



Облик цифрового клиента и лучшие банковские практики в финансовом маркетплейсе

Кочеров Михаил
зам. директора бизнес-юнита “Финансы”,
менеджер продукта финансовый маркетплейс Циан



Vox populi vox Dei

Попытка узнать условия через сайты банков



Как основатель популярного сайта про инвестиции SMART-LAB пытался узнать условия по ипотеке получить через сайты банков

smart-lab.ru/mobile/topic/647193/

В общем так скажу.
Сейчас идет бум ипотеки.
Масса людей прут в банки. И интерфейс заявки банка — это то, что привлекает или отталкивает людей.

Тимофей Мартынов

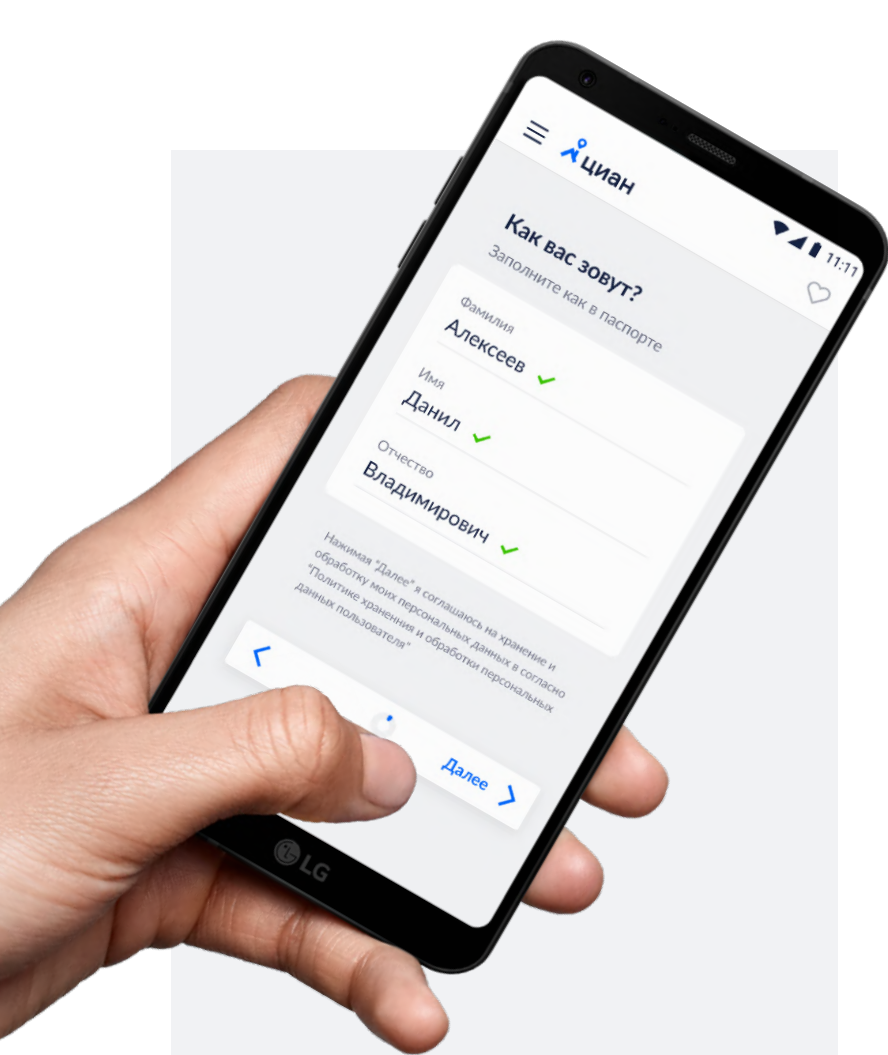
По факту, так ни один банк пока и не сообщил мне точных условий, на которых ТОЧНО готов выдать кредит, что собственно и было целью исследования.

Тимофей Мартынов



Финансовый маркетплейс Циан.Ипотека

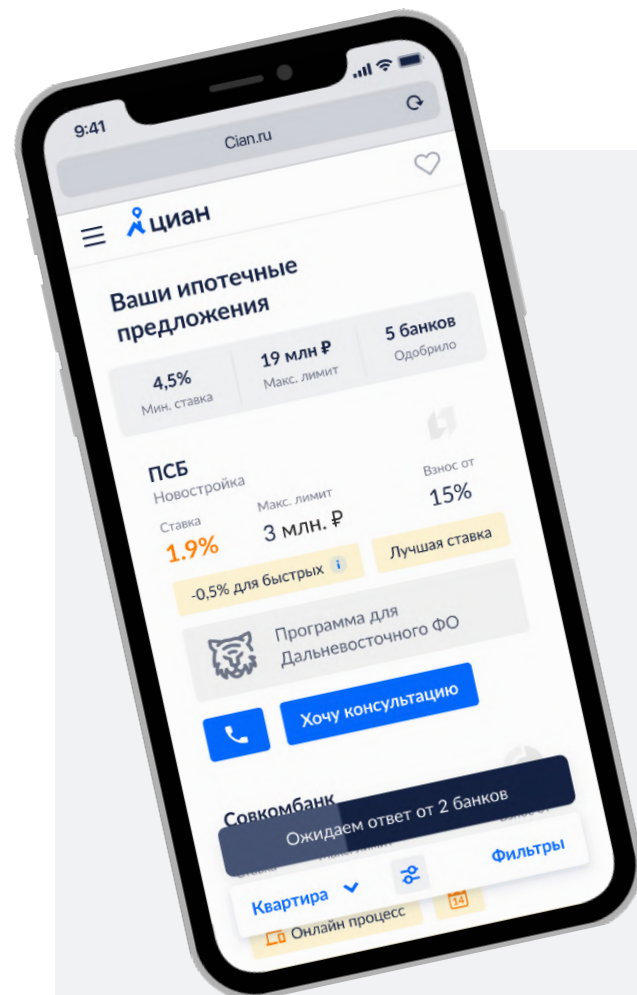
Ответ на ожидания рынка



Единая анкета

Mobile First - сервис адаптирован для маленьких экранов и плохого соединения.

Минимум полей для принятия решения по клиенту.



Решение 7 банков за 2 минуты

Доступны все лимиты, типы недвижимости, самые актуальные ставки.



