

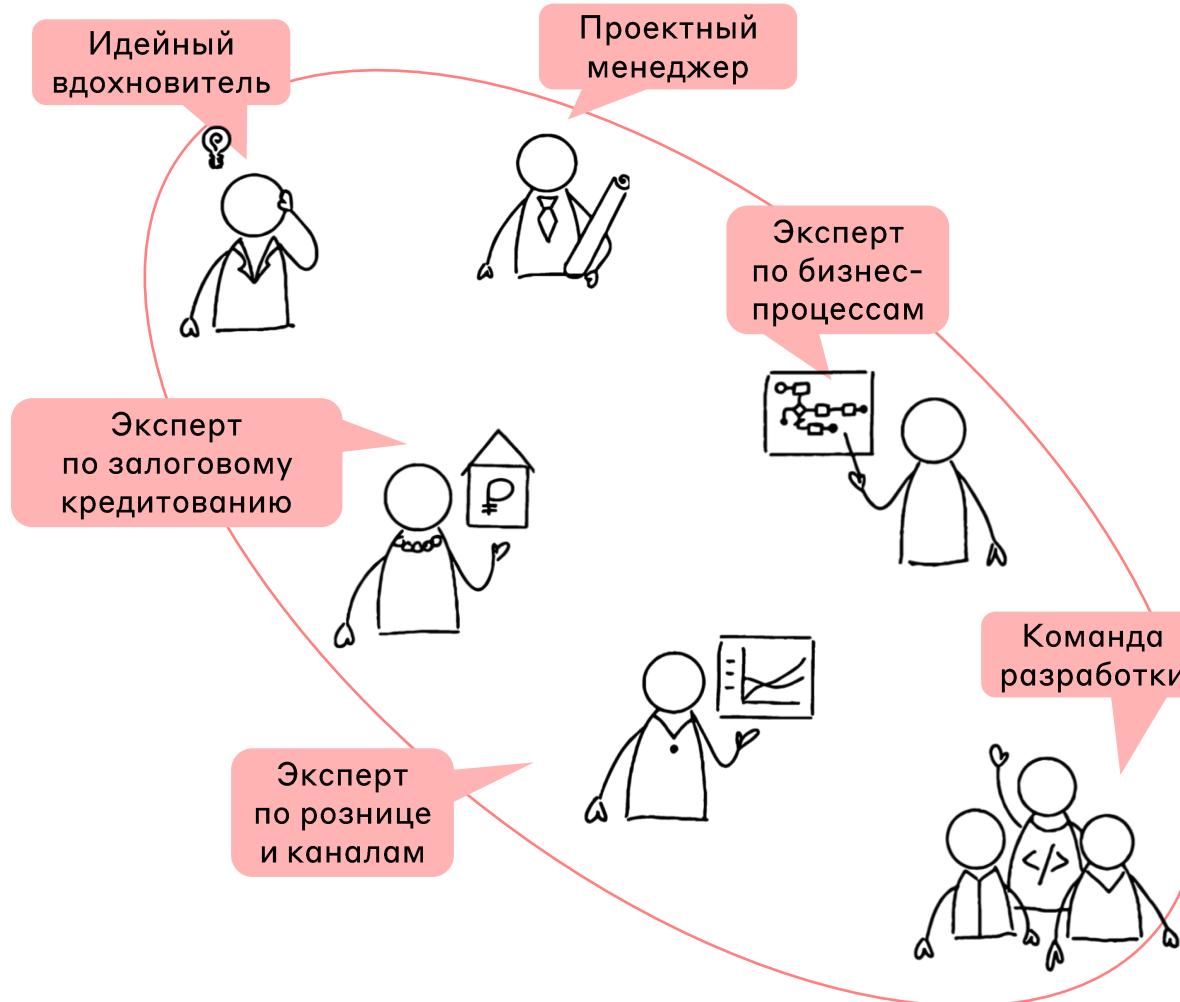
Альфа Банк

**ВРМ конвейер
потребительского
кредитования под залог**



**Что вам приходит на ум,
когда вы слышите «кредит под залог?»**

О стартапе



Миссия

Изменить представление клиентов о потребительском кредитовании под залог — превратить недвижимость из источника трат в инвестицию

