



БАНК

ДБО: Ипотека

UX-аудит

Автор: Дмитрий Силаев

Заказчик: Илларион Черевко

Методология: кабинетное исследование, интервью с текущими ипотечными заемщиками (15 человек)

Предмет исследования: сценарии управления ипотекой (информация, пополнение, ЧДП/ПДП, справки)

Материал для исследования:

— тестовая сборка Банка ДОМ.РФ 4.19.0.14

— приложения конкурентов: Сбербанк, Альфа-Банк, Райффайзен, Тинькофф (КН)

— [КОМПОНЕНТЫ](#) в новом дизайне

21.09.20

Инсайты: интервью с ипотечными заемщиками

Инсайты: работа с приложением

Не пользуюсь или только смотрю информацию

1. “Приложением не пользуюсь. Толком не объяснили как им пользоваться, может оно и хорошее”
“Приложение не использую, плачу через терминал - не нужно приложение. Удобнее через терминал, понятнее.”
— *единый стандарт обслуживания: обучение работе с приложением, регистрация - в момент заключения договора*
— *упростить регистрацию в приложении*
— *высылать ссылку на инструкцию по работе с приложением через СМС/email*
— *использование deer-links вовлекать клиентов, у которых установлено приложение*
2. “Нет приложения. Нет необходимости. СББОЛ пользуюсь - зп. Комиссия от Сбербанка будет, поэтому не пользуюсь вашим приложением.”
“Банкоматом пополняю - снимают проценты от Сбербанка, это невыгодно.”
— *Информировать о том, что комиссия не взимается при переводе через СБП (50К/день и 100К/мес)*
— *помогать настроить СБП и показать как в приложении переводить по номеру телефона (а если нет карты - предлагать цифровую)?*

Пользуюсь частично, но хожу в отделения/звоню в КЦ/были сложности

1. “Деньги зачислил, а списание не проходило. Звонил узнать когда будет списание”
— *Push о дате и точном времени списания (+ информация в приложении)*
2. “Ипотека - гашу через приложение, а для досрочного ходил в отделение, через приложение не знаю где и как это делать. Кстати вопрос, а нужно звонить в банк чтобы бОльшую сумму списали?”
— *? сторис про ЧДП*
3. “Если полностью погашу ипотеку, нужно ли звонить в банк? Какие дальнейшие шаги?”
— *информировать о действиях в случае полного погашения ипотеки*

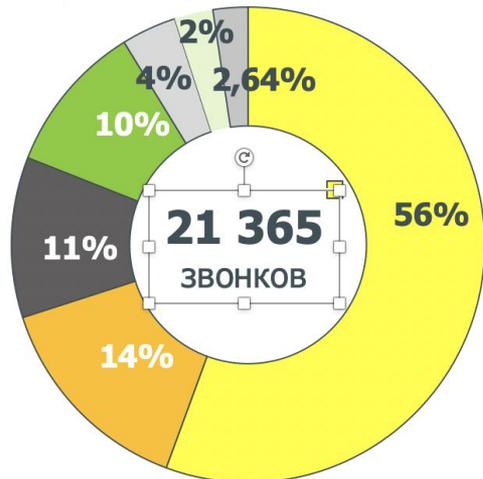
Пожелания и вопросы от Заемщиков

1. “Нужен кредит 1-2 млн.р.”
— *исходящие от банка предложения по предодобренному КН*
2. “Можете ответить на вопрос по закладной?”
— *добавить функцию оформления (или инструкцию) закладной*
3. “Когда и как продлить страховку”
— *добавить возможность продлевать страховку*

КЦ: аналитика за месец

КЦ, аналитика звонков за август 2020

Выборка: входящие звонки по теме ипотеки + запросы клиентов, которые подали заявку на ипотеку



Целевая аудитория

Обслуживание ипотеки, ЧДП/ПДП, остаток задолженности, сумма платежа, дата списания платежа, справки (11 884)

Закладная (3 082)

Реструктуризация, перекредитование, просрочка, ипотечные каникулы (2 333)

Страхование (2 193)

Другое/не целевое (801)

Решение по заявке на ипотеку (564)

ДБО, технические проблемы (508)

Предложения по направлениям развития функциональности ДБО: новые продукты

Снизить административную нагрузку за счет функций

- Оформление и продление страховки через приложение: для владельцев квартир в строящемся доме и после получения закладной
- Оформление закладной для клиентов, кто подписал акт приема: исходящее предложение
- Разработать функционал для клиентов: отслеживание статуса заявки на ипотеку