ВТБ
Одобрено



Газпромбанк
Одобрено



Райффайзенбанк
Одобрено



ПСБ
Одобрено



Росбанк
Одобрено



Совкомбанк
Одобрено



БЖФ Банк
Одобрено



Сообщения

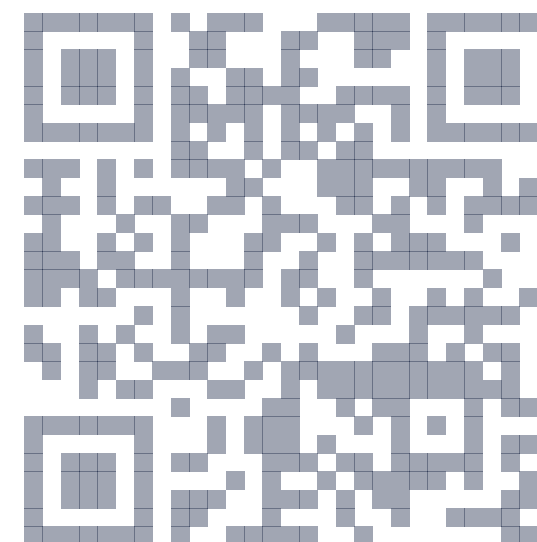
Сейчас

CIAN.RU

Вам доступны новые ипотечные предложения, смотрите подробнее на cian.ru/cf/offer-showcase

