

Банк ВТБ.

Упрощенный налоговый вычет за жилье и ипотеку.

1. Аннотация

Жизнь современного человека неразрывно связана с технологиями, которые делают наш повседневный быт проще и комфортнее. В банковской сфере от уровня цифровизации во многом зависит успешность бизнеса, поэтому сегодня появилось множество сервисов, которые упрощают процессы и максимально переводят их в дистанционную цифровую среду. Стоит отметить, что ситуация с пандемией значительно ускорила процесс цифровизации и сформировала пользовательский опыт даже у тех клиентов, которые традиционно предпочитали посещать отделения банков и различных ведомств «вживую».

Ежегодно граждане РФ, приобретая недвижимость и улучшая свои жилищные условия, возвращают около 200 млрд рублей налогов. Но для того, чтобы получить денежные средства, им необходимо пройти не простой путь. Процессы не прозрачны и сопряжены с многочисленными трудозатратами.

ВТБ первым из российских банков совместно с Федеральной налоговой службой (далее – ФНС) обеспечили возможность своим клиентам оформить имущественный налоговый вычет, который входит в число наиболее востребованных госуслуг, полностью в дистанционном формате.

Промо-ролик - [Упрощенный возврат налогов за жилье без документов через ВТБ Онлайн - YouTube](#)

2. Введение

Банк ВТБ является вторым в России банком по объемам розничного бизнеса. Более 15 млн. клиентов решают свои финансовые задачи с ВТБ, 10 млн клиентов пользуются приложением ВТБ Онлайн, более 1 млн 850 тыс. человек приобрели жилье с помощью ипотечных программ Банка.

Миссия банка – помогать людям воплощать их планы, создавая лучшие финансовые решения. В этом клиентам помогает 79 тыс. сотрудников и работает 1,5 тыс. отделений банка.

Последние два года стали временем стремительной цифровизации для банка ВТБ. Были созданы сервисы, которые позволили создать дополнительные конкурентные преимущества, серьезно упрочить лидерские позиции ВТБ на рынке и привлечь новых клиентов.

ВТБ сформулировал сверхамбициозную стратегию развития до 2025 года – удвоить базу клиентов-физических лиц. Для этого в банке были созданы более 50 стримов – независимых подразделений, которые самостоятельно

развивают бизнес (от идеи до реализации) и подчиняются курирующему члену правления.

Стрим «Госуслуги» был создан в 2020 году. По своей сути это стартап в крупной финансовой организации. На текущий момент в Стримере работает уже более 130 человек (включая сотрудников ИТ). В короткий срок были сформированы 6 производственных команд полного цикла, команда сопровождения и команда маркетинговой поддержки запускаемых сервисов. Все команды состоят из разноплановых специалистов, с различным опытом и образом мышления.

Миссия Стримера «Госуслуги» - развитие партнерства с государством для повышения удобства обслуживания клиентов.

Цели и задачи Стримера:

- цифровизация государственных сервисов и услуг в мобильном приложении Банка ВТБ;
- упрощение процессов, сокращение сроков и повышение уровня доступности госуслуг;
- трансформация социальной сферы благодаря цифровизации процессов;
- адресная поддержка социально-незащищенных слоев населения;
- запуск системных технологических решений на стыке с государством для привлечения новых клиентов в Банк;
- выстраивание партнерских отношений с гос. органами и ведомствами.

3. Бизнес-контекст

Одним из наиболее востребованных госуслуг является возврат налогов за ипотеку (имущественный вычет).

Имущественный вычет - это возможность получить до 650 000 рублей из уплаченных налогов: до 260 000 рублей от стоимости приобретенного жилья и до 390 000 рублей от суммы уплаченных процентов.

Вычет возможен, если:

- физическое лицо - резидент РФ;
- квартира приобретена на территории РФ;
- покупка квартиры была за свои деньги или ипотека;
- квартира уже в собственности или есть акт приема-передачи для новостройки.

