

Олег Комлик (Банк ДОМ.РФ): Мы свели оформление ипотеки к сканированию QR-кода

Вице-президент, директор подразделения «Цифровые продукты для бизнеса» Банка ДОМ.РФ Олег Комлик в кулуарах форума «Финополис 2025» рассказал «Б.О», как банк стал удобным, быстрым и надежным помощником для клиентов

Фото: «Б.О.»/Александр Садчиков



Текст
ВАДИМ ФЕРЕНЕЦ,
ОБОЗРЕВАТЕЛЬ **«Б.О»**

— Олег, каков портрет вашего клиента и почему так важен выверенный клиентский путь?

— Наш клиент — это и физическое лицо, и юридическое лицо, и государство. Да, совершенно верно! Государство, включая Минстрой и Правительство, играет ключевую роль в развитии нашего направления. Мы говорим не только о конкретном банке, но и обо всей группе финансового института развития в жилищной сфере ДОМ.РФ, который занимает значимую позицию на рынке жилья и финансов.

Когда речь идет о предложениях для клиентов, наша цель — предоставление продуктов и сервисов, которые соответствуют клиентским потребностям. Ведь рынок весьма конкурентен, и выделиться на нем можно либо низкой ценой, либо высоким уровнем сервиса, либо уникальным предложением, которого больше нигде нет.

Реальность такова, что клиенты становятся все более требовательными. Физические лица хотят быстрого и удобного обслуживания, минимальных затрат времени и денег. Они ценят доступность услуг и выгодные условия. Именно поэтому создание эффективного клиентского пути приобретает особую важность. Копировать стандартные финансовые условия уже недостаточно, ведь комиссии, ставки и лимиты переводов постепенно выравниваются среди всех участников рынка. Настоящая борьба на банковском рынке разворачивается вокруг качества обслуживания, удобства и уникальных решений, которые удовлетворяют ожиданиям клиентов, прежде всего физических лиц, потому что их потребности наиболее очевидны и просты.

Мы уверены, что этот тренд сохранится надолго и станет определяющим фактором успеха не только в финансовой сфере, но и в других отраслях экономики. Например, на форуме «Финополис 2025» мы продемонстрировали новаторскую технологию совместного дистанционного открытия счетов для физических лиц с участием Московской биржи.

Раньше клиентам приходилось лично посещать отделения или пользоваться курьерской доставкой документов для идентификации, согласно Закону № 115-ФЗ. Теперь же благодаря нашему решению клиенты могут пройти всю процедуру дистанционно, используя портал «Госуслуги» и авторизацию на маркетплейсе «Финуслуги» от Московской биржи. Это открывает новые возможности для взаимодействия с клиентами и существенно упрощает процесс открытия банковских продуктов. А данные в электронном виде, получаемые с портала «Госуслуги», избавляют от ручного сбора всякого рода справок и документов.

— Счет открыли — и что дальше?

— Представьте такую ситуацию: вы заходите на сайт банка и выбираете удобный способ открытия вклада: хотите прийти лично в офис, вызвать курьера домой или сделать все быстро и легко прямо онлайн. Вот так просто!

Причем, если вам понравятся условия депозита, скажем, в Банке ДОМ.РФ, где ставка реально привлекательнее, чем у остальных, и при этом его финансовая устойчивость гарантирована участием государства в его капитале, то можете тут же воспользоваться сервисом переводов me-to-me от СБП, который позволяет положить себе на счет до 30 млн рублей.

Что это значит? Вы спокойно переводите деньги со своего счета в другом банке на счет в Банке ДОМ.РФ буквально за пару кликов, и вся процедура займет всего около пяти-семи минут. Вспомните, каким утомительным и долгим был этот процесс еще пятнадцать лет назад... Теперь же вы открываете новый вклад быстрее, чем успеваете выпить чашечку кофе!

Вспомните классическую картину из прошлого: вы пришли в банк, стоите в длинной очереди, нервно держите деньги в руках, переживаете, что что-то пойдет не так. Наконец дошла ваша очередь подписать кучу документов, а дальше снова ждете — теперь уже у окошечка кассы, чтобы оформить квитанцию и дождаться, пока кассир пересчитает ваши наличные.

Но времена изменились, причем кардинально! Сегодня технологии сделали банковские услуги удобными и быстрыми. Вам больше не нужно тратить полдня на поход в отделение и переживания по поводу каждой мелочи. Все стало проще и комфортнее благодаря новым решениям и заботе о вашем клиентском опыте. Банк изменился настолько сильно, что клиенты воспринимают его совершенно иначе — удобным, быстрым и надежным помощником.