Нажмите чтобы раскрыть

А еще мы подскажем о новых доступных ипотечных программах



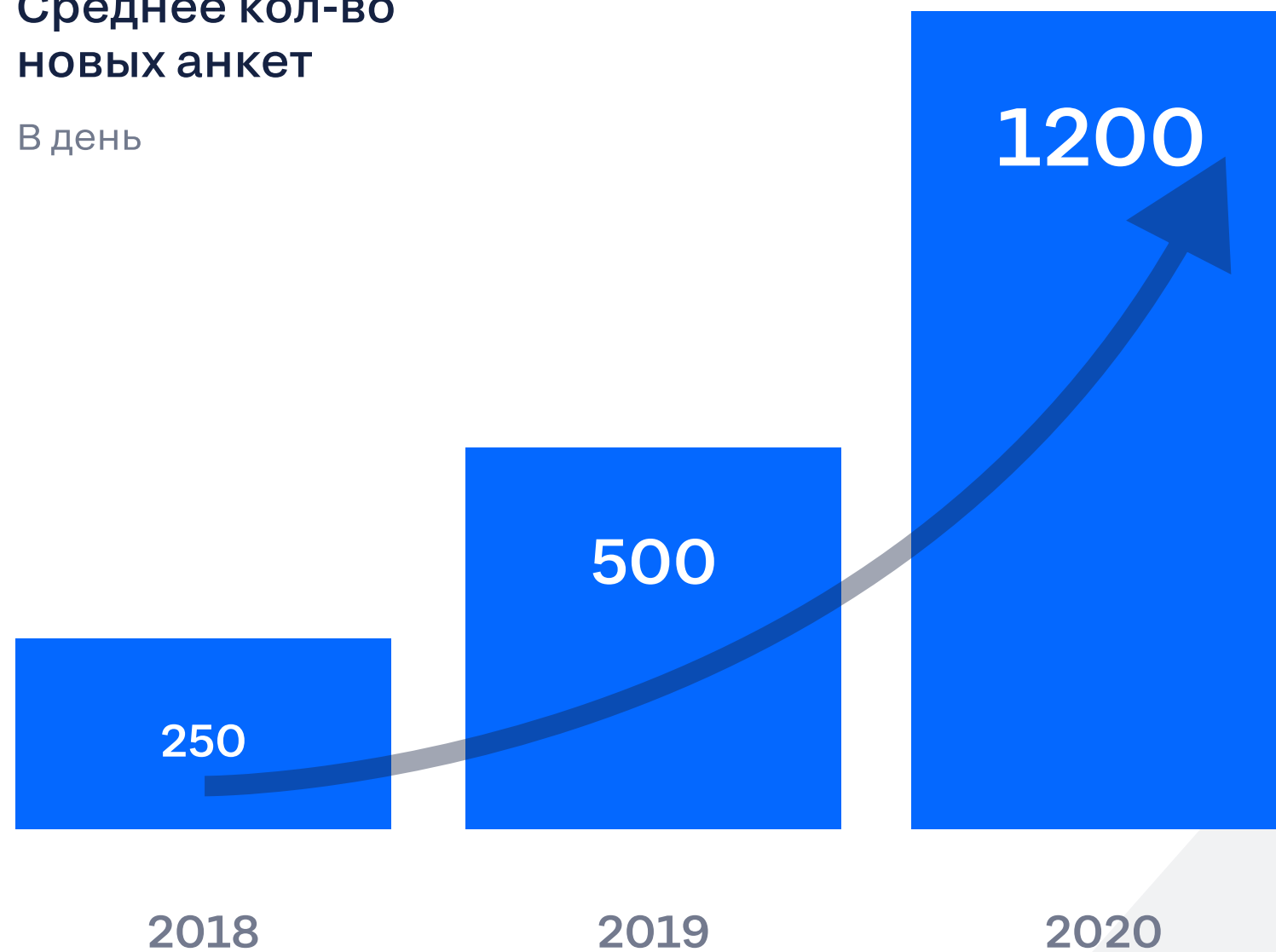
подробнее на cian.ru/ipoteka-adv

Ключевые показатели Циан.Ипотека



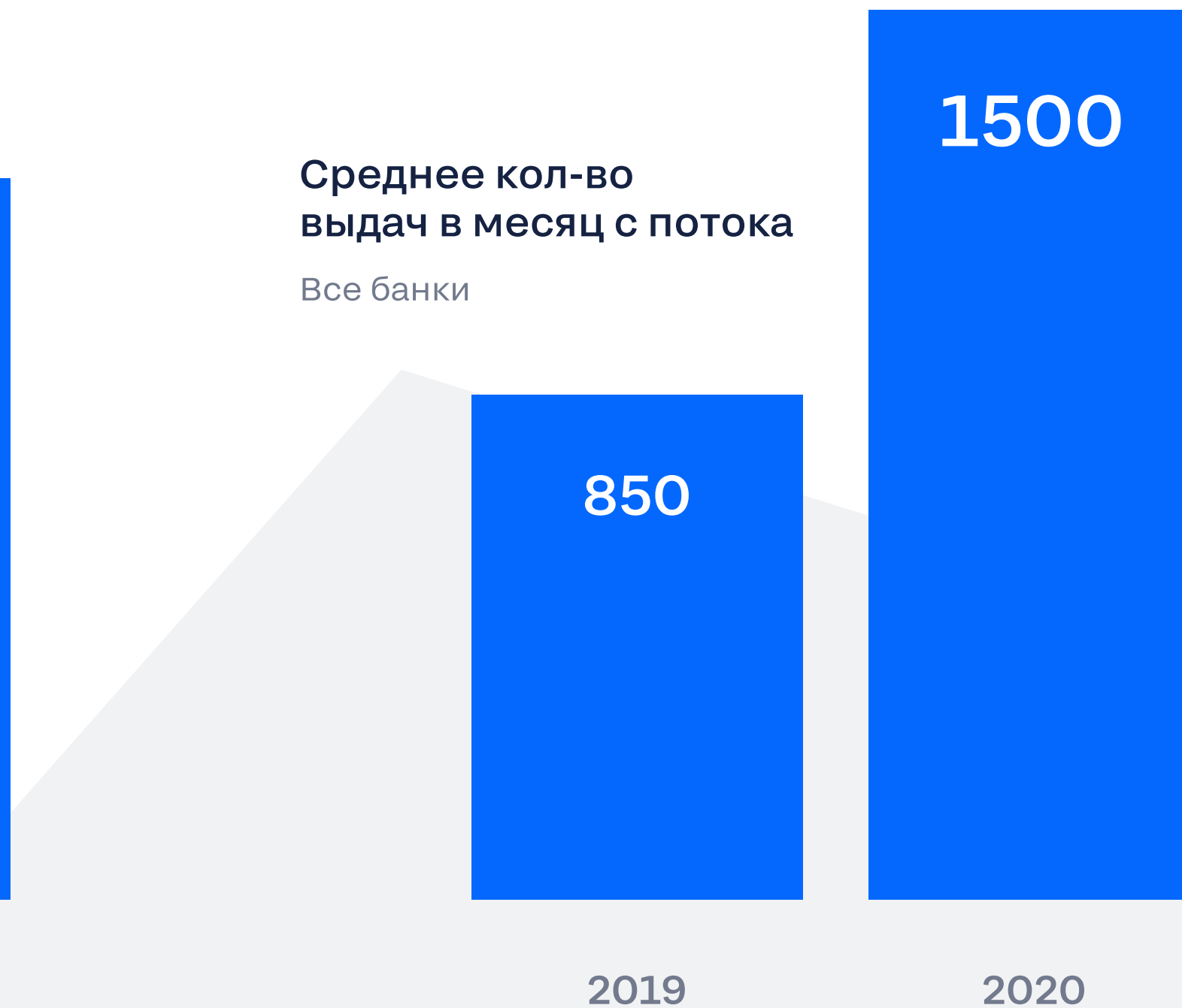
Среднее кол-во
новых анкет

В день



Среднее кол-во
выдач в месяц с потока

Все банки



Качество аудитории в Циан.Ипотека

Исследование аудитории ипотечного маркетплейса



Уровень образования



Зарплатный банк

Топ - 5



Тип занятости



Форма подтверждения дохода



По данным анкет Циан.Ипотека (200k+ анкет), 2020

Качество аудитории в Циан.Ипотека

Исследование аудитории ипотечного маркетплейса



Уровень дохода заемщиков

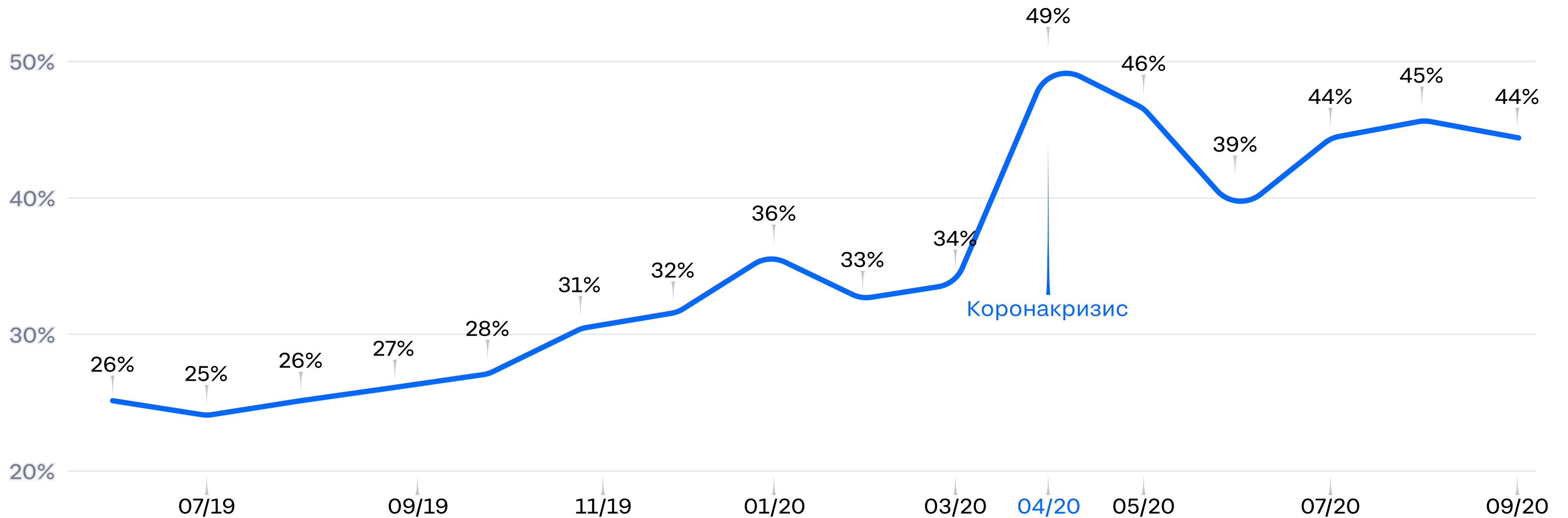
тыс. руб.



По данным анкет Циан.Ипотека (200k+ анкет), 2020

Рост доли цифровой ипотечной аудитории

Исследование аудитории ипотечного маркетплейса



По данным сайта opendata.domclick.ru на 01-окт-2020

Что с ЭТИМ делать?

