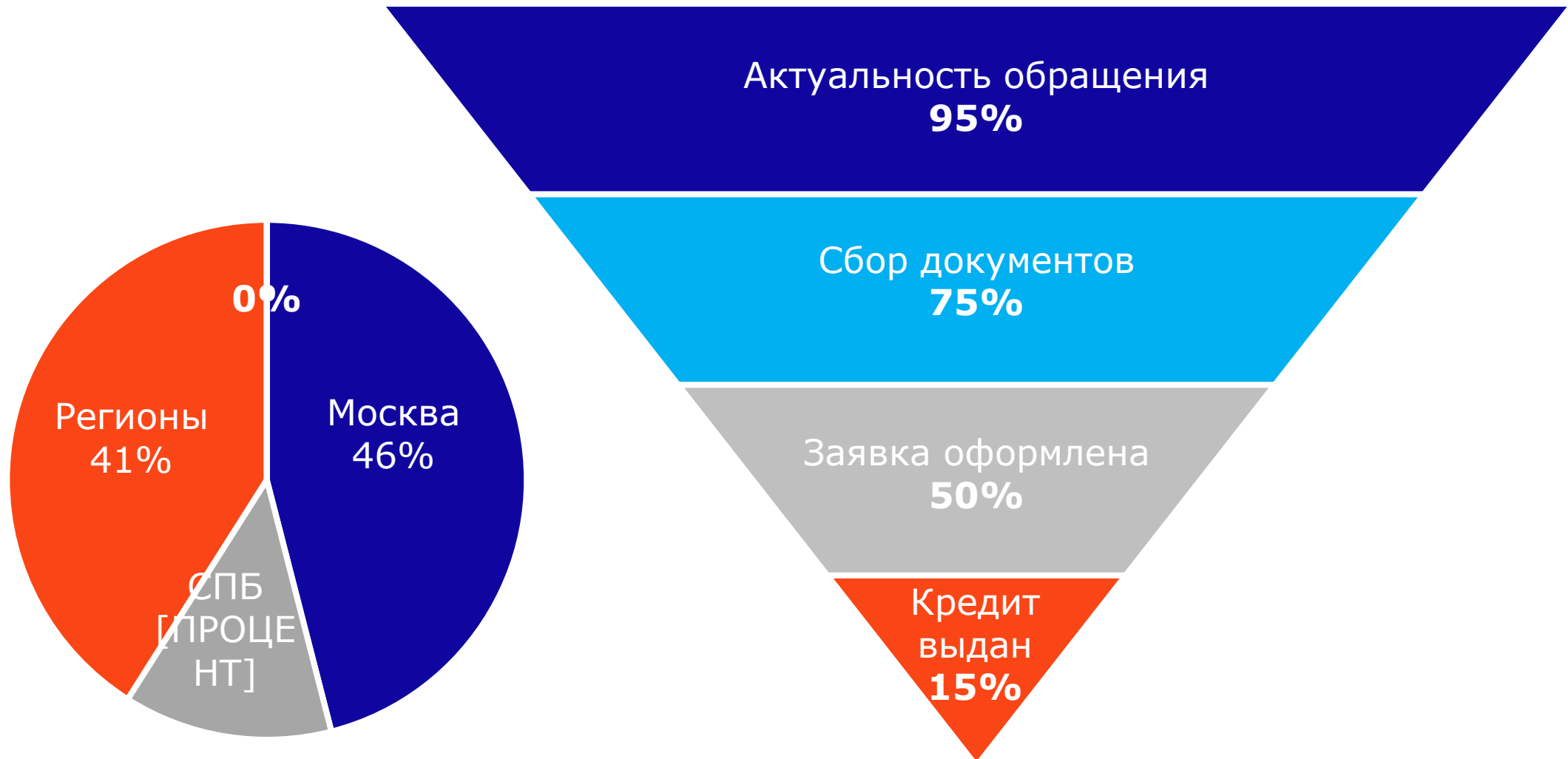
СОХРАНИТЬ ДЛЯ ВСЕХ ОБЪЯВЛЕНИЙ

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

