



Ипотека для своих

Лучший путь для клиентов банка



Оценили потенциал клиентской базы

20%

всей выданной в
России ипотеки в
2022 выдано на
клиентскую базу
Альфа-Банка



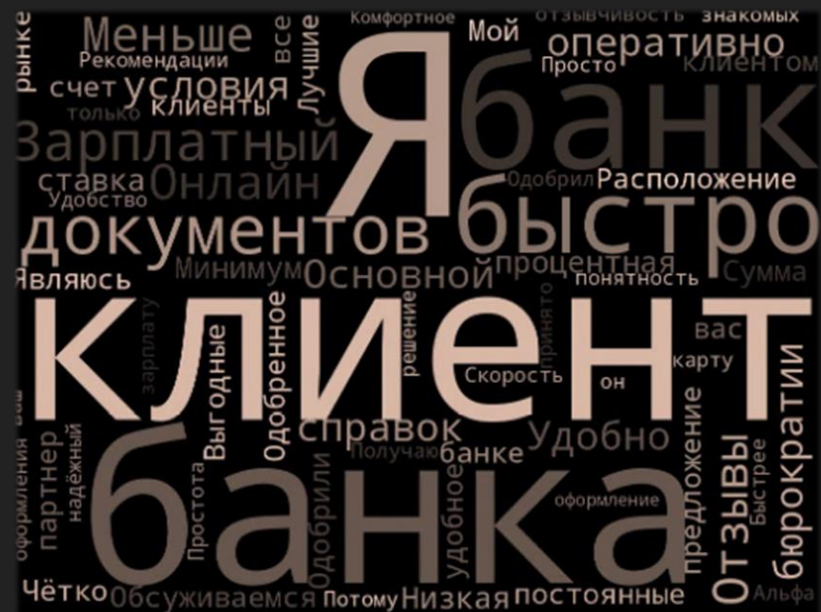
**и только малая часть из них
выдалась в Альфе*

Mortgage
market

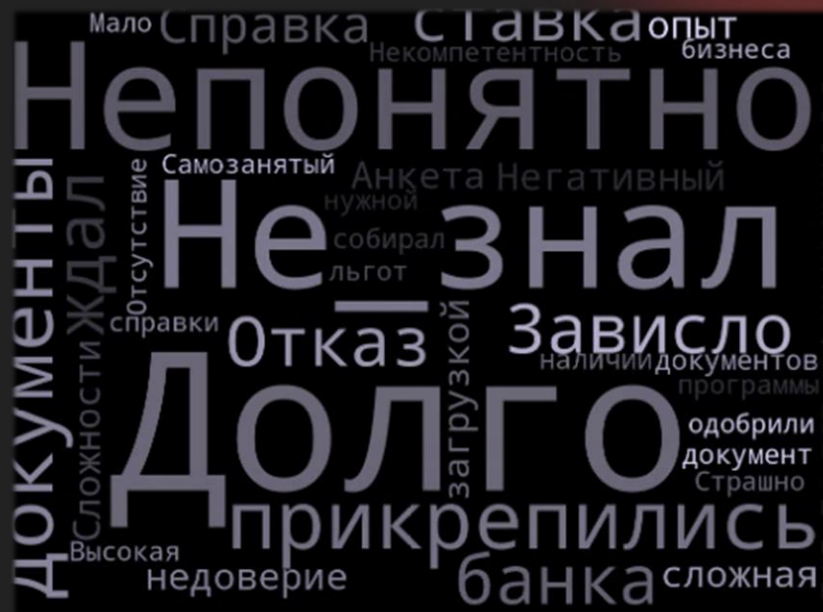
Провели UX исследование «почему наши клиенты ...»



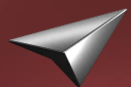
выбирают Альфу



выбирают конкурентов

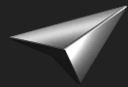


Поставили цели на основе инсайтов



1. Выстроить эффективную коммуникацию с клиентской базой

- X** Коммуницировали только с зарплатниками
- X** Не оценивали релевантность наших коммуникаций и отклик
- X** Не использовали «умные» модели



2. Сделать простой процесс получения ипотеки «для своих»

- X** Просили клиентов заполнить анкету, несмотря на то, что данные уже были в системах
- X** Своих клиентов скорили, как уличных
- X** Клиент ждал одобрения несколько дней



Покрыли «умными» моделями все этапы взаимодействия с клиентами

ПЕРСОНАЛИЗАЦИЯ

Используем модели для выстраивания коммуникаций. Клиенты видят баннеры с различными sales-аргументами

ТРИГГЕРЫ

Догоняем умными скидками/предложениями в зависимости от склонности клиента

МОДЕЛИ СКЛОННОСТИ МОДЕЛИ ОДОБРЕНИЯ

Растим количество CRM-предложений. Можем предсказать доход клиента и его семьи, даже если не видим данные об их зарплате

МОДЕЛИ ПРОДАЖ

В приоритете обрабатываем заявки склонных к оттоку клиентов



ЭФФЕКТИВНАЯ КОММУНИКАЦИЯ

Инвестиция в будущее семьи
Семейная ипотека от 6%

Квартира, как источник дохода
Ипотека со ставкой от 11,7%

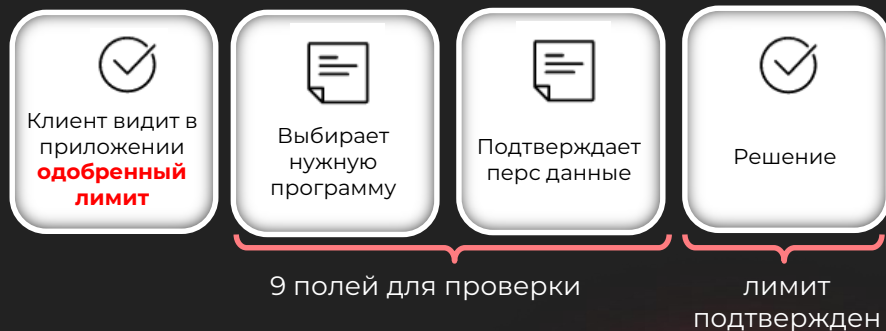
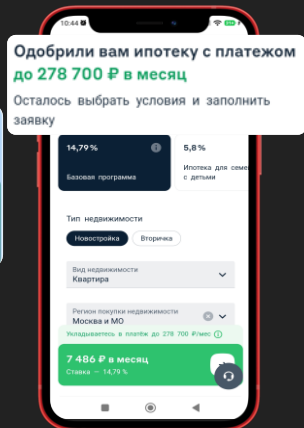
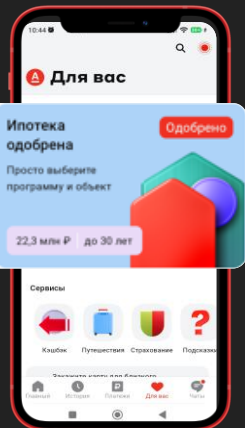
Свое жильё по цене аренды квартиры
Льготная ипотека со ставкой от 11,7%

2 Запустили гарантированное одобрение и сократили путь в 5 раз

Было



Стало – Лимит всегда в кармане



x2

конверсия
анкеты

В 2 раза повысили эффективность работы с клиентской базой в интернете ^A



x1,8 повысили
продажи на
клиентскую базу

Мы первые на рынке
выстроили такой
клиентский путь

+140%

прирост продаж
клиентам банка

