



БАНК

Как мы развернули ИПОТЕКУ лицом к клиенту

Октябрь 2025



domrfbank.ru

Наша ипотека сегодня



БАНК

ТОП-4

- по общему объему выдачи ипотеки
- по выдачам ипотеки с господдержкой
- по объему ипотечного портфеля

5%

доля в общем
объеме выдач
крупнейших
ипотечных банков

6%

доля в объеме
выдачи льготных
кредитов

ТОП-2

по объему выдачи ипотеки на ИЖС



Мы сделали крутые ипотечные продукты!



БАНК

Все виды госпрограмм

Широкая линейка ИЖС

Строящееся жилье
Готовое жилье
Апартаменты
Машиноместа

И много чего еще...

*Это наш
Клиент*



Но есть и ложка дёгтя...

Летом 2024 г. измерили показатели клиентского сервиса и расстроились — дно было близко



Вывод: где-то мы не дорабатываем

*это тоже
наш
Клиент*



Клиентоцентричность!



БАНК

*а это
опять мы*



Мы поняли - нужно что-то менять!

И тогда мы снова взялись за работу.
Теперь наш основной фокус - на
впечатления клиентов от нашей
ипотеки!

Что мы будем с этим делать?



БАНК

Главное стремление:
уважение к **трем ресурсам**
Клиента



Цифровизация каналов взаимодействия с Клиентом



1

полностью цифровой процесс подачи заявки без заполнения анкет и предоставления документов

2

электронная сделка, электронная регистрация, дистанционные взаиморасчеты между участниками сделки с недвижимостью

3

удобное ДБО для обслуживания кредита

Нашему Клиенту не надо
посещать офис Банка.
НИКОГДА!

Повышение качества коммуникации с клиентами



1

анализ потребностей и предпочтений клиентов на основе системы опросов и исследований

2

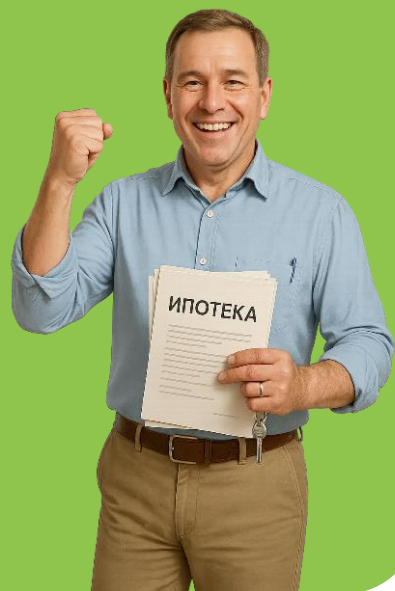
работа с отклонениями метрик качества с использованием AI инструментов

**ЗАБОТЛИВОЕ
СОПРОВОЖДЕНИЕ** нашего
Клиента специалистом
Банка во всех точках
касания!

3

автоматизация и оптимизация процессов позволяет снижать клиентские усилия на взаимодействие с продуктами и услугами Банка

Работа с ценой ипотеки



1

постоянная оптимизация процессов направлена на снижение расходов Банка, а значит, на снижение цены ипотечных услуг

2

цена нашей ипотеки почти всегда – на нижней границе рынка

3

наш Клиент не платит за оценку объекта недвижимости и выпуск закладной

Клиент, который сэконобил = **ДОВОЛЬНЫЙ клиент**

Работа с метриками качества клиентского сервиса

1

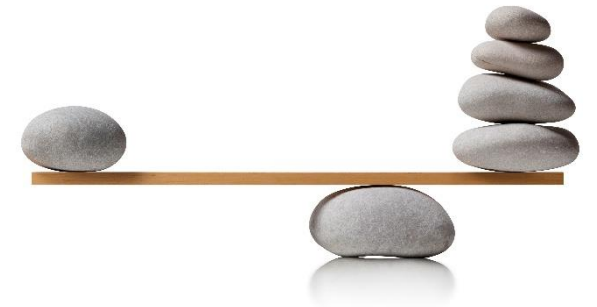
определение значимых метрик качества

2

монетизация – расчет влияния на бизнес результат

3

включение метрик качества в систему мотивации, встраивание в существующие продукты, каналы и процессы



Результат, которым мы гордимся



БАНК

Customer Satisfaction Score

x2
к CSAT 2024



Customer Effort Score

x1,3
к CES 2024

И ЭТО ТОЛЬКО НАЧАЛО....

Развитие Личного кабинета клиента

Весь процесс покупки недвижимости в одном приложении:

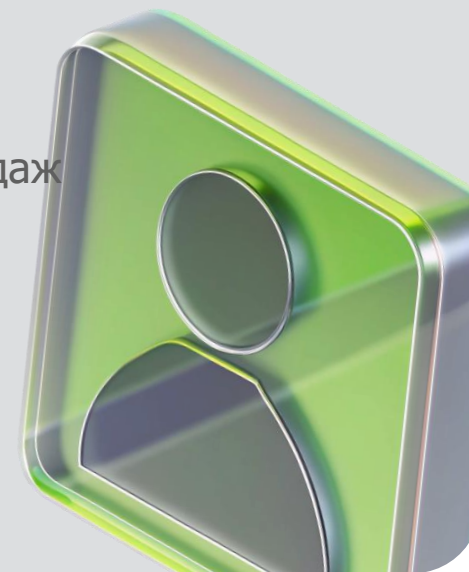
- управление своей заявкой на ипотечный кредит в одно касание
- статусы по документам, закладной, страхованию
- удобный чат-бот ответит на возникшие вопросы
- мгновенная связь с менеджером по сделке



Развитие Личного кабинета партнера

- весь путь ипотечной заявки и сделки
- удобный инструмент для ведения базы всех ипотечных заявок
- комфортный дашборд для управления аналитикой выдач
- качественный сервис для увеличения количества продаж

Результат: Оформление ипотечной сделки за 20 минут





Ольга Докучаева

Руководитель направления
Ипотечные продукты
Банк ДОМ.РФ



Анна Шкуцкая

Руководитель направления
Ипотечные продукты
Банк ДОМ.РФ



Анна Тропачева

Руководитель направления
Качество Клиентского сервиса
Банк ДОМ.РФ

