



ТИНЬКОФФ

Особенности психологии цифрового общения заёмщика и банка



Немного о Банке

Более 28 млн

Клиентов обслуживаются онлайн

Машинное обучение

и искусственный интеллект
в бизнес-процессах

Безопасность

Собственная платформа обеспечивает
безопасность данных клиентов

Сеть «умной» доставки

с охватом более 25000
населенных пунктов

2022

Старт ипотечного кредитования

- Рефинансирование
- Господдержка



2023


Расширение продуктовой линейки

- Расширение программ
первичного рынка
- Вторичный рынок



Цифровое взаимодействие с клиентом на примере Клиентского пути

Где клиент может подать заявку?

 **ТИНЬКОФФ**

БанкБизнесКассаИнвестицииСим-картаСтрахованиеПутешествияГородДолями

Кредитные картыДебетовые картыИпотекаВкладыНакопительный счетПремиумПодпискаКредит наличнымиАвтокредит...

Ипотека онлайн

Оформим кредит на покупку жилья без справок с работы

Выбрать программу ипотеки

Сайт Тинькофф

 **ТИНЬКОФФ**

ЗаявкиНовости

Заявки

Создать заявку

Телефон, ФИО, название ЖК

Все заявки

4 ФЕВРАЛЯ, СЕГОДНЯ

Горбаченко Анастасия Александровна

Ипотека, 4 600 000 ₽

Новая заявка

У партнера

Мобильное приложение Тинькофф

Рассчитайте примерный платеж

Господдержка

Цена недвижимости, ₽

Первоначальный взнос, ₽

Срок кредита
30 лет

Информация о покупателе

Фамилия, Имя, Отчество*

Номер телефона*

Дата рождения*

Создать

Какие документы требуются?



Паспортные данные

(если клиент у нас не обслуживается)



СНИЛС



Решение по заявкам

96%

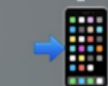
менее 3-х
минут

Ставки
по модели
RBP



Одобрili вам ипотеку

4 мин назад



Перейдите в чат, чтобы узнать
условия и продолжить оформление
заявки

Коммуникация с клиентом



90.7%

чат



9.3%

звонки

71% обращений

принимаем до 20 секунд

6 минут

среднее время
первого ответа

3.22 минуты

среднее время диалога
(консультации)

23 минуты

среднее время
решения вопроса

Сделка

Принимаем ДДУ от застройщика в ЛК

Встреча с клиентом –
выпуск УКЭП в УЦ Тинькофф

01

Встреча с клиентом

02

Установка приложения

03

Подписание заявления
на выпуск УКЭП

04

Подписание
электронных документов

Жилой комплекс

Жилой комплекс
ЖК «ЗИЛАРТ»



г Москва, ул Автозаводская, влд 23

ООО ЛСР. ОБЪЕКТ-М

[Открыть на ЕИСЖС](#)