Цель

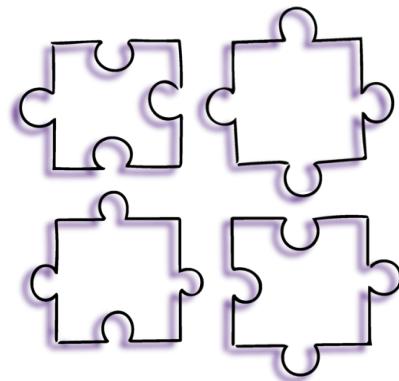
Выйти в топ-3 игроков на рынке потребительского кредитования под залог недвижимости в 2023 году

Стратегия

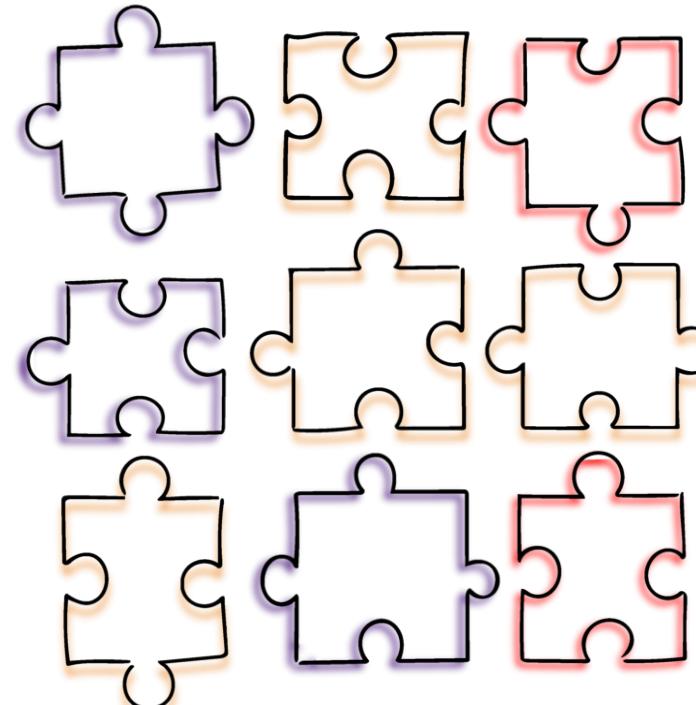
Построить лучший клиентский путь за счет фиджитал* модели взаимодействия Альфа-Банка и лучших практик процессного подхода

С чего мы начали

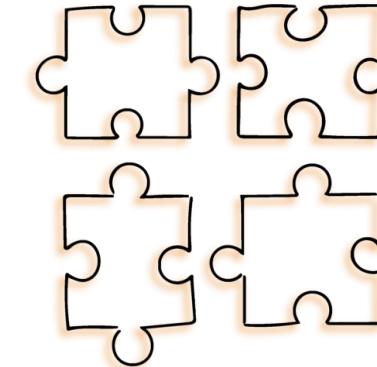
Ипотека



Кредит наличными
под залог



Кредит
наличными



Моя
недвижимость
в другом городе

А можно
дать в
залог
гараж?

А как сделать себе
электронную
подпись?

Мне нужна сумма
больше, чем дают
мне банки по
потреб-кредиту

Какие
документы по
квартире нужны
и где их брать?

А как вы оцените
мою
недвижимость?

Я не хочу приносить
справку о доходах

Я не единственный
собственник

Переосмысление и возможности

Что не так?

Оператору сложно работать



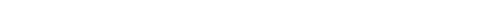
Добавим **подсказки и валидацию**

Много избыточных шагов и действий



Оптимизируем процесс

Клиент не знает о продукте



Интегрируем **онлайн каналы**

Недвижимость - это не только
квартира



Внедрим возможность обработки
разных типов недвижимости



Как мы это поменяем?

Эволюция процесса

**Весна
2022**

> Создание заявки

- 15 отделений

> Предварительное одобрение

- Паспорт/СНИЛС
- Документы о доходе
- Согласие супруга
- ИНН
- Оценка недвижимости
- Выписка ЕГРН

> Обработка данных о залоге

- Принимаемый тип недвижимости - квартира
- Заемщик обязательно собственник

> Финальное предложение

- 20 обязательных атрибутов недвижимости для принятия решения

> Выпуск УКЭП

- Один партнер по выпуску УКЭП
- Выпуск УКЭП через фронт партнера

> Регистрация залога

- Удаленная сделка с телефонным сопровождением сотрудника Банка

**Лето
2022**

> Создание заявки

- **350+ отделений (вся сеть)**
- интернет-анкета
- сайт АБ
- предложение при отказе в КН

> Предварительное одобрение

- Паспорт/СНИЛС
- Документы о доходе
- Согласие супруга
- ИНН
- Оценка недвижимости
- Выписка ЕГРН