Часть 1 - Наши знания

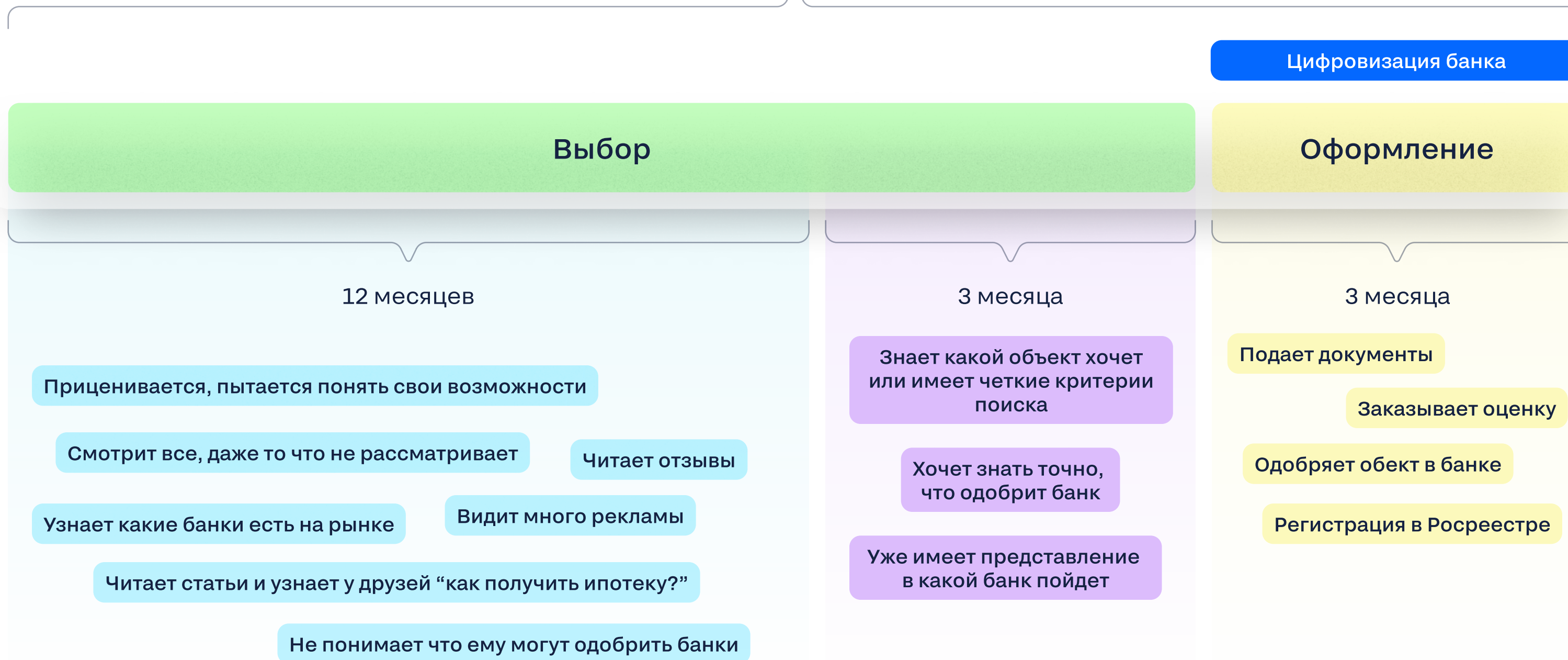
Часть 2 - Предложения

Два основных этапа клиентского пути (СJM)

Инсайты Циан.Ипотека



18 месяцев

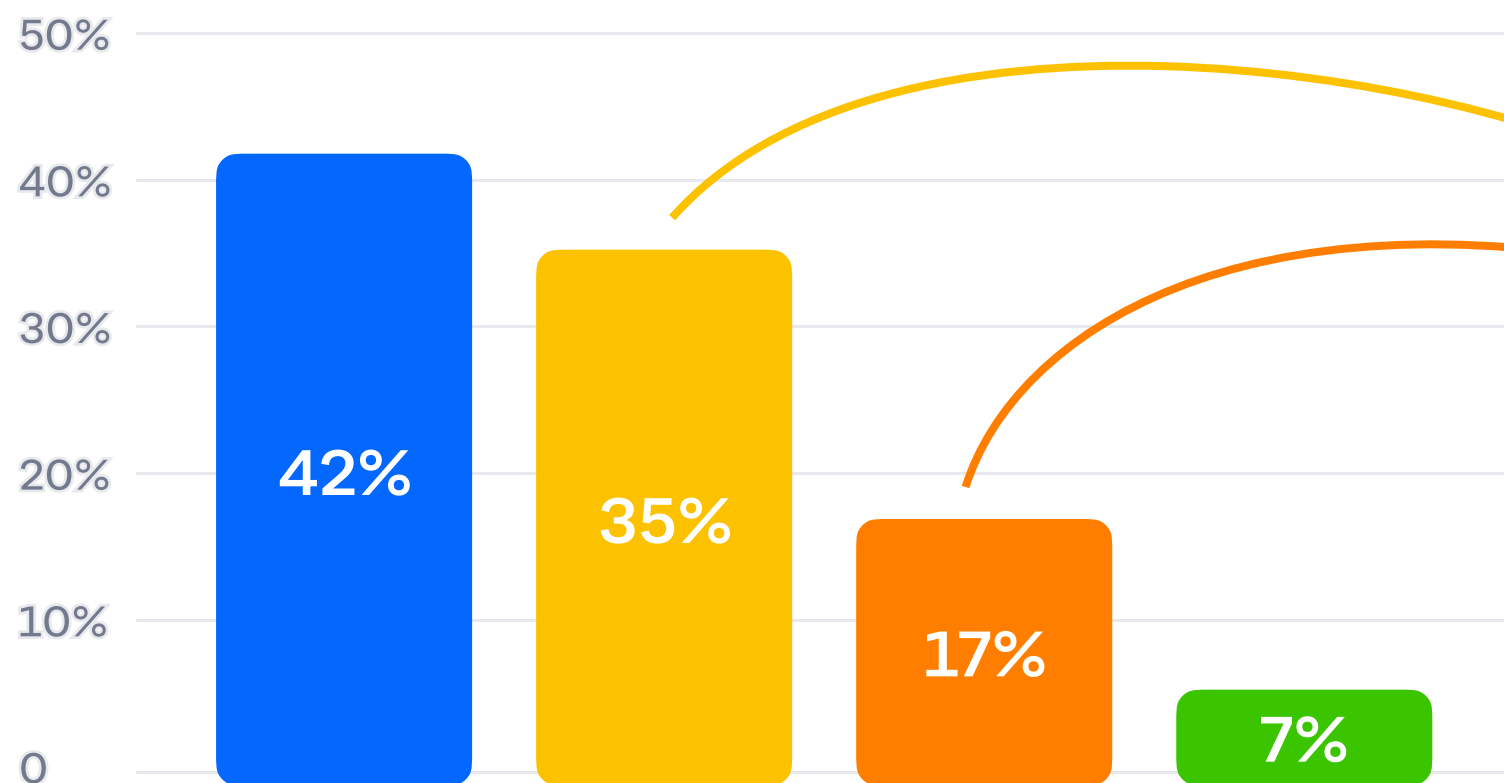


“Теплый” клиентский поток, много неопределившихся. Для банка важно непрерывно формировать у клиента знание о своих ипотечных программах

По данным: ABCD теста Циан (100k+ респондентов), 2019; CusDev исследований Циан, 2019-2020

Что сначала: объект или одобрение?