Подписант
Ильин Павел

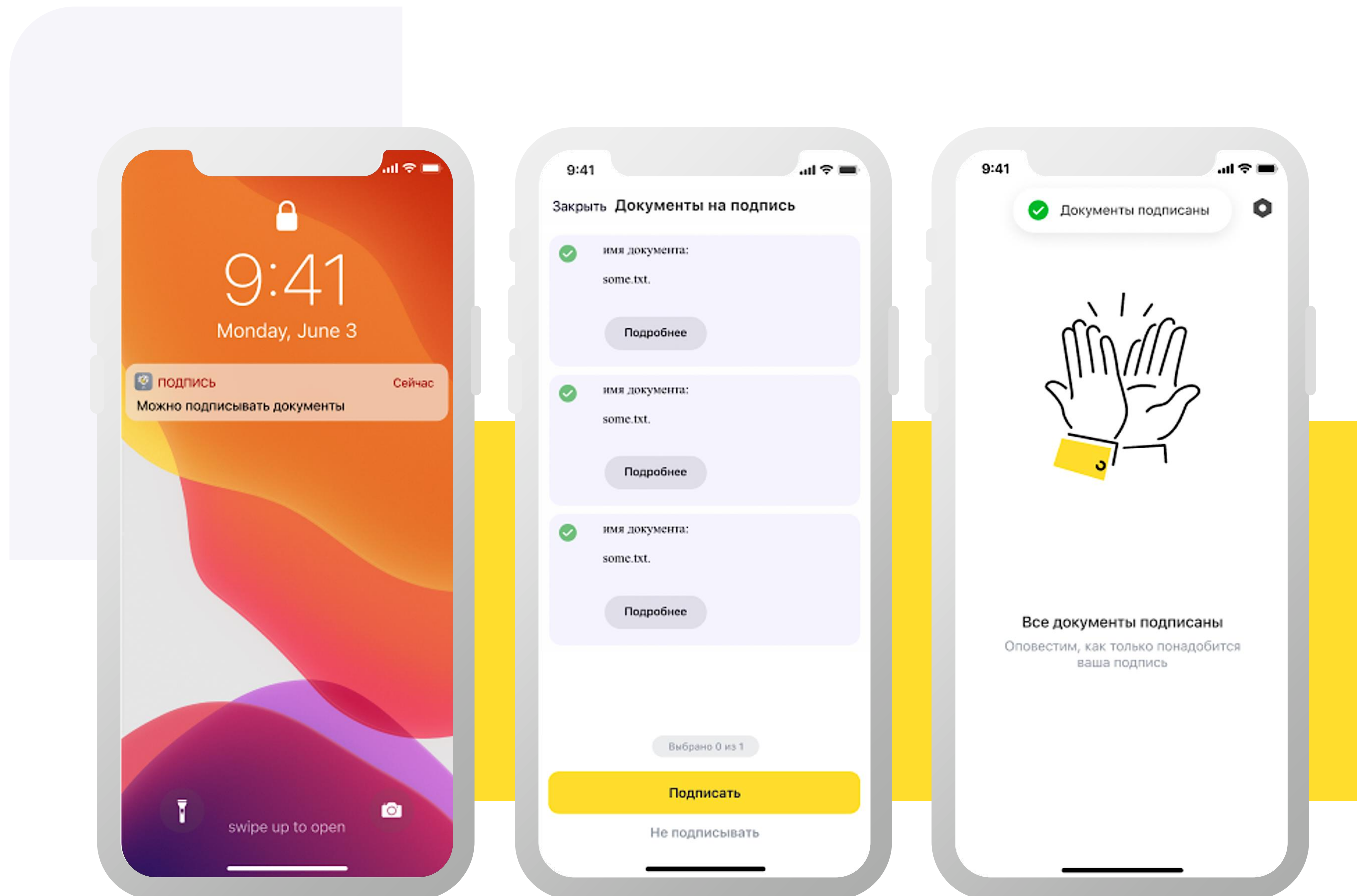


Договор долевого участия*



Hero_Pasis.png 4 КБ

Приложите финальный вариант ДДУ в формате .doc или .docx, информацию по кредитному договору мы внесем самостоятельно



**Клиент
и застройщик
подписывают
документы
в приложении
Т-Подпись**

Расчеты и регистрация



Выдача кредита –
онлайн активация

→ Формирование аккредитива

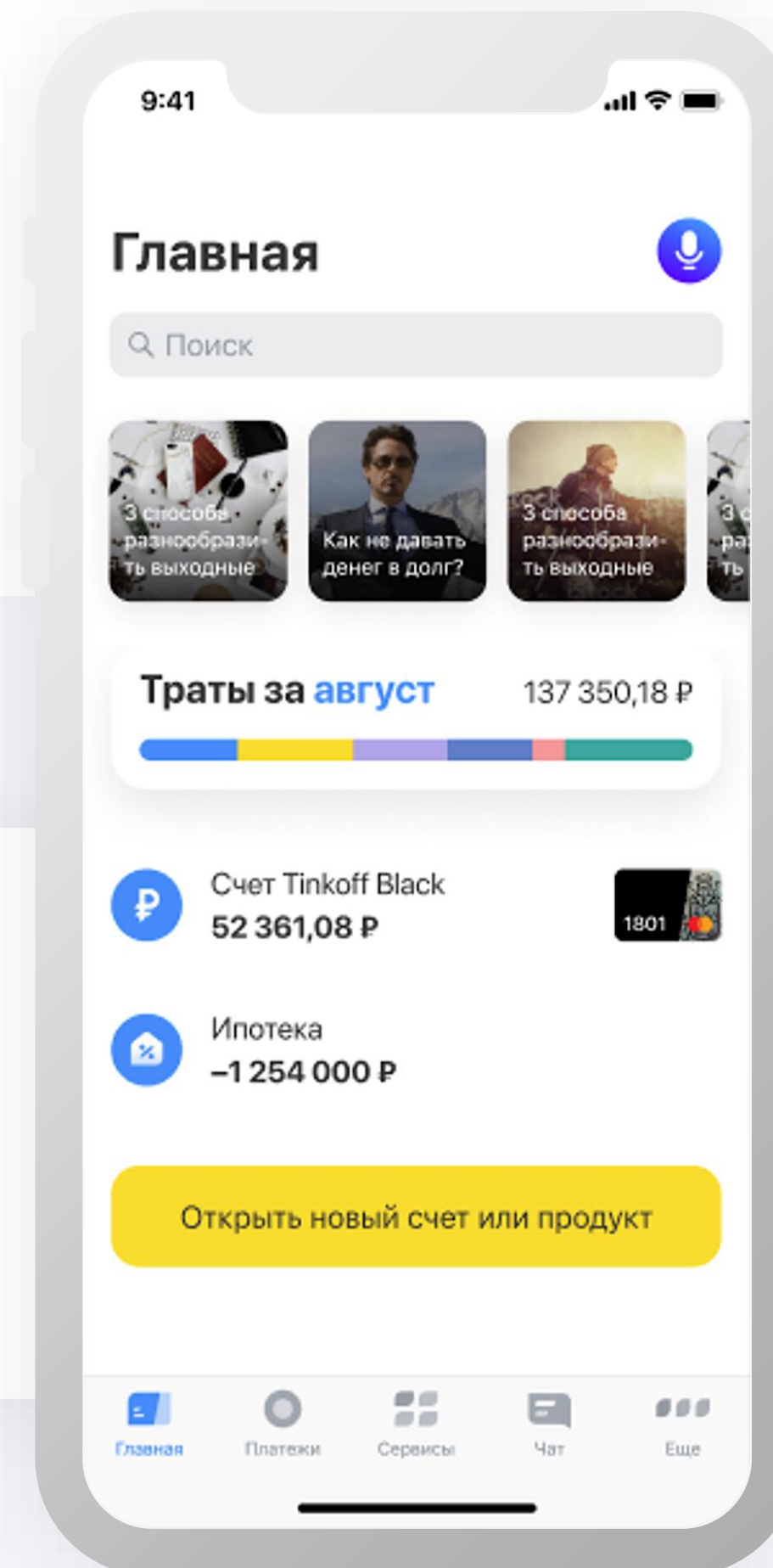
→ Отправка на регистрацию

→ Раскрытие аккредитива



Кредит активирован

Мы перевели деньги на аккредитив





ТИНЬКОФФ



Он такой один