> Обработка данных о залоге

- Принимаемый тип недвижимости - квартира, апартаменты
- Заемщик обязательно собственник

> Финальное предложение

- 20 обязательных атрибутов недвижимости для принятия решения

> Выпуск УКЭП

- Один партнер по выпуску УКЭП
- Выпуск УКЭП через фронт партнера

> Регистрация залога

- Удаленная сделка с телефонным сопровождением сотрудником Банка

**Осень-
Зима
2022**

> Создание заявки

- 350+ отделений (вся сеть)
- интернет-анкета
- сайт АБ
- предложение при отказе в КН
- мобильное приложение
- сайт партнера

> Предварительное одобрение

- Паспорт/СНИЛС

> Обработка данных о залоге

- Принимаемый тип недвижимости - квартира, апартаменты, машино-место, коммерческая недвижимость
- Заемщик не обязательно собственник

> Финальное предложение

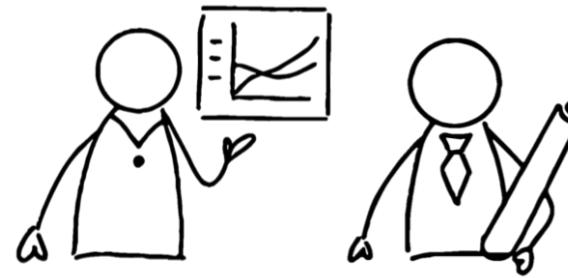
- 10 обязательных атрибутов недвижимости для принятия решения
- Документы о доходе
- Оценка недвижимости
- Выписка ЕГРН