Эти примеры я привожу в том числе и для того, чтобы наглядно показать, как можно поработать над клиентским путем даже для такого относительно простого банковского продукта, как открытие счета или депозита. Надеюсь, сейчас всем заметны колоссальные изменения и в сфере более сложных продуктов, которые меняют восприятие банка в лице клиента.

— Какова роль уникальности продукта? Важно ли это для клиента?

— Это комплексная задача: достижение удобства и уникальности. Для нас с нашим профилем деятельности — это правильный путь, поскольку наши уважаемые коллеги вышли на рынок раньше нас и уже стали крупными игроками. Значительная часть клиентской базы сконцентрирована вокруг них, что может несколько демотивировать их к созданию уникальных и интересных с финансовой точки зрения продуктов. Мы же, наоборот, активно идем в эту сторону!

Как пример наша уникальность — именно в том, что мы даем клиенту возможность, не тратя своего личного времени, получить тот финансовый продукт, который обеспечит ему максимальную доходность.

Мы до сих пор говорили главным образом про депозит, но если посмотрим на ипотеку, то обнаружим там аналогичные процессы. Практически каждый этап оформления кредита становится удобным онлайн-сервисом. Клиенту больше не приходится лично посещать офис банка: весь процесс проходит дистанционно, начиная от оценки кредитоспособности заемщика и заканчивая регистрацией сделки. Банк берет всю работу на себя, клиент лишь подтверждает необходимые шаги. Мы уже реализуем проект «Ипотека за 20 минут», по-



Фото: Банк ДОМ.РФ

зволяющий быстро оформлять жилищные займы на первичном рынке недвижимости, ведь здесь все условия прозрачны и цена известна заранее. Специализация банка в области ипотечного кредитования позволяет ему предоставить нашему клиенту возможность получить кредит полностью бесшовно в рамках онлайн-процесса.

Самое интересное в ипотеке заключается в том, что клиенты ожидают не простого получения денег, а полного сервиса: помощи с переездом, ремонтом квартиры и прочими сопутствующими услугами. Хотя некоторые банки пробуют внедрять комплексные решения, действительно успешного примера реализации всего процесса «без швов» пока никто предложить не смог. Вероятнее всего, это сейчас именно та ниша, которую следует занимать и дальше растить этот бизнес.

— А почему только «первичка»?

— Наш фокус на первичном рынке недвижимости обусловлен текущей ситуацией, ведь вторичному рынку пока не достает динамики, я бы сказал, что он сейчас «закрыт». Однако мы прекрасно понимаем, что со временем он оживится, и готовы эффективно работать с ним, поскольку не испытываем особых трудностей в этом сегменте.

А вот на «первичке» мы обладаем уникальной стратегической позицией. В отличие от большинства конкурентов, мы не можем полагаться на обширную базу активных клиентов с регулярной зарплатной историей, позволяющей выстраивать традиционные скоринговые модели оценки платежеспособности. Вместо этого сделана ставка на интеграцию с государственными платформами и участие в цифровых инициативах Минцифры и Банка России. Такая стратегия позволяет нам поддерживать развитие инновационных сервисов, выравнивающих условия конкуренции для всех участников рынка вне зависимости от масштаба бизнеса.

— Что показал опыт оформления ипотеки по QR-коду?

— Банк ДОМ.РФ в 2023 году запустил действительно уникальный инновационный способ оформления ипотеки, который позволил максимально упростить клиентский путь, сведя его к сканированию QR-кода. Сам он автоматически формируется в личном кабинете партнеров или на сайте банка. Клиент сканирует QR-код, подтверждает согласие на передачу данных из цифрового профиля на портале «Госуслуги» и за считанные минуты получает комплексное решение банка по всем действующим ипотечным программам. Эта технология настолько прижилась, стала настолько интересной, что многие другие игроки пытаются ее копировать.

Современный мир напоминает гонку технологий: все друг у друга заимствуют идеи, но побеждают только те, кто успевает придумать что-то свое и бежать вперед быстрее остальных. Вот

почему наши услуги нынче завязаны на удобстве подачи заявок буквально одним кликом.

— Очевидно, что уникальные клиентские предложения невозможны без наличия информации и о рынке, и о клиенте. Как вы работаете с данными?

— Действительно, что касается рынка «первички», мы знаем об этом сегменте если не все, то многое. В нашей базе данных накоплены как факты за последние пять лет, начиная с судьбоносной реформы 2019 года, так и самые свежие данные о выставленных на продажу объектах. Нам не составляет особого труда быстро подобрать подходящий вариант для покупателя! Понятно, что за этим стоит огромный труд IT-специалистов, аналитиков и дата-сайентистов. Но знания о рынке являются еще одним нашим конкурентным преимуществом, поэтому мы продолжаем инвестировать в это направление.