До создания сервиса упрощенного возврата налогов, ипотечным клиентам Банка необходимо было собрать документы о праве собственности на имущество и справку о доходах, изготовить скан-копии, оформить декларацию 3-НДФЛ (или обратиться за платной помощью), затем подать документы в ФНС и ждать поступления средств 4+ месяца. Стоит отметить, что сейчас каждый второй человек ходит в ФНС с пакетом документов лично, т.к.

осведомленность о возможности подать документы через Личный кабинет ФНС до сих пор низкая. Отсюда возникают проблемы с очередями, временными затратами, человеческим фактором ошибок из-за бумажного документооборота, плюс к этому сам ФНС несет операционные издержки на прием, хранение и последующее уничтожение архива бумажных документов.

В рамках утвержденной стратегии ВТБ, направленной на 100%-ную цифровизацию сервисов и реализацию ESG-инициатив, Банк в партнерстве с Федеральной налоговой службой, предложил своим ипотечным клиентам удобную безбумажную процедуру имущественного налогового вычета через ВТБ Онлайн, которая значительно упрощает процесс подачи заявления и получения денег, сводя его к паре кликов в мобильном приложении.

4. Бизнес-процесс

Онлайн-сервис упрощенного возврата налогов за ипотеку – это первое и единственное в России комплексное решение по получению налогового вычета без бумаг, справки 3-НДФЛ и походов в ФНС. Решение реализовано на базе интернет и мобильного банка ВТБ Онлайн.

Чтобы вернуть налог, ипотечному клиенту ВТБ необходимо зайти в раздел «Госуслуги» в ВТБ Онлайн и подтвердить направление соответствующей заявки в ФНС. Банк направит сведения в электронном виде в ведомство, после чего клиенту останется лишь подписать цифровое предзаполненное заявление своей электронной подписью в личном кабинете ФНС. После камеральной проверки в ФНС денежные средства автоматически поступят на счет клиента в ВТБ.

Одна из главных задач любого бизнеса, направленного на оказание услуг - привлечение клиентов. Эта задача не может быть выполнена без клиентоориентированного подхода к ведению бизнеса и разработке сервисов. Такой подход поможет увеличить конкурентоспособность, снизить отток клиентов и привлечь новых за счет рекомендаций существующих клиентов.

Немаловажным фактором успеха является постоянный поиск клиентоориентированных продуктов, не имеющих аналогов на рынке. ВТБ стал первым банком в России, который реализовал комплексное решение для упрощенного получения имущественного налогового вычета. Важно отметить, что данным сервисом ипотечные клиенты ВТБ могут воспользоваться совершенно бесплатно, что положительно сказывается на лояльности и удержании клиентов банка.

Главной ценностью клиентоориентированной стратегия ведения бизнеса является потребность клиентов. Именно поэтому в своей работе мы используем Agile подход, основанный на:

- ГИБКОСТИ. В разработках мы всегда ориентируемся на клиента и его потребности. Регулярно проводим исследования целевой аудитории, тестируем прототипы на разных стадиях и общаемся с конечными

пользователями, чтобы максимально точно попасть в интересы клиентов и запросы рынка.