Инсайты Циан.Ипотека



Сначала объект

Ищу все сразу

Сначала Ипотека

За меня решили

Застройщик

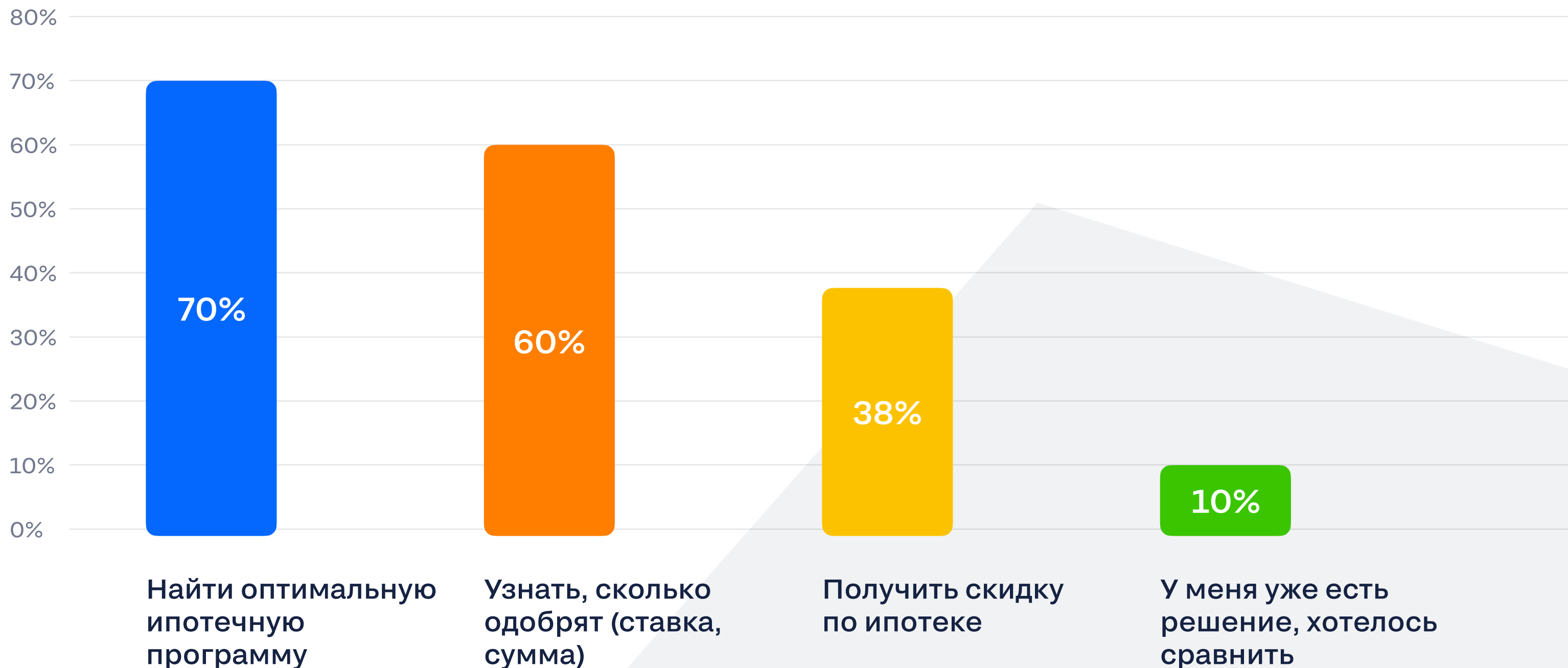
52%

Ищут ипотеку сначала

По данным исследования Циан (6к+ респондентов), 2020

Чего хотят цифровые ипотечные клиенты

Клиент хочет точные, актуальные предложения в режиме онлайн (SLA = 2 мин)



По опросника NPS Циан.Ипотека (5k+ респондентов), 2020

Ипотека или потребб?



Тип кредита	Доля из когорты новых клиентов сервиса, которые уйдут в сделку в течении 6 мес	Средний чек
Ипотека	13%	2 945 255 ₺
Потребительский кредит (PL)	20,7%	533 058 ₺
(PL) 0-100k	2,3%	45 983 ₺
(PL) 100-500k	11,1%	261 487 ₺
(PL) 500k+	7,3%	1 095 598 ₺

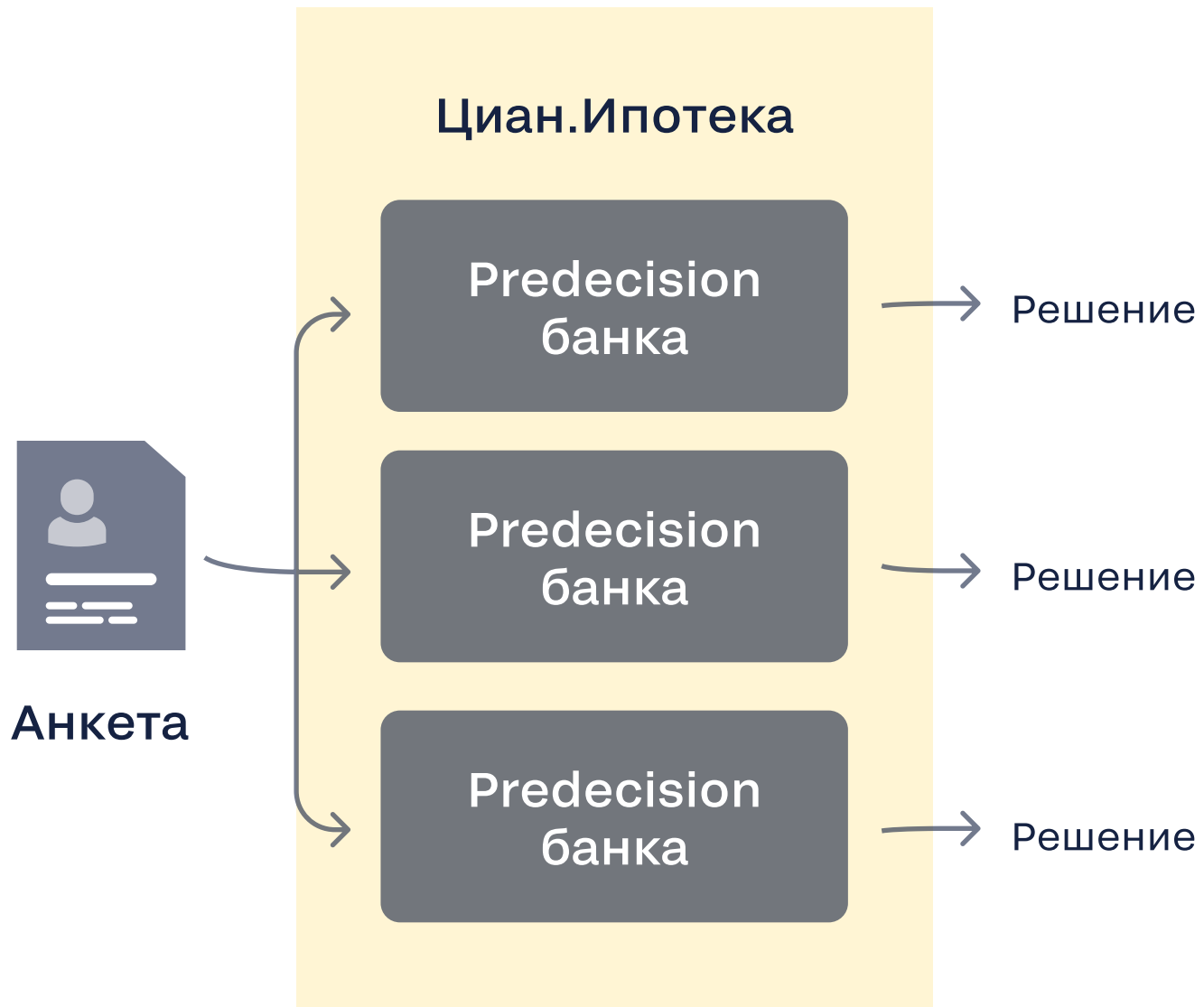
По данным исследования Циан (8k+ респондентов), 2019