— Каковы источники вашей информации о рынке?

— По федеральному законодательству застройщики ежеквартально предоставляют подробную информацию о своей деятельности в Единую информационную систему жилищного строительства (ЕИСЖС) «наш.дом.рф». Она создана для повышения прозрачности и эффективности управления данными в сфере жилищного строительства. Система аккумулирует информацию о текущих и завершенных строительных проектах, застройщиках, разрешениях на строительство и других аспектах, связанных с реализацией жилых объектов. Помимо изменений в проектной декларации туда включаются дополнительные сведения об объекте и актуальные фото. Банк, имея доступ к такому объему данных, обладает вполне достаточной информацией для проведения детального анализа.

Данные о договорах долевого участия поступают от застройщика или клиента. Из документов становится понятно, по какой стоимости продается недвижимость. Задача банка — определить рыночность цены, исключив возможные отклонения вверх или вниз.

Когда мы выдаем кредит, этот объект недвижимости оформляется в качестве залога. Конечно, мы надеемся, что никаких форс-мажоров не случится, но лучше заранее подготовиться ко всему. Ведь если вдруг заемщик перестанет платить по кредиту, нам придется продать заложенный объект. Главное условие — вырученных денег должно хватить, чтобы полностью погасить долг перед банком. Иначе останутся неприятные «хвосты»: непокрытые задолженности, висящие мертвым грузом на балансе. Поэтому информация — крайне важный актив, а ее анализ позволяет еще улавливать начало трендов.

— Что помогает спрямить клиентский путь?

— Клиентам приходится взаимодействовать с разными организациями, которые не относятся непосредственно к банку. Например, со страховыми компаниями или оценщиками, а также с Росреестром.

Раньше схема выглядела так: человеку вручают лист бумаги с перечнем оценочных компаний. Выбранная им или банком оценочная компания готовит отчет, который затем вручную вводит в банковскую систему специально выделенный сотрудник. Клиенту приходилось ждать две недели в подвешенном состоянии, пока идет эта процедура.

Теперь вследствие технологического сотрудничества с Ассоциацией ФинТех (АФТ) мы пользуемся плодами проектов, реализованных на основе Open API. Благодаря этой технологии обмен информацией стал простым и быстрым — больше не нужны долгие ожидания и ручной ввод данных.

— Какие фишки в клиентском пути вы подготовили вместе с партнерами?

— Мы внедрили крутой сервис под названием «Волна», созданный Национальной системой платежных карт (НСПК). Дело в том, что примерно треть наших клиентов пользуется устройствами на платформе iOS (iPhone), остальные предпочитают Android. После ухода Apple Pay владельцам iPhone пришлось забыть об удобной оплате телефоном и вернуться к физическим картам.

Это вызвало дискомфорт у пользователей, ведь многие привыкли оставлять карту дома и оплачивать покупки одним кликом со смартфона. Рынок адаптировался, появились новые способы платежей, но удобство прежних времен вспоминают с теплотой.

И вот мы решили внедрить технологию, позволяющую владельцу iPhone совершать платежи простым прикладыванием устройства к терминалу через Bluetooth. Для этого не нужны дополнительные гаджеты — достаточно иметь смартфон.

Технология была успешно протестирована рядом банков под эгидой НСПК. Гордимся тем, что первыми продемонстрировали ее работу на практике: провели тестовую транзакцию в реальных условиях рынка. Банк ДОМ.РФ выступил эмитентом карты, а ПСБ, чей стенд на выставке форума «Финополис 2025» находится рядом с нашим, обеспечивал прием платежа через терминал, имитируя реальную торговую точку. Это позволило продемонстрировать клиентам и партнерам новый уровень удобства банковских услуг от Банка ДОМ.РФ.

— Что бы хотели сказать в финале интервью?

— Каждый обсуждаемый нами вопрос неизменно возвращает к одному важному пункту — клиентскому пути. Приведенный выше простой пример наглядно демонстрирует, насколько важно постоянно задумываться о нем, искать инновационные подходы и удивлять клиентов новыми интересными возможностями.

Сегодняшнему поколению Z важны технологии и новшества, оно привыкло к современным устройствам и приложениям типа VK и Apple. Людям некомфортно взаимодействовать с теми компаниями, чьи сервисы кажутся архаичными, громоздкими и устаревшими. Чтобы оставаться конкурентоспособными, компаниям необходимо развивать образ динамичных технологических организаций, регулярно предлагать свежие решения и постоянно искать уникальные преимущества, выделяющие их среди конкурентов. Б.О