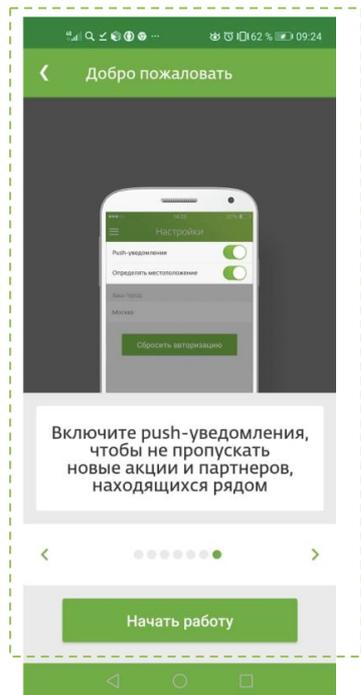
Перевести клиентов, кто звонит в КЦ в ДБО

- Улучшить качество входа и UX интерфейса
- Информировать клиентов о возможности решить вопросы управления через ДБО
- Обучать клиентов в рамках звонка как работать в ДБО
- Высылать материал, например, ссылку на инструкцию

Внедрить единый стандарт обслуживания клиентов на этапе заключения ипотечного договора (включая агентов)

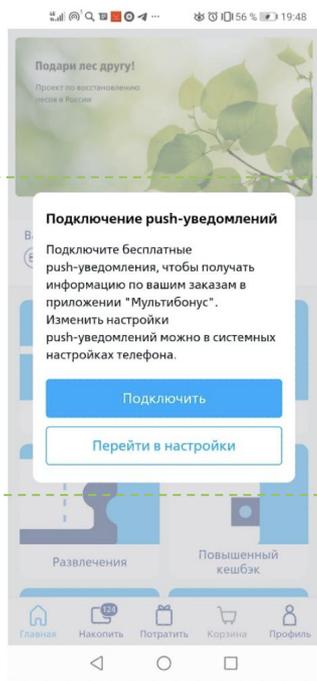
- Проработать скрипт с основными вопросами (пример)
- Подготовить и высылать памятку с основными вопросами
- Обучать клиентов в рамках подписания кредитного договора, как работать в ДБО
- Высылать материал, например, ссылку на инструкцию
- Подготовить онбординг для клиентов (пример)

Форматы онбординга

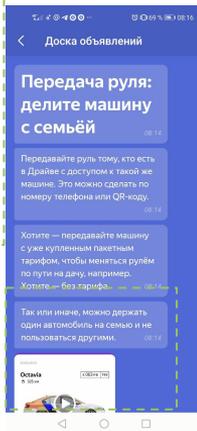


Включите push-уведомления, чтобы не пропускать новые акции и партнеров, находящихся рядом

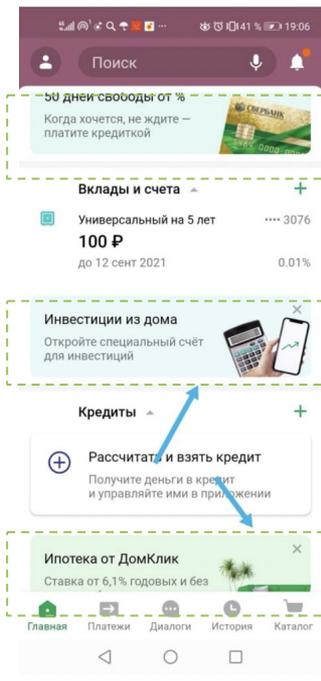
При входе в приложение показываем слайды с описанием преимуществ и инструкцией как выполнить действия



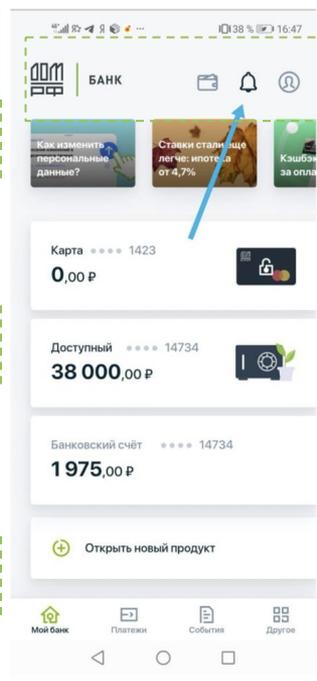
Поп-ап предложение, которое может вести в любой раздел приложения (deep-link)



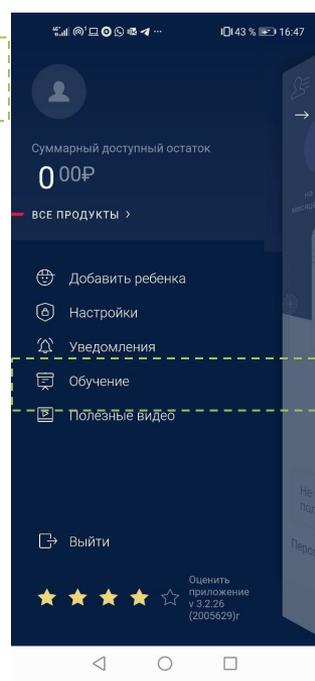
Видео-формат инструкции



Исходящие предложения от банка: информационно-обучающего характера

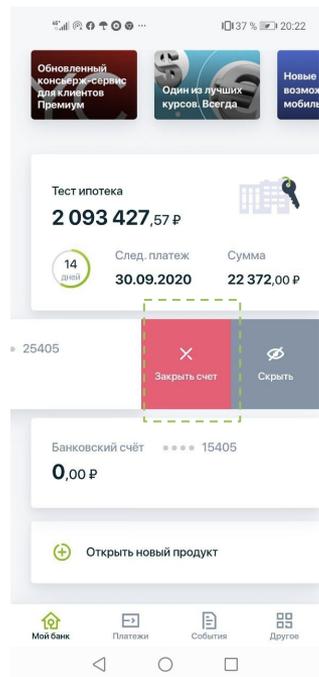


Раздел приложения, где хранятся обучающие материалы. Справа — пример Почта Банк, раздел Профиль