Online Predecision на стороне банка

Часть 2 - Предложения



Predecision на стороне Циан



Высокая скорость

Точность и актуальность - **Низкие**

Predecision на стороне Банка



Решение на стороне банка

Высокая точность и актуальность

Широкие возможности персонализации
ипотечных предложений

Возможность выбора своего сегмента

Мультиоффер по ипотеке и потребам

Часть 2 - Предложения



**Илларионов
Сергей
Анатольевич**

22.09.1989

ООО "Кибер-Ромашка"

2-НДФЛ 150 000 ₽

Высшее Холост

Ипотека на апартаменты
во вторичке
8 программы

**Потребы
беззалоговые**
1 программа

Ипотека на апартаменты
во вторичке
8 программы

Ипотека на квартиры
в первичке
4 программы

Ипотека на квартиру
по вторичке
8 программы

**Потребы
залоговые**
1 программа

Ипотека на апартаменты
в первичке
2 программы

Ипотека на дома
во вторичке
4 программы

Ипотека на доли / комнаты
во вторичке
1 программа

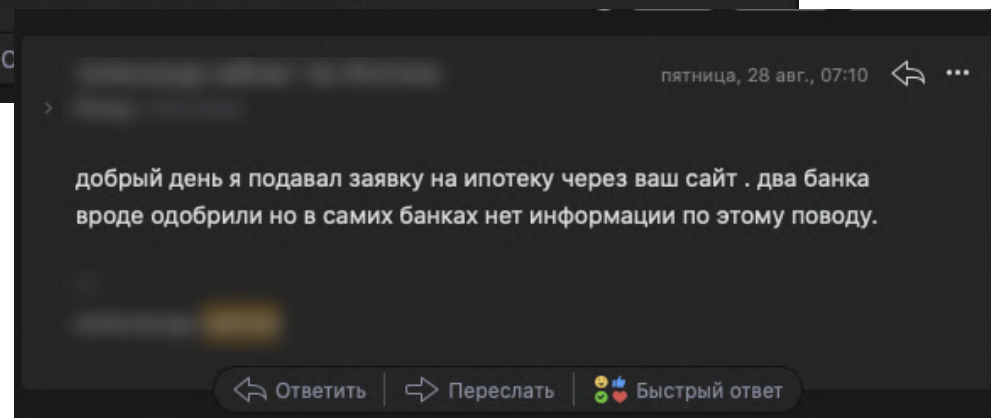
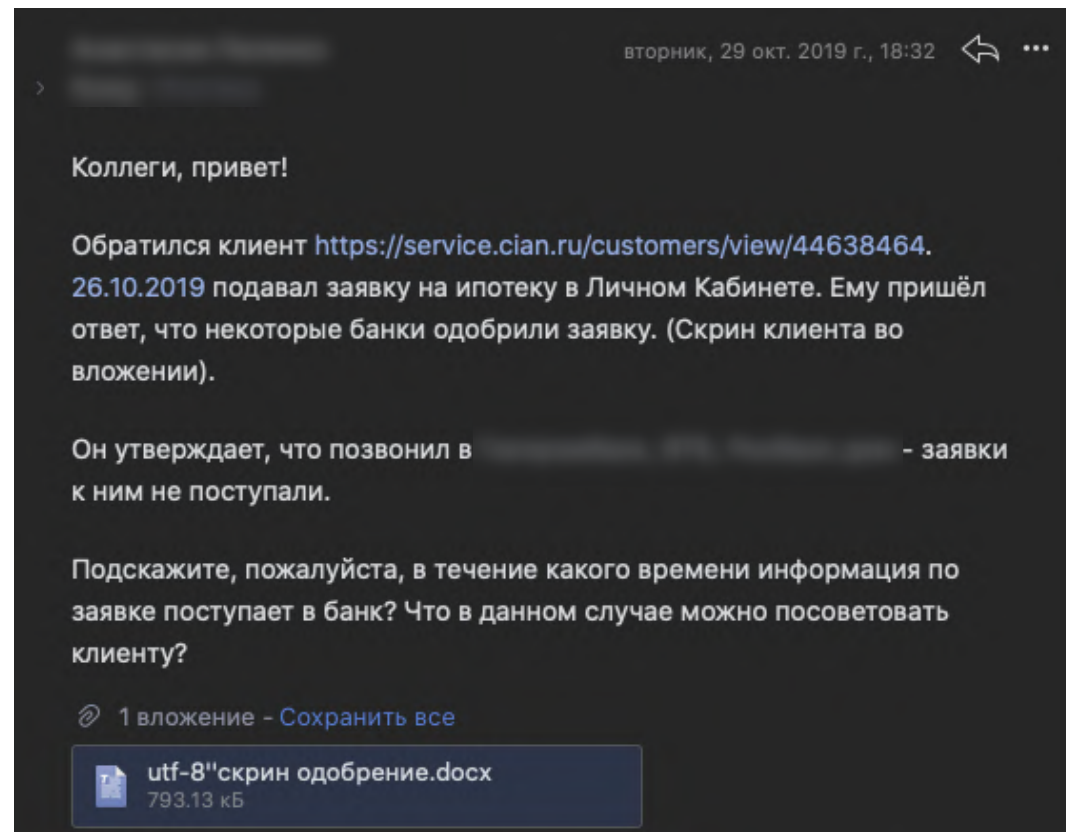
Как клиенты идут в выбранный банк

