

Альфа-Банк:

ипотека-онлайн, или Как купить квартиру не выходя из дома

Онлайн-сервисы давно уже стали привычным делом для банковских клиентов. Даже такие сложные продукты, как ипотечное кредитование, до сих пор казавшиеся неотъемлемой частью обслуживания офлайн, начинают уходить в дистанционные каналы. В феврале 2019 года Альфа-Банк интегрировал в свою систему личный кабинет ипотечного заемщика.



Артём Иванов,
директор по развитию ипотечного кредитования
розничного бизнеса Альфа-Банка

Сергей Пономаренко,
генеральный директор ЦФТ «Базис»

О том, что представляет собой новый комплекс сервисов и какие тенденции присущи современной ситуации на рынке ипотечного кредитования, журнал «ПЛАС» беседует с Артемом Ивановым, директором по развитию ипотечного кредитования розничного бизнеса Альфа-Банка, и Сергеем Пономаренко, генеральным директором ЦФТ «Базис».

ПЛАС: Какова текущая ситуация на отечественном рынке ипотеки? Какие тренды обуславливают его дальнейшее развитие?

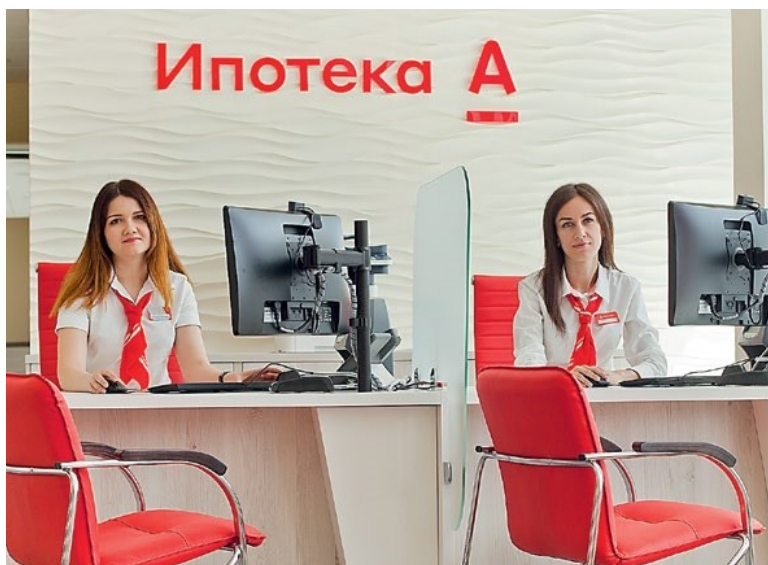
А. Иванов: В первом квартале 2019 года на российском рынке ипотечного кредитования наблюдался рост до 10%, который был вызван отложенным спросом прошлого года на фоне того, что кредитные ставки снова стали расти. Начиная с апреля темп роста ипотечного кредитования немного сократился по сравнению с аналогичным периодом прошлого года. Потребительская активность немного стагнировала в ожидании минимальной ставки и снижения доли рефинансирования. К тому моменту став-

КОНТАКТЫ
press@alfabank.ru
hi@basis.center

ки на рынке были неактуальны для увеличения спроса на рефинансирование. После нескольких итераций снижения ключевой ставки рынок начал разворачиваться, поскольку все ключевые игроки уменьшили свои ставки. Мы видим, что в целом на рынке начинает происходить оживление. Банки стали принимать решения по своим ценовым параметрам и минимальным требованиям к первоначальному взносу: либо вводить какие-то акции в сегменты с более низкой ставкой, либо в целом корректировать всю свою продуктовую линейку. Этот тренд затронул всех: и государственные, и коммерческие банки. Ожидаю, что это положительно скажется на спросе до конца года и объем продаж во втором полугодии будет на уровне прошлого года и даже выше.

ПЛАС: Следите ли вы за зарубежным опытом? Насколько он применим к российским реалиям?