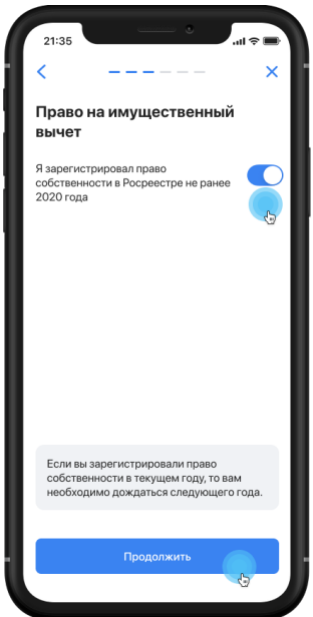
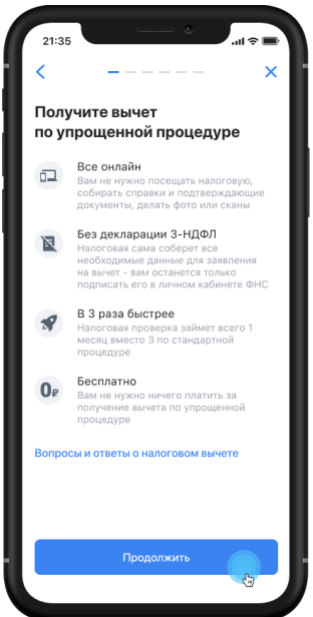
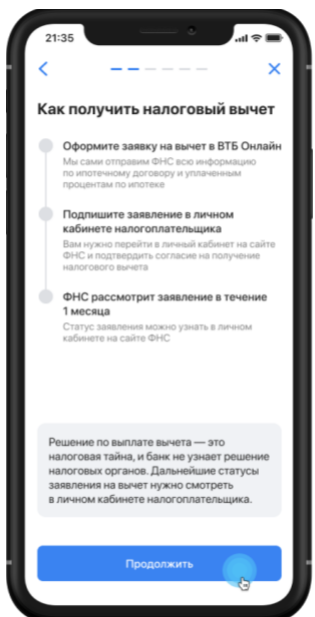
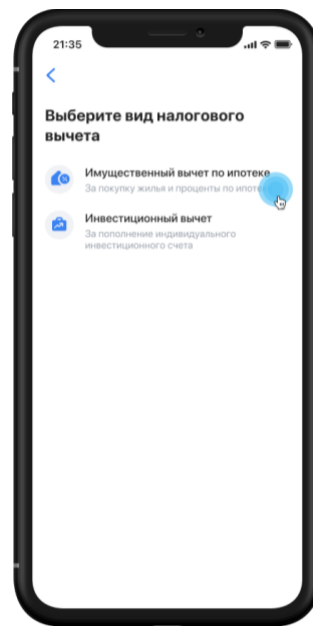
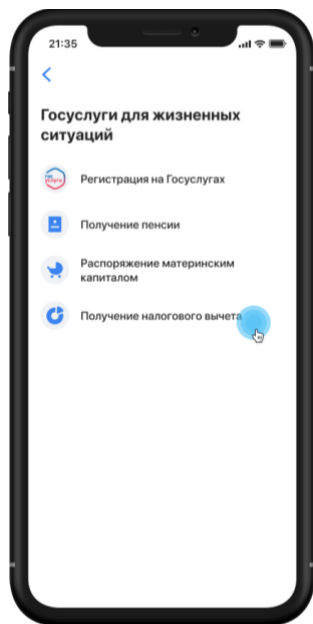
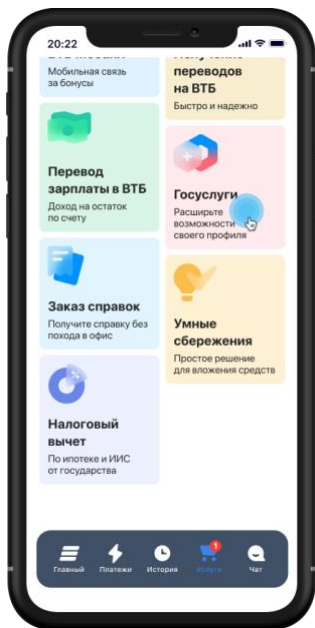
- **ГОТОВНОСТИ К ИЗМЕНЕНИЯМ.** В условиях конкуренции, мы просто обязаны оперативно реагировать на изменения условий (внутренних и внешних факторов). Обновляется законодательство, изменяются бизнес-требования, лидеры рынка борются за клиентов, предлагая разнообразные услуги и сервисы. Поэтому мы всегда готовы вносить изменения в продукт даже на поздних стадиях, если узнаем что-то новое.