> Выпуск УКЭП

- Два партнера по выпуску УКЭП
- Выпуск УКЭП через фронт партнера

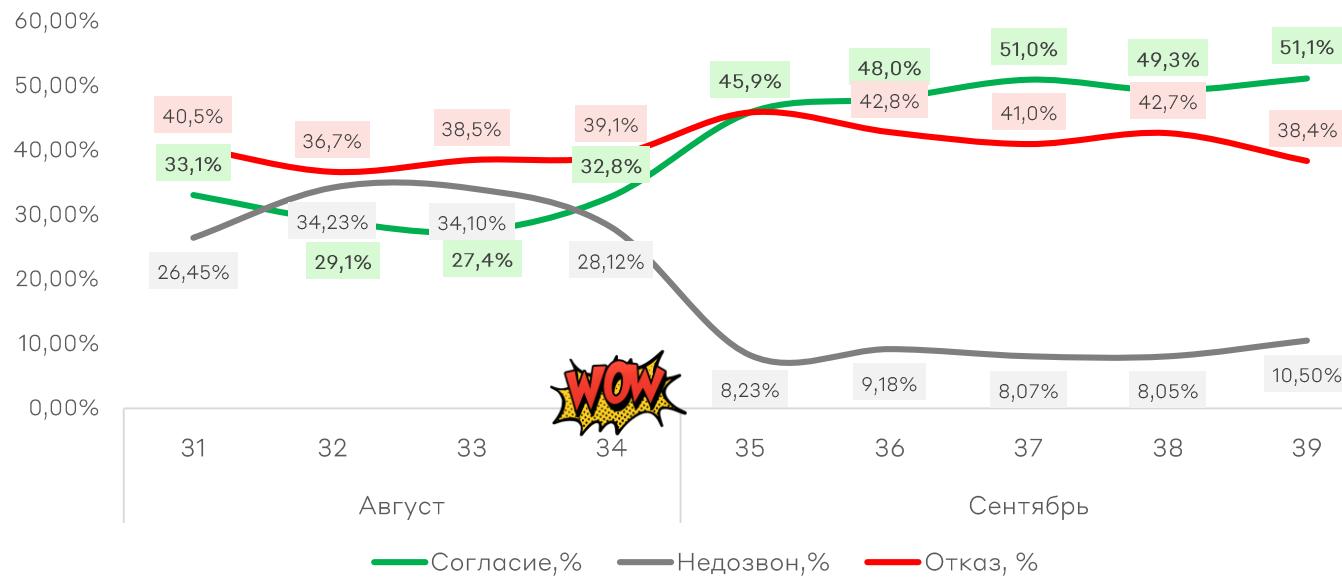
> Регистрация залога

- Удаленная сделка с системой автоматических уведомлений

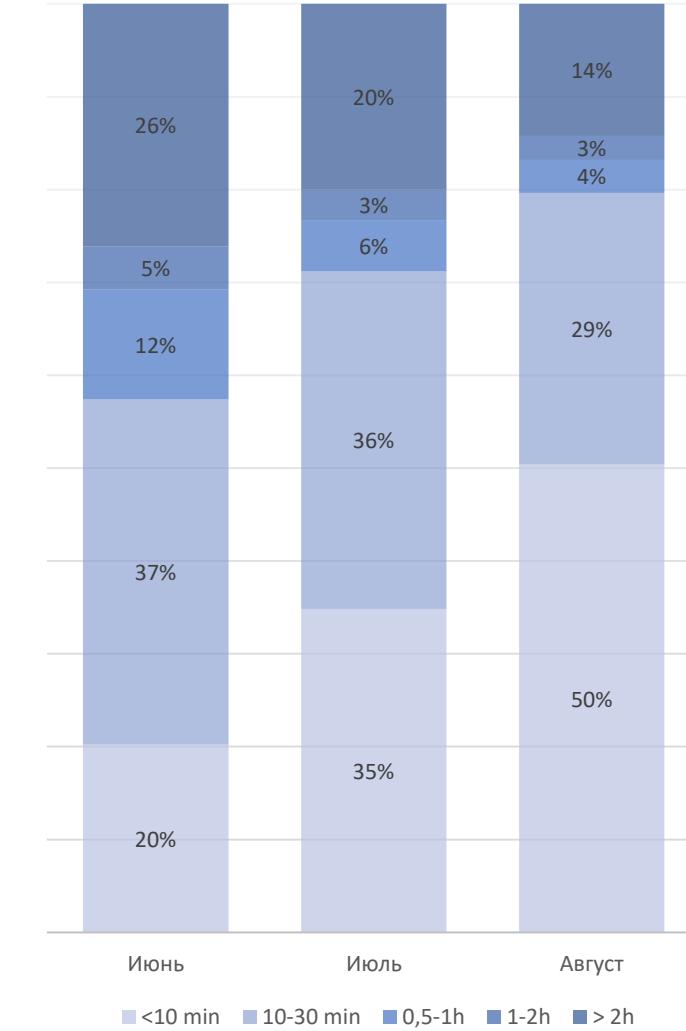


Оптимизировали черновик заявки

Интегрировались с системой обзыва



РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ЗАЯВОК ПО ВРЕМЕНИ
ДО ОДОБРЕНИЯ



Бизнес модель + уникальность

Проблемы и альтернативы	Решение	Уникальная ценность	Скрытое преимущество	Сегменты клиентов
<ul style="list-style-type: none"> Нужна крупная сумма Хочу более выгодные условия чем по потребительскому кредиту Не доступен потребительский кредит Нужен небольшой платеж Сложный процесс оформления 	<ul style="list-style-type: none"> Длинные сроки -> меньший платеж -> большая сумма Адаптированная рисковая политика Брать минимум информации с клиента 	<ul style="list-style-type: none"> Оценка недвижимости без участия клиента Выпуск УКЭП клиенту Полное сопровождение сделки Самостоятельное взаимодействие банка с контрагентами 	<ul style="list-style-type: none"> Процесс, с которым может работать любой сотрудник без особых компетенций 	<ul style="list-style-type: none"> Клиенты с доходом от 100к рублей Клиенты, которые ранее брали ипотеку Предприниматели