А. Иванов: Страновые ипотечные рынки достаточно сильно отличаются, поэтому зарубежные практики для нас просто нерелевантны. С точки зрения ценообразования,



например, в Дании ипотека сегодня выдается под отрицательные проценты, т. е. банкам самим приходится доплачивать заемщикам. Если посмотреть на технологический аспект, то ипотека – классический сложный продукт, который требует длительного промежутка времени (оценка банком клиента, недвижимости и т. д.). В США основную долю ипотечного рынка кредитования занимают не крупные кредитные организации, а маркетплейсы, которые агрегируют банковские и небанковские предложения. Это интересный пример, который, как мне кажется, мог бы применяться и в нашей стране. Поэтому, занимаясь разработкой и внедрением личного кабинета, мы учитывали этот опыт.

Резюмируя свой ответ, подчеркну – мы не смотрим на конкретные ипотечные продукты, но нам интересны технологии.

С. Пономаренко: Регуляторно ипотечные рынки США и России кардинально отличаются друг от друга. Сделка с недвижимостью за океаном сильно зарегламентирована. Покупатель недвижимости перед показом квартиры должен выставить потенциальному продавцу оффер, который последний обязан подтвердить или сделать контр-оффер. В этом оффере детально описаны условия сделки, сумма первоначального платежа, будет ли использована ипотека, кто оплачивает расходы на эскроу и другие комиссии. Оффер необходимо подписать. Далее идет этап раскрытия информации про объект, где детально раскрывается информация про его состояние. Например, использовалась ли краска с добавлением свинца или сколько галлонов воды использует унитаз за один смыв. Причем для каждого штата этот список будет свой.

Многие пытаются автоматизировать этот процесс. Мы внимательно следим за проектом Quicken Loans.

Цифровизация ипотеки – не мода, а насущная необходимость для тех игроков, которые позиционируют себя в лидерском сегменте рынка

Нам он интересен тем, что за короткий срок смог кардинально изменить ландшафт ипотечного рынка США. Если еще семь лет назад крупнейшие американские ипотечные банки имели долю свыше 64%, то сегодня этот сервис за счет технологии, удобства инвестиционного обслуживания клиентов отвоевал у них уже 34%. Похожая ситуация может повториться и в России. Государственные банки имеют огромные доли на рынке ипотечного кредитования, в первую очередь за счет дешевых денег и большого количества зарплатных клиентов. Но за счет инновационного ипотечного продукта коммерческие банки могут отвоевать у них значительную долю рынка.

ПЛАС: Насколько был сложен процесс разработки решения и интеграции его в банковские системы?

С. Пономаренко: Ипотечный продукт можно разделить на три части: привлечение, обработка и андеррайтинг, закрытие сделки. В личный кабинет приходят те заемщики, которые ценят свое время и готовы самостоятельно пройти все этапы сделки онлайн без визита в офис. Покупка квартиры – очень чувствительный, интимный вопрос, к которому клиенты подходят максимально ответственно. Поскольку переход в онлайн является для них барьером, наш продукт должен создавать впечатление консультации, персонального подхода к каждому из заемщиков.

На этапе обработки клиент заполняет информацию о себе и загружает в личный кабинет документы. Здесь он получает информацию, готов ли банк предоставить ему ипотечный кредит. Никто не любит заполнять большое количество форм, поэтому мы максимально упростили анкеты. Всю информацию, которую можно взять из внешних источников, мы не просим заполнять пользователя. От некоторых документов невозможно отказаться на данном этапе: скан паспорта, справка 2НДФЛ, трудовая книжка и т. д. Для удобства пользователя, чтобы не перепечатывать эти данные вручную, мы внедрили распознавание документов, основанное на технологии машинного обучения. Документы распознаются за считанные секунды, и информация сразу же попадает в досье клиента. Кроме того, для тех клиентов, кто пришел без выбранной для приобретения конкретной квартиры, мы помогаем выбрать ее из нашей базы проверенных объектов.

