



Будущее ипотечного рынка в России

Go Digital | Be Digital

ДОКЛАДЧИК:

ЗАМЕСТИТЕЛЬ ПРЕДСЕДАТЕЛЯ ПРАВЛЕНИЯ
УШКОВА Т.В.

Февраль 2017 г.

94%

являются активными в
сети и постоянными
пользователями
интернет-банка

72%

являются активными в
сети и постоянными
пользователями
мобильного банка

67%

Ожидают
многоканальности в
обслуживании и хотят
вести операции в удобное
им время

39%

Допускают возможность
использования цифрового
банка без наличия
физических офисов

72%

Приветствуют появление
новых участников рынка и
склонны пользоваться
банковскими услугами
нефинансовых компаний, с
которыми они имеют деловые
связи

66%

Используют новые
инструменты для
мониторинга своих
расходов



К 2020 году **32%** дохода от банковских услуг будет в зоне повышенной конкуренции



ДЕПОЗИТЫ И ТЕКУЩИЕ СЧЕТА

17.4%

Онлайн банкинг, альтернативные продукты по депозитам и мобильные счета уже конкурируют за свою долю на рынке и способствуют снижению уровня прибыли



ПЛАТЕЖИ И КРЕДИТНЫЕ КАРТЫ

6%

Захват доли рынка альтернативными провайдерами и продавцами наряду с сокращением межбанковской комиссии



КРЕДИТОВАНИЕ

4.9%

Конкуренция со стороны прямых / распределенных (peer-to-peer) ипотечных провайдеров и владельцев активов



УПРАВЛЕНИЕ АКТИВАМИ/ БАНКОВСКОЕ СТРАХОВАНИЕ

3.4%

Прямая конкуренция в результате использования порталов сравнения стоимости и сокращения комиссий по прямым продажам



*Людям не нужен ипотечный
кредит....*



**Решение
(inside-out)**

*им нужно купить новую
квартиру....*



**Задача
(outside-out)**



Клиенты не покупают ваши продукты (или услуги), они «берут их в найм для
выполнения определенной задачи



или....



Ипотека в смартфоне? Это уже не шутка..

Заявка online



Tinkoff Bank

*«20 000 – 25 000 online
заявок ежемесячно»*



*Купить
квартиру online*

Страхование online



*«online страхование
заемщиков по ипотеки»*

Риелтор online



*«подбор квартиры,
оценка, Росреестр»*



Ипотечный банк online

Quicken Loans

*«Более 200 млрд \$
ипотечных кредитов»*

Уже сейчас клиент имеет возможность купить квартиру совершив только один визит в Банк, для подписания кредитного договора



Выдача ипотеки у партнера

От консультации в отделе продаж застройщика до выдачи кредита и заключения ДДУ **4 часа**



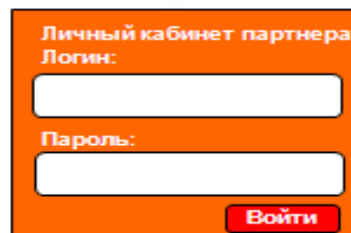
Online регистрация ипотеки в Росреестре

К 2020 году доля сделок зарегистрированных электронно, достигнет уровня 90%



Просмотр квартир станет цифровым

Шоу-румы уйдут в прошлое. Риелторские компании станут сильными IT-компаниями.



Личный кабинет партнера, дополнительные сервисы

Подача и отслеживание решения по заявке online, интеграция с порталом Госуслуги. Проверка паспорта, квартиры и банкротства.