Часть 2 - Предложения



Как клиенты идут в выбранный банк

Часть 2 - Предложения



Клиенты ожидают, что их данные есть в банке, в независимости от того, по какому каналу они обратились в банк

Прокидывать анкету и выбор клиента во все фронтальные системы

Не переспрашивать у клиента, то что он уже вводил в сервисе

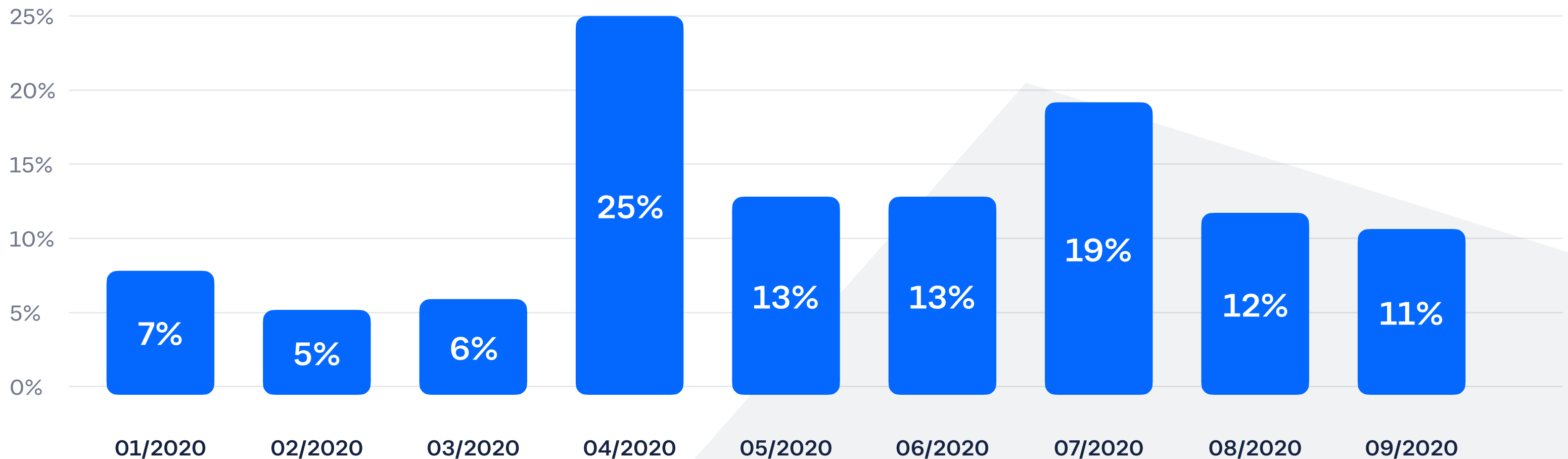
Продолжить общение с клиентом, а не начинать заново!

Как клиенты не могут связаться с банком

Доля обращений с проблемой “Банк не смог со мной связаться”



Доля обращений с проблемой
“Банк не смог со мной связаться”



По данным обработки обращений клиентов Циан.Ипотека (500+ инцидентов), 2020

Заказ обратного звонка (колбэк)



Заказ обратного звонка обеспечит удержание клиентов, которые не дождались связи

У оператора перед глазами должна быть анкета (узнавание), НЕ переспрашивать заново!

По нашим оценкам колбэк позволит увеличить выдачи на **15-30%** в потоке Циан.Ипотека

Банк

Новостройка



Ставка

7.4%

Макс. лимит

8 млн. ₹

Взнос от

15%

По 2м документам

Лучшая ставка

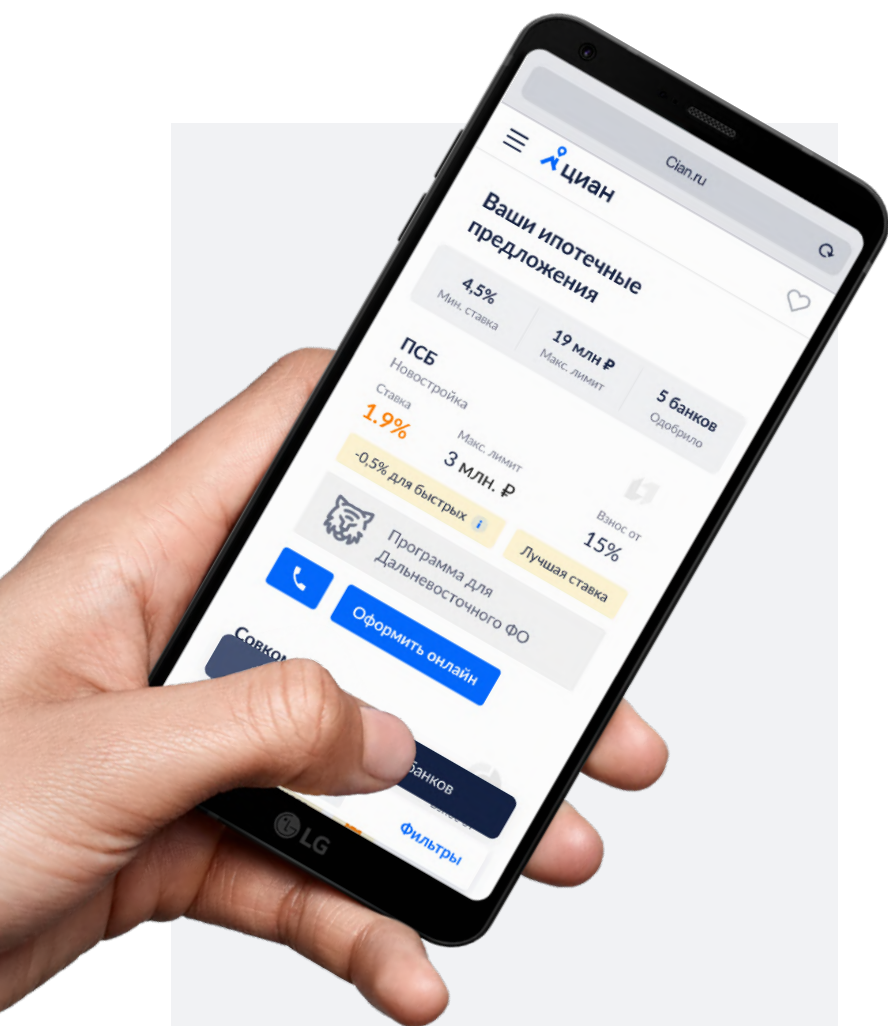


Специальная ставка для кредита от 6 млн рублей



Хочу консультацию

Финальное одобрение за 5 мин. через ГУ



В банк через Госуслуги

После выбора подходящего предложения на Циан.Ипотека

Авторизация через ЕСИА шлюз банка

Принятие согласий банка

В том числе на кредитный отчет и справку из ПФР и 2-НДФЛ

Единый Цифровой Профиль гражданина

- ФИО+контакты (тел/емейл)
- паспорт, загранпаспорт
- адреса (рег. и прож.)
- ИНН/СНИЛС
- брак/развод
- дети
- 2-НДФЛ
- выписка из ПФР

....