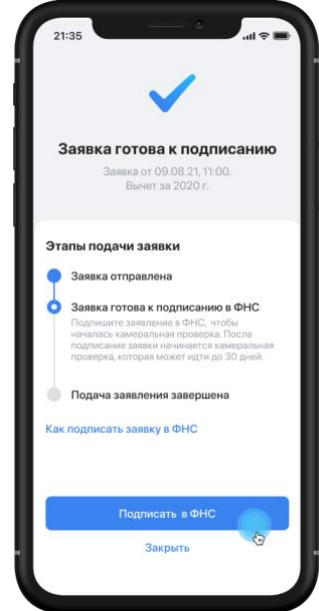
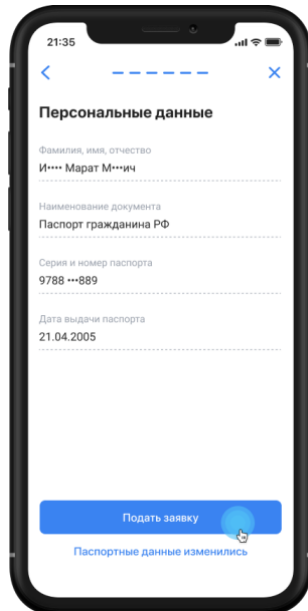
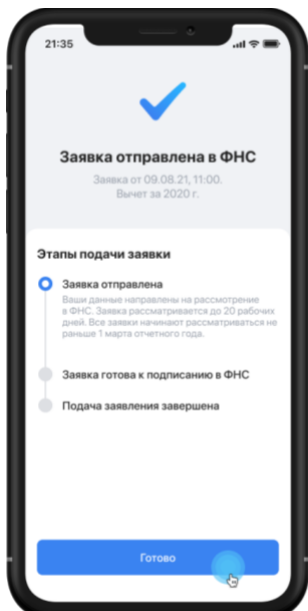
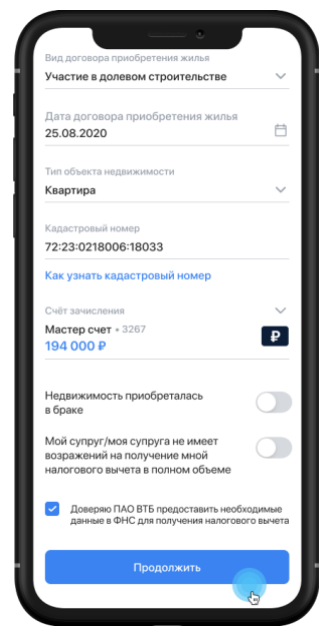
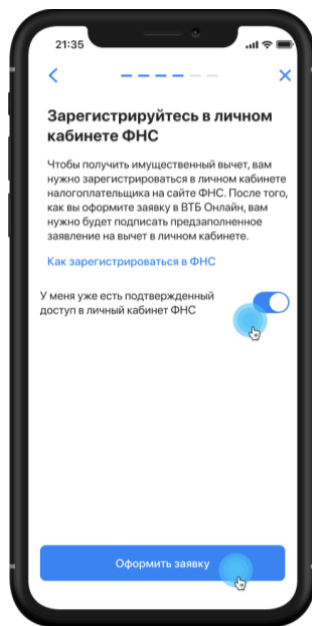
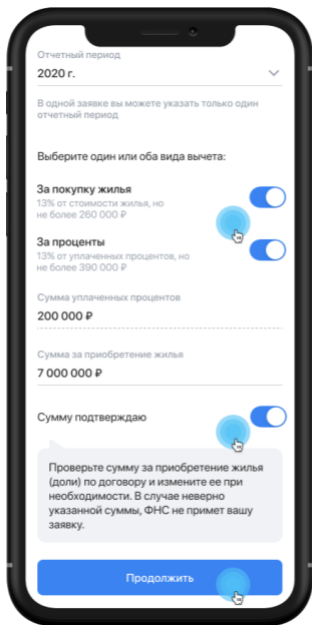
- **ОРИЕНТАЦИИ НА РЕЗУЛЬТАТ.** Упрощаем процессы, сокращаем количество регламентов и правил. Это позволяет нам в разы уменьшать сроки запусков проектов. Руководствуемся принципом „Сделано“ — это лучше, чем „идеально“.