Возможные стратегические сценарии

1 DIGITAL INSIDE



- Оптимизации и повышения эффективности внутренних бизнес-процессов Банка за счёт использования Digital
- Внутренняя трансформация Банка

2 DIGITAL ATTACKER



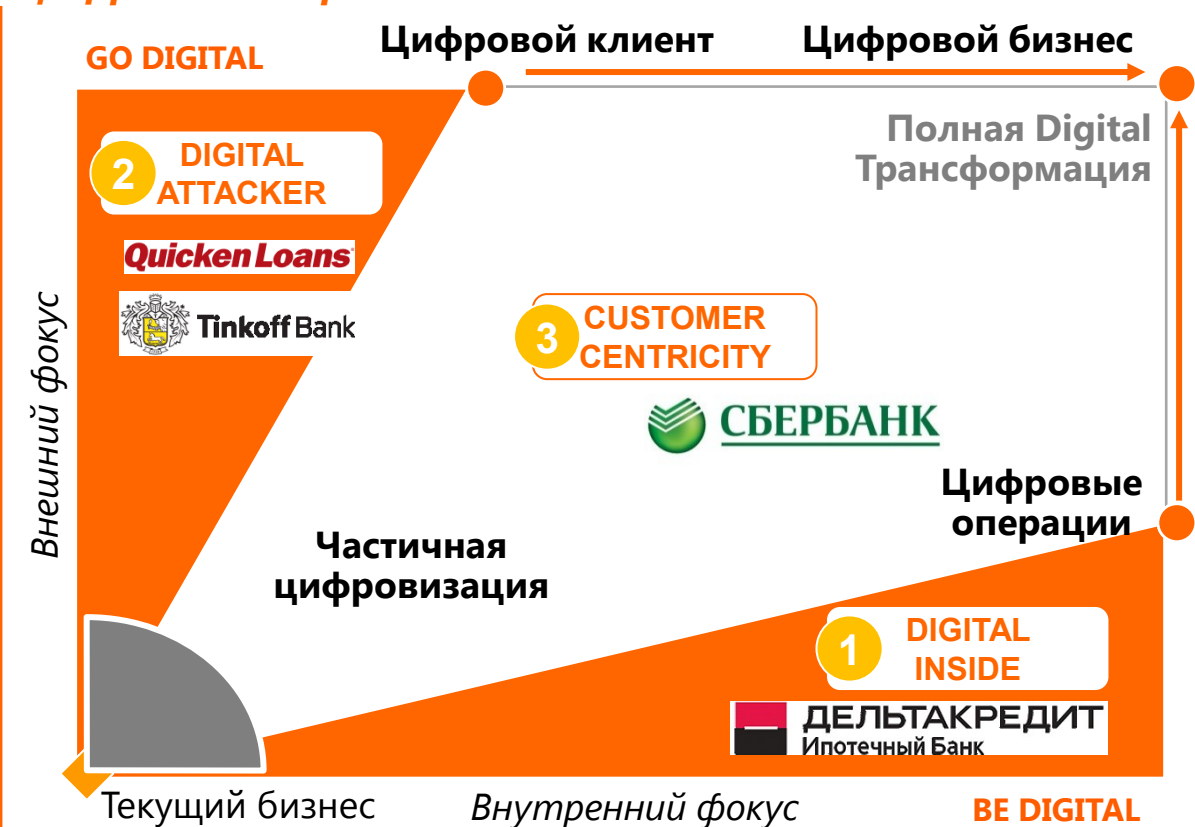
- Применение удаленных каналов обслуживания клиентов
- Использование текущего бренда или создание отдельного цифрового бренда (ключевой бизнес-вопрос)
- Расширение рыночной доли за счет

3 CUSTOMER CENTRICITY



- Индивидуализированный подход на основе потребности каждого из клиентов
- Обеспечение мультиканального доступа клиентов к необходимым для них сервисам
- Гибкое ценообразование и тарификация продуктов и услуг

Цифровые стратегии



ФОКУС ПРИМЕНЕНИЯ ЦИФРОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ:

Внешний фокус (Go Digital)

Применение цифровых технологий для улучшения клиентского опыта и расширения источников доходов

Внутренний фокус (Be Digital)

Применение цифровых технологий для оптимизации внутренних ресурсов Банка с целью повышения эффективности процессов и снижения издержек

Спасибо за внимание!