Поздравляем, ваша заявка одобрена!

Продолжить оформление

Проникновение Госуслуг среди клиентов

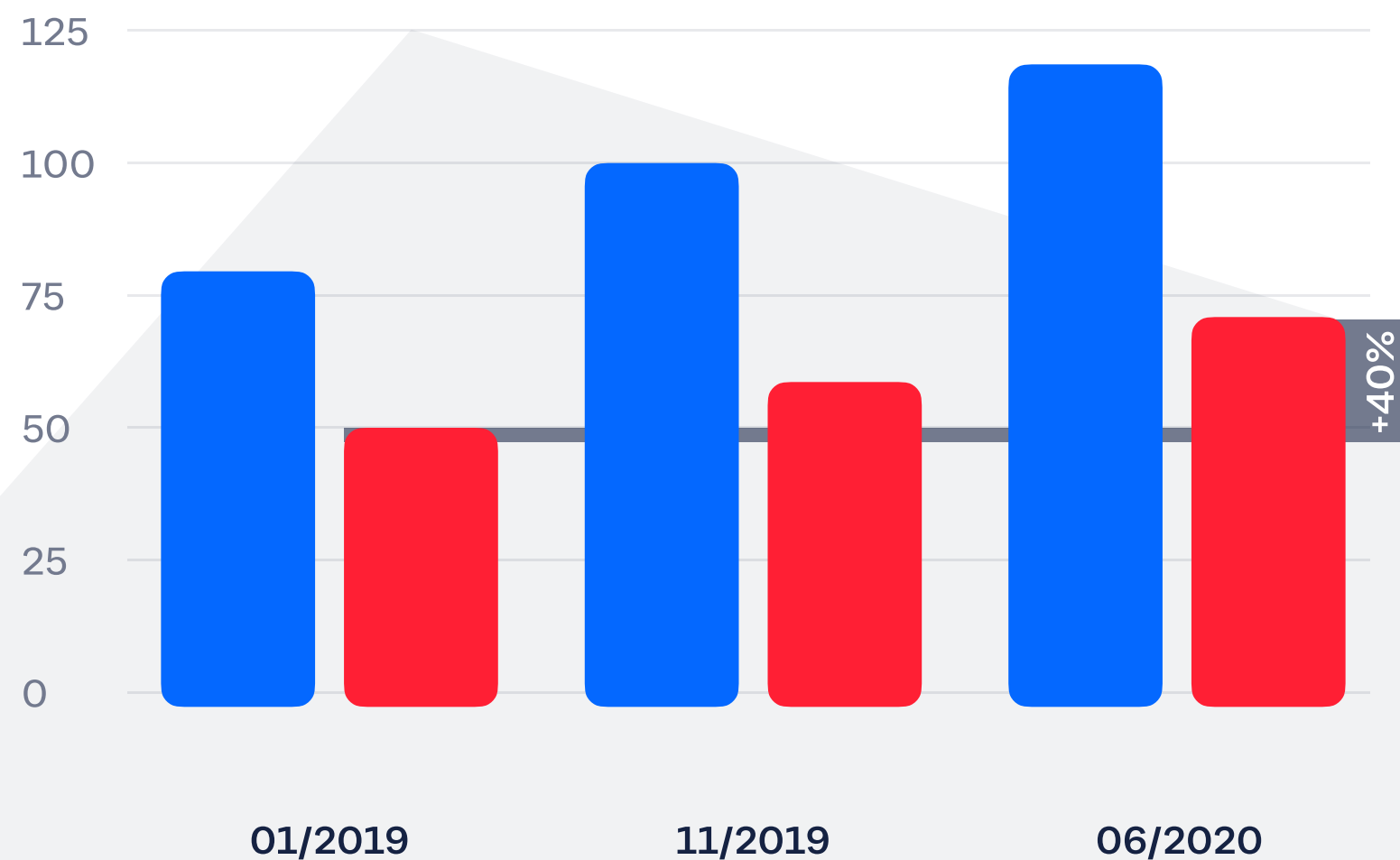


Результаты А/Б теста в Циан.Ипотека в 2019



Кол-во учетных записей на ГУ

https://www.gosuslugi.ru/help/news/2019_11_26_100_million,
отзыв МЭР РФ №18192-АХ/Д26и от 05.06.2020



Выделенная продуктовая команда

Ключевой best practice

Команда заинтересованных лиц на стороне банка ускоряет все работы и обеспечивает достижение лучших результатов. Абсолютно необходимо для продуктивной работы

Все компетенции

Представители от: бизнеса, рисков, разработки, аналитики

KPI на конверсию walk-in в одобренного клиента

Поддержка бизнес целей со стороны банка, тесты, новые программы и запуски

Развитие проекта

Команда на стороне банка, замотивированная развивать интеграцию, обеспечивает постоянное и планомерное развитие канала



Резюме



Цифровой ипотечный клиент

разделяет этап выбора и этап оформления

мечется между различными вариантами (первичка, вторичка, квартиры, апартаменты)

Работник по найму, 2-НДФЛ, зп в Сбере, высшее или сред. спец. образование

привык к онлайн, не готов долго ждать

привык к ГУ, готов авторизовываться через ЕСИА

закрывает вопрос финансирования и через ипотеку, и через потребности (3:1 по объему)

этап выбора может длиться до 1,5 лет

Банк (Best Practices)

online predecision на стороне банка (API банк)

выделенная продуктовая команда

Мультиоффер с потребностями

Мультиканальность

Заказ обратного звонка (колбэк)

Онбординг через ГУ

Финальное одобрение по данным ЦП

Спасибо за внимание

Кочеров Михаил
+7-920-699-5143
m.kocherov@cian.ru

