



БАНК

---

# Цифровизация ипотечного бизнеса

Москва

25.01.2019

---

# Ипотека – основной инструмент улучшения жилищных условий



**8,2 млн семей**

приобрели жилье с помощью ипотеки за 18 лет



**3,5 млн семей**

приобрели жилье с использованием средств мат капитала



**42%**

доступность ипотеки российским семьям

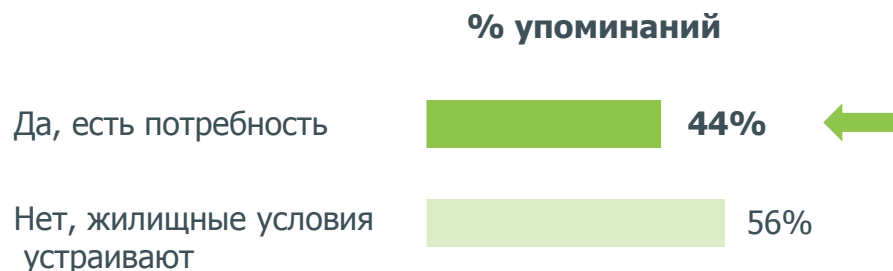
- средняя стоимость квартиры – **2,4 - 4,2 млн руб.**
- средняя площадь квартиры – **40 - 70 кв. метров**
- средняя сумма кредита – **1,8 - 3,2 млн руб.**, первоначальный взнос – **20-30%**
- ежемесячный платеж – **19 - 33 тыс. руб. в месяц**
- доля сделок с ипотекой на первичном рынке – **56%**, на вторичном – **47%** (по итогам 10 месяцев 2018)

## Стратегические ориентиры

	2009	2018	2024
Количество выданных ипотечных кредитов (млн)	0,1	1,5	2,3
Доля ипотечных кредитов, выданных на новостройки	-	33%	50%
Объем строительства МКД, профинансированный за счет ипотеки в год (млн кв метров)	-	23,6	53,0
Задолженность по ипотеке (ВВП)	3%	6%	15%

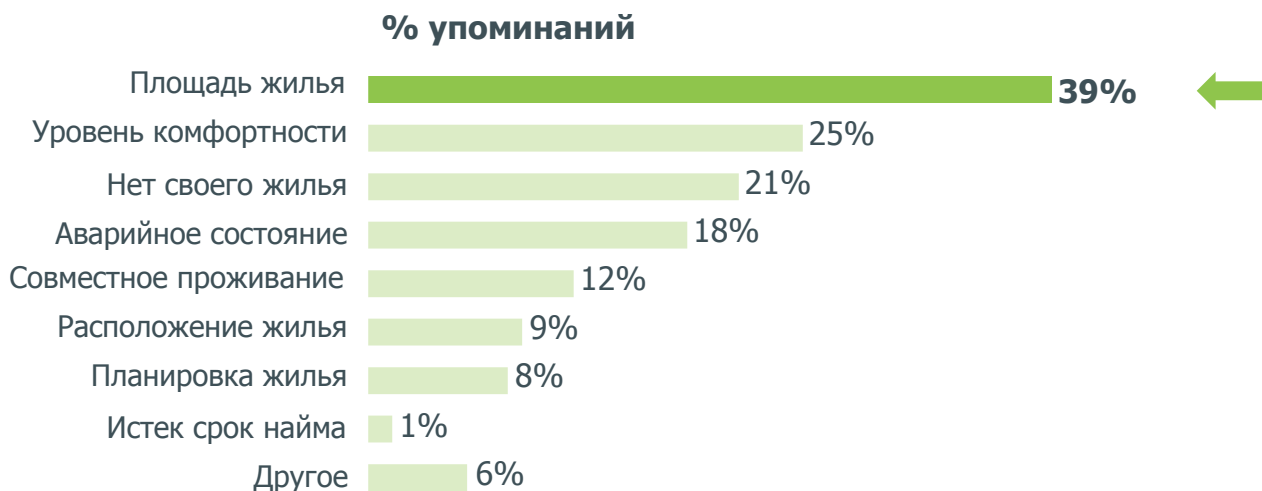
# Потребность в улучшении жилищных условий

## 1 Потребность в улучшений жилищных условий



- потребность в жилье есть у 44% семей и составляет более 1,2 млрд кв. м (32% существующего жилищного фонда)
- для удовлетворения этой потребности при текущих объемах строительства жилья потребуется не менее 15 лет
- в 5-летней перспективе улучшить жилищные условия хотят 17 млн семей (63% всех имеющих потребность)

## 2 Основные причины неудовлетворенности текущим жильем



39% семей, испытывающих потребность в улучшении жилищных условий, **нуждаются в жилплощади по причине стесненности**

# Банковские сервисы должны быть современными

Взаимодействие клиента с различными видами услуг формируют ожидания от банковских сервисов



Параметр	Ожидания клиентов
Продукты	персонализация и фокус на потребности клиента
Продажи	через дистанционные каналы и партнерские программы
Обслуживание	ДБО как основной канал, фокус на интерфейс и оперативность поддержки
Доступность 24/7	полный доступ к услугам через дистанционные каналы, банкоматы и терминалы
Инновации	быстрый вывод на рынок новых решений

