



**БАНК**

## **ЗА РАЗВИТИЕ ЦИФРОВЫХ И ФИНАНСОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В БАНКОВСКОМ БИЗНЕСЕ**

### **Личный кабинет ипотечного клиента (ЛКИ)**

#### **Краткая справка:**

Личный кабинет ипотечного клиента – неотъемлемый инструмент работы современного банка с клиентом.

Основная задача — это сделать цифровой, простой и понятный путь клиента по покупке недвижимости с помощью ипотеки.

Личный кабинет Банка ДОМ.РФ сравнительно молодой – он появился в 2020 году и уже демонстрирует высокие результаты.

В рамках работы над кабинетом Банк преследует цель сделать получение ипотечного кредита проще и доступнее за счет:

- сокращения информации и количества предоставляемых клиентом документов путем интеграции с различными сервисами;
- оптимизации списка документов по объекту недвижимости под конкретный продукт;
- реализации различных моделей поведения клиентов;
- сокращения время выхода на сделку.

#### **Преимущества ЛКИ Банка:**

- Широкое покрытие ипотечных программ.  
Через ЛКИ возможно подать заявку на программы, действующие в Банке ДОМ.РФ, в том числе на оформление Льготной ипотеки, Семейной ипотеки, на продуктовые предложения для рынка ИЖС и рефинансирования, а также предложения для Дальневосточного федерального округа.
- Согласие на обработку персональных данных подписывается простой электронной подписью.
- Регистрация и авторизация в ЛКИ возможна используя учетную запись на Госуслугах.
- Для получения решения достаточно только паспорта.
- Выписку из ПФР о доходах и занятости Банк заказывает самостоятельно.
- Подключен сервис Dadata.
- Список необходимых документов по объекту недвижимости формируется в зависимости от выбранной программы.
- Для упрощения пути клиента:
  - реализовано большое количество подсказок;
  - построены коммуникации в формате писем и смс.

- Есть возможность:
  - добавления созаемщика на любом этапе (в том числе после получения предварительного и финального решения по клиенту);
  - пересмотра параметров ипотечного кредита на этапе рассмотрения объекта недвижимости;
  - отказа от заявки;
  - восстановления аннулированной по сроку давности заявки

#### **Бизнес-результаты:**

- 30% заявок поступает через ЛКИ, показатель является стабильно высоким среди других каналов привлечения;
- 61% клиентов авторизуются через Госуслуги;
- 67% клиентов получают решение только по паспорту, подтверждая доход выпиской из ПФР.

#### **Что будет дальше?**

Планируется и дальше упрощать и улучшать клиентский путь: использовать данные из Цифрового профиля, создать витрину новостроек, реализовать заказ электронного отчета об оценке, а также проведение электронных сделок.