

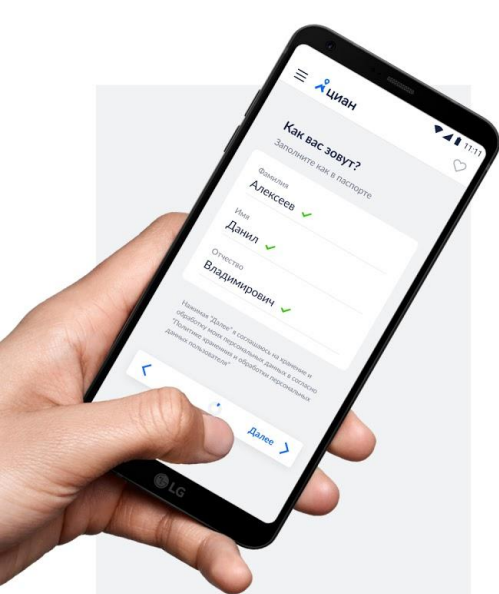
Облик цифрового клиента и лучшие банковские практики в финансовом маркетплейсе

Михаил Кочеров
зам. директора бизнес-юнита «Финансы»
Циан



Финансовый маркетплейс Циан.Ипотека

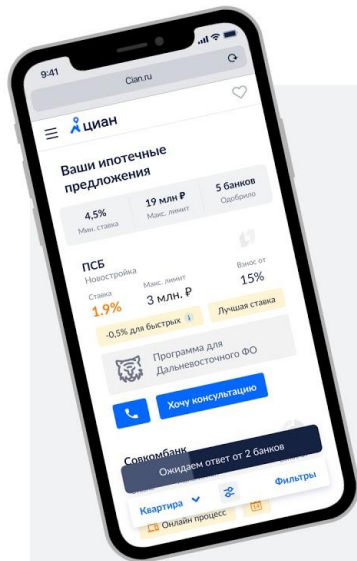
Ответ на ожидания рынка



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



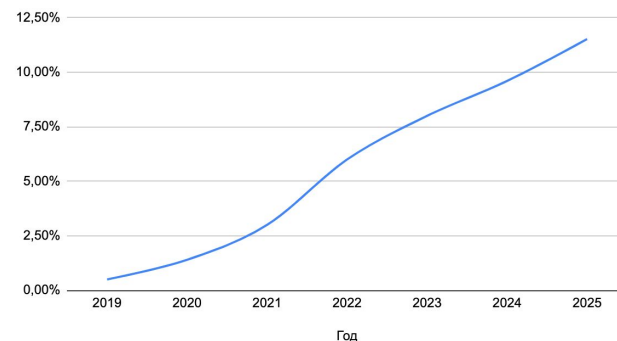
подробнее на
cian.ru/ipoteka-adv

Темпы роста



Год	Рынок по данным ЦБ РФ	Доля горячей ипотечной аудитории (сделочники) в маркетплейсе от сделочников на рынке	Емкость фин. маркетплейса в спросе в год, млрд. руб.	Прирост
2019	2847,5	0,50%	14	
2020	4295,4	1,40%	60	322%
2021	4295,4	3,00%	129	114%
2022	4725,0	6,00%	283	120%
2023	5670,0	8,00%	454	60%
2024	6804,0	9,60%	653	44%
2025	8164,8	11,52%	941	44%

Доля горячей ипотечной аудитории (сделочники) в маркетплейсе от сделочников на рынке относительно параметра "Год"



+322%

за год

Качество аудитории в Циан.Ипотека

Исследование аудитории ипотечного маркетплейса



Уровень образования

48%	Высшее
33%	Среднее специальное
10%	Среднее
7%	Неоконченное высшее
1%	Ученая степень

Зарплатный банк

Топ - 5

59%	Сбербанк
12%	ВТБ
7%	Альфа-банк
3%	Газпромбанк
3%	Райффайзенбанк

Тип занятости

85%	Работа по найму
8%	ИП
3%	Собственник бизнеса
4%	Другое

Форма подтверждения дохода

68%	2-НДФЛ
18%	Форма банка
8%	Другие документы
7%	Без подтверждения

По данным анкет Циан.Ипотека (247k+ анкет)

Качество аудитории в Циан.Ипотека

Исследование аудитории ипотечного маркетплейса



Уровень дохода заемщиков

тыс. руб.



По данным анкет Циан.Ипотека (247k+ анкет)

Рост доли цифровой ипотечной аудитории

Исследование аудитории ипотечного маркетплейса



По данным сайта opendata.domclick.ru

Чего хотят клиенты?

Два основных этапа клиентского пути (CJM)

Инсайты Циан.Ипотека



18 месяцев

Цифровизация банка

Выбор

Оформление

12 месяцев

Приценивается, пытается понять свои возможности

Смотрит все, даже то что не рассматривает

Читает отзывы

Узнает какие банки есть на рынке

Видит много рекламы

Читает статьи и узнает у друзей “как получить ипотеку?”

Не понимает что ему могут одобрить банки

3 месяца

Знает какой объект хочет или имеет четкие критерии поиска

Хочет знать точно, что одобрит банк

Уже имеет представление в какой банк пойдет

3 месяца

Подает документы

Заказывает оценку

Одобрят объект в банке

Регистрация в Росреестре

«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

Чего хотят цифровые ипотечные клиенты

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



По опросника NPS Циан.Ипотека (7k+ респондентов), 2020

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



Перспективный CJM цифрового ипотечного клиента



Клиент
идентифицируется
на платформе через ГУ

Выбирает банки

Банки принимают
решение

Через 2 минут имеет
листинг с финальными
офферам



Цифровой
профиль



Цифровой
профиль



ОБЪЕДИНЁННОЕ
КРЕДИТНОЕ БЮРО



Циан — финансовая платформа в силу закона



Циан идет в получение статуса фин. платформы по ипотеке

Статус фин. платформы позволит реализовать CJM и дать клиентам то, что они хотят - получение точного, финального оффера по ипотеке от нескольких банков на одной площадке в онлайн

2020

Старт работы в конце 2020



2021

Ожидаемый срок получения статуса — конец 2021 (цель есть)



После получения статуса — сразу начинаем перестройку процесса под описанный выше.
Нужны будут совместные усилия.

Оmnиканальность

Как клиенты идут в выбранный банк



Индивидуальный прайсинг

Перераспределение рынка в свою пользу



Что нужно еще клиентам (по заветам Амазона)? Правильно — низкие цены. Низкими ценами можно перераспределить рынок банкам в свою пользу.

Как сделать — индивидуальный прайсинг. Маркетплейс для этого и предназначен.

Выделенный сегмент аудитории

В маркетплейсе есть аудитория — это репрезентативный срез всей аудитории, которая ищет недвижимость.

Выделяйте себе интересующий сегмент (например, IT-шники, или жители какого-то региона, или люди с каким-то доходом или зарплатники какого-то банка или ученые) — делайте им дисконт, мы это умеем дальше подсвечивать.

Результаты — рост спроса в этом сегменте x2.



x2

Рост спроса

**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

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
потребы (3:1 по объему)

этап выбора может
длиться до 1,5 лет



amazon

Быстрая и удобная
доставка

Выгодные цены

Широкий выбор

циан.ипотека

Финальное решение
через ГУ и ЦП (фин.
платформа)
Омниканальность

Индивидуальный
прайсинг

Мультиоффер



Спасибо за внимание



Михаил Кочеров

зам. директора бизнес-юнита «Финансы»

+7 920 699-51-43

m.kocherov@cian.ru