## Эффективное управление ожиданиями клиента

Цели	Потребности клиента	Канал взаимодействия	Своевременность	Инструменты
Привлечение (сбор всевозможных данных о клиенте)	<ul style="list-style-type: none"> <li>определение ожиданий клиента от предлагаемого продукта / сервиса</li> <li>определение ценностного предложения для клиента</li> </ul>	определение привычных для клиента каналов	определение текущих тенденций на рынке	<ul style="list-style-type: none"> <li>mystery shopping</li> <li>опрос клиентов (NPS)</li> <li>анализ внутренних данных (данные платежей) и внешних источников (соц сети, кредитные агентства и т.д.)</li> </ul>
Удержание (постоянный мониторинг)	<ul style="list-style-type: none"> <li>мониторинг изменений предпочтений и их удовлетворение</li> <li>поддержание качества, надежности и эффективности продукта / сервиса</li> </ul>	обновление каналов дистрибуции в зависимости от предпочтений клиента	определение будущих предпочтений клиента на основании опыта взаимодействия с ним	

# Customer Journey

Результатом эффективного управления ожиданиями клиента является Customer Journey, разработанный с целью оптимизации процесса взаимодействия с клиентом

## Пример описания процесса

Этап	Описание
Определение потребности в недвижимости	<ul style="list-style-type: none"><li>ранее определенная потребителем цель</li><li>стимулирование к приобретению недвижимости (получению ипотеки)</li><li>B2B - количество совместных программ с застройщиками)</li><li>B2C - объем таргетированной рекламы (email, media, blog, social networks)</li></ul>
Выбор Банка	выбор банка на основании: <ul style="list-style-type: none"><li>медиа каналов – реклама</li><li>каналов Банка (онлайн-канал, физический канал)</li><li>сарафанное радио</li><li>рекомендательные программы / партнерские программы (B2B)</li><li>продуктовое предложение Банка</li></ul>
Коммуникация с Банком	доступность каналов Банка: онлайн-канал, физический канал, дистанционный канал (социальные сети, колл-центр)
Заполнение формы	<ul style="list-style-type: none"><li>доступность каналов для заполнения формы: онлайн-канал (web-сайт), физический канал</li><li>комплексность заполнения формы, временной – как основной фактор: сложность предоставляемой информации, количество требуемой информации</li></ul>
Получение результата анализа	<ul style="list-style-type: none"><li>доступность каналов для получения результата: онлайн-канал (web-сайт), физический канал, дистанционный канал (call-центр)</li><li>скорость принятия решения</li></ul>
Информирование о результатах и следующих шагах	доступность каналов информирования: онлайн-канал, дистанционный канал (социальные сети, колл-центр, смс-информирование)
Получение кредита	<ul style="list-style-type: none"><li>доступность каналов для получения кредита: офис банка, дистанционные продажи</li></ul>

# Электронный отчет об оценке



Электронный отчет – стандарт Росреестра, pdf + ЭП оценщика, xml - отчет



Платформы агрегаторов интегрированы с системами Банка ДОМ.РФ



**Для клиента/партнера:**

- заказ 24x7
- компьютер, планшет, смартфон



**Для оценщика:**

- сокращение времени и ошибок
- исключение расходов на печать



**Для кредитора:**

- сокращение времени на андеррайтинг
- сокращение расходов на хранение и логистику отчетов

# Электронная закладная



**01.07.2018**

Вступление в силу закона  
об электронной закладной



**17.08.2018**

Вступления в силу  
подзаконных актов Росреестра



**24.08.2018**

Получение первых в РФ  
е-закладных

## Теперь все документы и процессы в ипотеке могут быть электронными

### Выгоды для проф.участников рынка

- Сокращение времени на обработку информации
- Сокращение расходов на транспорт, хранение
- Исключение риска утраты
- Исключение риска мошенничества

### Выгоды для заемщиков

- Формирование условий для снижения ставок
- Сокращение времени на регистрацию сделок
- Упрощение снятия залога после погашения кредита
- Контроль за кредитором и кредитом: он-лайн доступ к получению информации о владельце и содержанию закладной через депозитарий

### Сделки Банка ДОМ.РФ с применением е-закладной



Предмет ипотеки: строящееся жилье



География: г. Москва и г. Тюмень



Депозитарий хранение: РОССИЙСКИЙ КАПИТАЛ



Депозитарий учета: «РЕГИОН»  
(по закону кредитор не может самостоятельно вести учет прав по е-закладным)

### БЕЗ бумаги

- **Электронный отчет об оценке**
- **Электронный кредитный договор**
- **Электронный ДДУ**
- **Электронная регистрация**
- **Электронная закладная**

# Электронная страховка

## Компании - партнеры



## Параметры



Строящееся жилье



Все регионы присутствия  
Банка ДОМ.РФ



Сумма кредита до 5 млн руб



Страхование жизни и здоровья



Возраст от 21 до 45 лет

## Преимущества

- получение котировки по клиенту on-line
- получение полиса страхования on-line
- интеграция параметров страхования в систему Банка ДОМ.РФ
- скорость оформления полиса – менее 5 минут





БАНК

---

**Спасибо за внимание!**

---