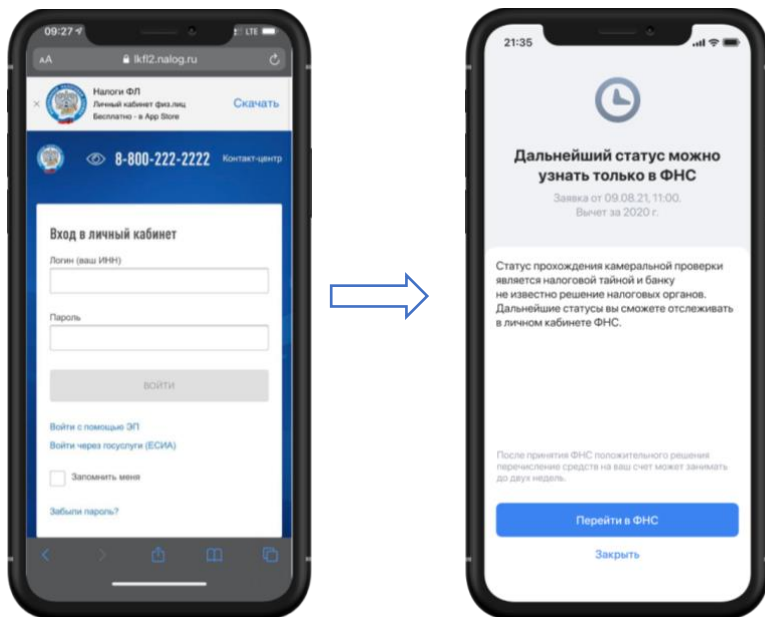
Стоит отметить, что ВТБ уделяет большое внимание работе с обратной связью от пользователей и организации индивидуального подхода к решению проблем каждого клиента. Для этого был создан отдельный Телеграмм-канал, в который стекаются все отзывы клиентов по работе сервиса, благодаря чему команда разработки имеет возможность оперативно отрабатывать ошибки и улучшать процессы.

В 2022 году, помимо NTV (количества новых клиентов), будут проведены замеры CSI (индекса удовлетворенности потребителей) и NPS (индекса лояльности клиентов и готовность рекомендовать сервис), которые также помогут нам сделать процессы еще более совершенными.

Это уникальный клиентский путь и кратное сокращение сроков возврата налогов за ипотеку в режиме онлайн. На текущий момент путь клиента выглядит следующим образом:







5. Инновационность

За последние годы банковская индустрия сильно изменилась и все еще продолжает трансформироваться. Главным трендом в развитии банковского сектора стала цифровизация. На первый план вышли задачи, связанные с дистанционными услугами.

Пандемия сильно изменила стиль жизни и всем пришлось стать технологичнее, переведя многие процессы в онлайн. Мобильными приложениями теперь пользуются даже те лица, которые ранее традиционного предпочитали обслуживаться в отделениях банка. А тем временем потребности и ожидания потребителей услуг стали еще выше. Клиенты хотят получать финансовые сервисы просто, быстро, удобно и практически незаметно. Поэтому наша задача - делать финансовые сервисы невидимыми (или бесшовными) и создавать максимально вовлекающий уникальный клиентский опыт.

Мы уверены, что лидерство в индустрии будет за теми игроками рынка, которые будут:

- создавать финансовые онлайн-решения для повышения качества жизни;

- упрощать процессы, сокращать сроки и повышать уровень доступности получения услуг;
- предлагать клиентам более быстрое и удобное решение привычных задач;
- внедрять новые решения под потребности клиентов;
- своевременно улучшать клиентский опыт в несовершенных процессах;
- предлагать варианты интеграции банка с партнерами и государством для запуска системных технологических решений.

Именно этими принципами мы и руководствовались при создании онлайн-сервиса упрощенного возврата налогов за ипотеку, аналогов которого на российском рынке нет.