Мы хотим, чтобы как можно больше операций клиенты совершали через приложение: будь то мобильный банк или кабинет заемщика. Это удобно, быстро и безопасно

Третий этап – закрытие сделки, на котором происходит подписание кредитного договора и регистрация прав собственности на объект недвижимости. Благодаря электронной регистрации сделки клиент подписывает документы своей электронно-цифровой подписью, и они мгновенно отправляются в Росреестр.

Все вышеперечисленные технологии делают процесс для заемщика простым, понятным, на каждом этапе в личном кабинете он может получить ответ на любые возникшие вопросы.

Поскольку Альфа-Банк имеет одну из самых развитых внутренних ИТ-систем, процесс интеграции был максимально простым. Само решение находится в периметре банка. Все вопросы, касающиеся обеспечения безопасности, закрыты совместно с сотрудниками банка. Мы проводили тестирование безопасности, тесты на отказ в обслуживании и нагрузочное тестирование. Все, что необходимо для того, чтобы система работала в штатном режиме.

А. Иванов: На сегодняшний день на российском рынке подобных решений просто нет. Да, есть личные кабинеты, которые позволяют оформить заявку на кредит наличными или на карту. Но сложных решений, которые позволяли бы полностью вывести в дистанционный канал весь процесс, от подачи заявки до оформления ипотечной сделки, не наблюдается.

Мы последовательно, шаг за шагом, улучшаем процессы, пересматриваем какие-то вопросы и подходы к тому, как должен выглядеть клиентский путь внутри непосредственно кабинета. В рамках клиентского пути необходимо закрыть четыре блока потребностей.

Во-первых, ответить на вопрос клиента, даст ли банк ему деньги (оценка клиента). Во-вторых, даст ли именно



на эту квартиру (оценка недвижимости). Третий большой блок – оформление – какие процедуры необходимо соблюсти. И наконец, сопровождение. Бесшовно соединить друг с другом эти четыре блока – очень масштабная и сложная задача, проект не на один год. В этом году мы должны полностью закончить первый этап, чтобы клиент смог получать решение непосредственно в личном кабинете полностью автоматизированно и в кратчайшие сроки. Сейчас это уже реализовано для действующих клиентов банка. Например, зарплатный клиент, по которому у нас собрана вся необходимая информация, может получить решение в личном кабинете буквально за считанные секунды. Потому что в банке есть уже вся необходимая информация о них. Но около 70% клиентов в онлайн приходит со стороны. Поэтому мы поставили задачу сделать для них такую же скорость принятия решений, как для зарплатных.



Дарья Кучина, руководитель направления развития цифровых каналов ЦФТ «Базис», руководитель проекта

Основной вектор сделан на удобство и простоту работы с ипотечной заявкой и последующими этапами получения ипотечного кредита для клиента. Личный кабинет имеет простой интуитивный интерфейс со множеством различных подсказок, простым человеческим языком объясняющих клиенту сложную незнакомую терминологию, какие следующие шаги ему необходимо предпринимать и какие расходы он понесет. Главная задача – создание максимально понятного процесса. Кроме того, разработаны различные дополнения, оптимизирующие работу с анкетой: автоматическое заполнение полей информацией, которую можно получить из внешних источников, подсказки при вводе адресов, возможность загружать документы с помощью камеры на смартфоне и т. д.

Благодаря сервису обработки документов клиент может сразу получить уведомление о корректности загруженных скан-копий, что также сокращает время на обработку анкеты и принятие решения банком. Интеграция с оценочными и страховыми компаниями дает пользователю возможность получить необходимые услуги в одном окне. Есть кейсы, когда клиенты смогли за сутки пройти весь путь, от регистрации в кабинете до получения одобрения объекта недвижимости.

Мы регулярно проводим UX и АБ-тестирования, проверяя гипотезы и улучшая интерфейс, смотрим, какой из путей более оптимален и удобен для клиента. До конца 2019 года в личном кабинете запланирован еще ряд доработок с точки зрения юзабилити клиента и оптимизации работы со стороны банка.