Ключевые метрики

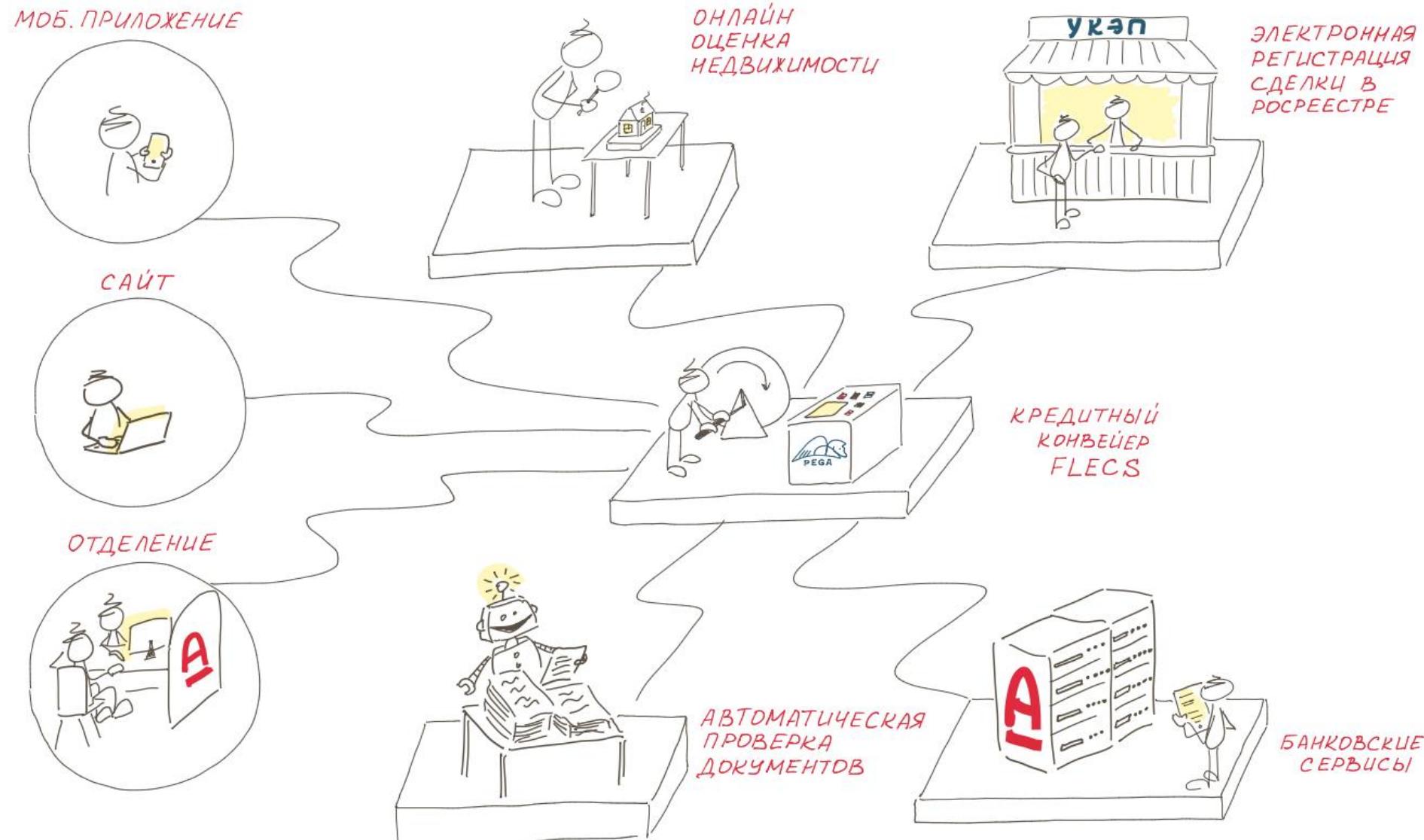
- Объем портфеля
- Прибыль
- Время оформления
- Количество перезаведенных заявок

Каналы

- Фиджитал отделения
- Онлайн-заявка/сайт
- Мобильное приложение
- Партнеры



Архитектура решения



Что получилось

Выдано **2152** кредита, общей
суммой около **8000** млн. руб.

**Получено и обработано
более 86000 заявок.**

В декабре 2022 года **Альфа Банк**
вышел в топ-5 банков по объему выдач.

Прямая речь



**Артем
Иванов**

**Руководитель департамента
розничных кредитных продуктов**



На уровне идеи мы знали, какой продукт нужен нашим клиентам, но основным вызовом было построить процесс, который будет максимально прост и понятен всем его участникам.

За год команда значительно приблизилась к созданию лучшего клиентского сервиса, а именно это является одним из определяющих факторов на рынке.

На этот год у ребят ещё более амбициозные планы, я убеждён, что они на правильном пути.



Планы на 2023



1. Бесшовная интеграция с ключевыми партнерами — поставщиками услуг (оценка недвижимости, выписка ЕГРН и т.д.)
2. Работа операторов в одной системе
3. Дальнейшая оптимизация бизнес-процесса (одно посещение отделения клиентом, курьерский канал, пред-одобренные банком предложения для существующих клиентов)
4. Переход на новую систему на базе Camunda BPMN в рамках проекта “Единый кредитный конвейер розничного кредитования”



О нас



Дмитрий
Вагабов



Андрей
Маслов



Анастасия
Майорова



Мария
Маркова



Анастасия
Степнова



Светлана
Селина



Иван
Хрущев



Григорий
Помогайбо



Иван
Попков



Инна
Ахатова



Аркадий
Герд



Антон
Барабаш