Уникальность сервиса:

- срок получения налогового вычета сокращен в 4 раза;
- срок подачи заявления и документов сокращен с нескольких дней до нескольких минут;
- полностью исключен бумажный документооборот и необходимость в заполнении декларации 3-НДФЛ;
- сокращены операционные расходы со стороны ФНС - ускорен процесс рассмотрения заявлений от граждан и проведения камеральной проверки (теперь в 3 раза быстрее);
- сократили количество ошибок и отказов клиентам за счет того, что убрали ручной труд контролеров ФНС;
- повысили прозрачность процессов, теперь у клиентов есть возможность следить за процессом рассмотрения заявления;
- сократили операционные издержки и нагрузку на отделения банка.

6. Трудности

Этот проект является интеграционным и одной из основных сложностей стала необходимость слаженной работы большого количества людей в Банке и ФНС. Это всегда сложно, особенно, когда делаешь уникальное решение для рынка, которое раньше никто не делал. Важно правильно оценить сроки и заложить буфер на непредвиденные обстоятельства, которые обязательно будут. Также важно очень внимательно относиться к синхронизации всех заинтересованных сторон проекта и проводить демонстрацию решения в процессе разработки на всех его этапах, чтобы вовремя корректировать возможные ошибки и управлять ожиданиями.

Над сервисом упрощенного возврата налогов работала производственная команда из 20 человек (включая IT разработчиков), также были вовлечены коллеги из смежных подразделений банка и, конечно же, непрерывно шло взаимодействие с ФНС.

В ситуации ограниченности временных ресурсов и с учетом амбициозных целей банка, было принято решение использовать в работе Agile подход,

основанный, в том числе, и на ценности людей. Люди, их взаимодействие и качество коммуникаций важнее процессов и инструментов. Мнение каждого сотрудника в команде ценно и важно. Мы руководствуемся принципом «one team – one goal», не виним никого в неудачах, а разбираемся, обсуждаем и ищем возможности оперативного решения проблем, оказываем друг другу поддержку.

Руководство банка оказало сильнейшую поддержку при реализации этого проекта. Благодаря этой поддержке, а также слаженной работе сотрудников стрима «Госуслуги» запуск прошел в рекордно быстрые сроки (согласования, которые занимали ранее 3-4 месяца, проходили за 1-2 недели). В результате вышесказанного сервис заработал в ноябре 2021 года, через 6 месяцев с момента выхода закона №100-ФЗ.

7. Результаты

Мы создали уникальный сервис, которым с момента запуска (ноябрь 2021 года) уже воспользовались более 2600 ипотечных клиентов ВТБ. По нашим оценкам, к концу 2025 года сервисом упрощенного возврата налогов за ипотеку в ВТБ Онлайн воспользуются более 220 000 клиентов ВТБ и смогут таким образом вернуть до 65 млрд рублей из уплаченных налогов.

Упрощенная онлайн-процедура позволяет ипотечным заемщикам ВТБ сократить срок получения налогового вычета в 4 раза — с 4 до 1 месяца, не требует посещения офиса банка и ФНС. Благодаря этому сервису полностью исключен ручной труд контролеров ФНС, что позволяет сократить количество ошибок и возвратов документов. С ноября 2021 клиентам не нужно собирать бумажные документы, их скан-копий и оформлять декларацию 3-НДФЛ. Мы уже сэкономили сотни часов ипотечным клиентам ВТБ, т.к. новый сервис позволяет подать заявление на имущественный вычет в режиме онлайн в несколько кликов. Стоит также отметить, что благодаря данному сервису ВТБ снизил операционные издержки и нагрузку на офисы банка.

Запуск подобных сервисов позволит ВТБ создать дополнительные конкурентные преимущества, благотворно скажется на индексе потребительской лояльности и привлечет в Банк новых клиентов.

8. Информационные технологии

Доработки коснулись как front-end и back-end частей. Front-end – это ВТБ Онлайн (мобильный и интернет-банк.) Back-end – система управления бизнес-операциями (СУБО) и канал взаимодействия с ФНС.

9. Партнер

Партнерами в реализации сервиса упрощенного возврата налогов стали компании – Ланит, Иннотех и ФНС.