ПЛАС: Как быстро клиенты смогут привыкнуть к такому сервису?

А. Иванов: Мы хотим, чтобы как можно больше операций проводилось в мобильном приложении, будь то мобильный банк, личный кабинет заемщика и т. д. Многое зависит от финансовой и технологической грамотности самих клиентов. Если в Москве и других крупных городах онлайн-услуги пользуются большой популярностью, то в регионах интерес к ним пока немного меньше. Понадобится еще не один год, чтобы клиенты привыкли, и это стало для них чем-то само собой разумеющимся. Понятно, что более молодое поколение сделает это значительно быстрее, а категория клиентов «40 и выше» на горизонте ближайших 5–7 лет будет предпочитать личное общение. Например, несмотря на то, что в личном кабинете клиентский путь сформирован максимально просто, клиенты все равно пока продолжают звонить в call-центр, чтобы уточнить тот или иной вопрос.

С. Пономаренко: За счет полностью цифрового процесса банк получает выгоду благодаря сокращению операционных затрат – документы распознаются автоматически, данные попадают сразу в досье клиента, где он уже сам заполняет анкету. Как следствие, уменьшается численность сотрудников. Также за счет более удобного, быстрого и доступного 24x7 сервиса повышается конверсия в продажи. Заемщик получает решение через несколько минут после входа в личный кабинет, выбирает недвижимость, не покидая сайт банка, и т. д. Соответственно снижаются расходы на выдачу ипотечного кредита. Эту выгоду можно переносить на понижение процентных ставок или другие бонусы для клиентов. Таким образом, переведя процессы в онлайн, выгоду получает уже заемщик.

ПЛАС: Какой гандикап получил Альфа-Банк по отношению к другим игрокам на ипотечном рынке? Как быстро это решение станет must have в российском банкинге?

А. Иванов: Сегодня оформить онлайн-заявку на получение ипотечного кредита можно практически в любом российском банке. Однако давайте посмотрим, что скрыто «под капотом» такого сервиса. Обработка заявок производится непосредственно сотрудниками банка, которые связываются с клиентами и просят их прислать по электронной почте необходимые документы и т. д. Это сложный и дорогостоящий процесс. Зачастую расходы по онлайн-заявкам выше, чем по стандартной форме. Кроме того, наблюдается достаточно низкая конверсия.

На старте пилота личного кабинета ипотечного заемщика конверсия по этому продукту в Альфа-Банке выросла более чем в три раза. Эта разница между старым и новым подходом будет только расти. Пусть все банки



сегодня работают с онлайн-заявками, но мы уже сейчас умеем делать это недорого, быстро и технологично.

Время внедрения такого решения занимает порядка 10–12 месяцев. Это и есть наша фора относительно рынка. Не стоит забывать, что у каждого банка свои ИТ-системы, процедуры внутреннего согласования, интеграции и разное видение, каким образом должен быть выстроен клиентский путь в личном кабинете. Поэтому для того чтобы другим игрокам достичь текущего уровня функциональности нашего личного кабинета, потребуется год. При этом мы тоже не будем стоять на месте. В наших ближайших планах – доработка модуля принятия решения, чтобы абсолютно все документы, загружаемые пользователем, распознавались и в оцифрованном виде поступали в наши ИТ-системы.

Ипотечные кредиты наш банк выдает сейчас в 14 регионах страны, но при этом он уверенно закрепился в пятерке кредитных организаций по объему продаж, уступая по этому показателю лишь госбанкам. Взятый темп позволит нам удерживать лидерские позиции. Этот результат достигнут в том числе благодаря инвестициям в развитие онлайн-каналов, в том числе личного кабинета заемщика. Опыт Альфа-Банка может послужить хорошим примером для остальных игроков и подтолкнуть рынок в целом.

ПЛАС

Своевременным стало решение по интеграции в личный кабинет известного классифайда недвижимости WinNER