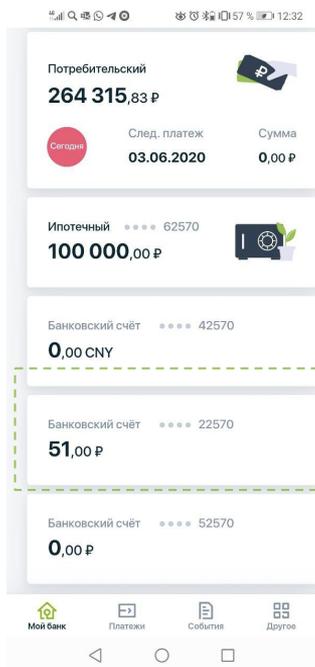
Точки роста (UI): формат замечаний

Главный экран, свайп



Основное действие по свайпу - пополнить. Возможности удалить не должно быть

Непонятно какой из счетов ипотечный



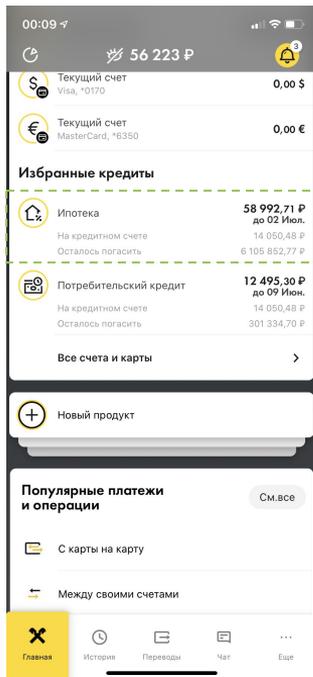
“ Непонятно какой счет привязан к ипотеке

“ Я сразу переименовал счет “Для ипотеки”

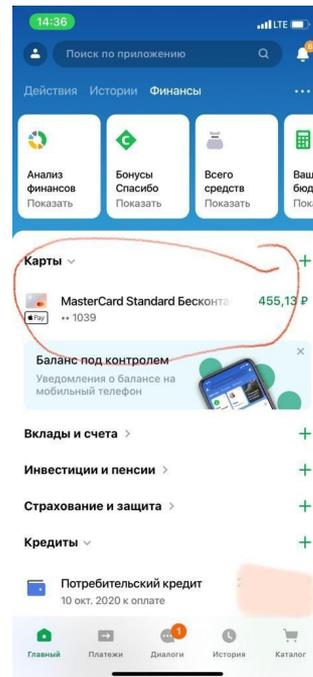
“ постоянно звоню, чтобы проверить правильно ли сделал пополнение
Из отчета по КН, слайд 6

По умолчанию называть счет “Ипотечный счет”

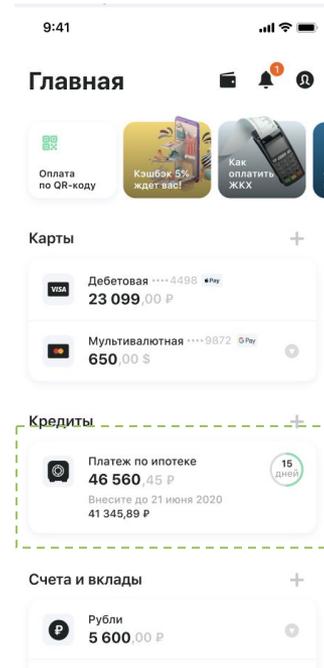
Как решен это вопрос у коллег



Райффайзен
Показывает баланс ипотечного счета

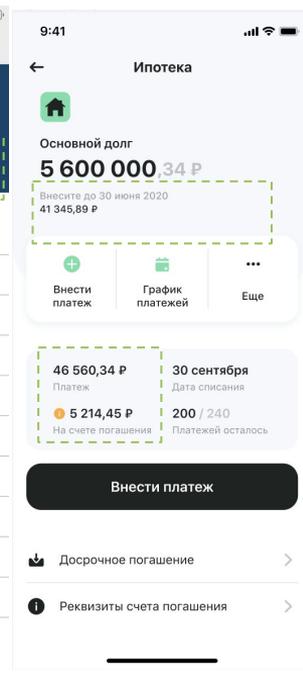
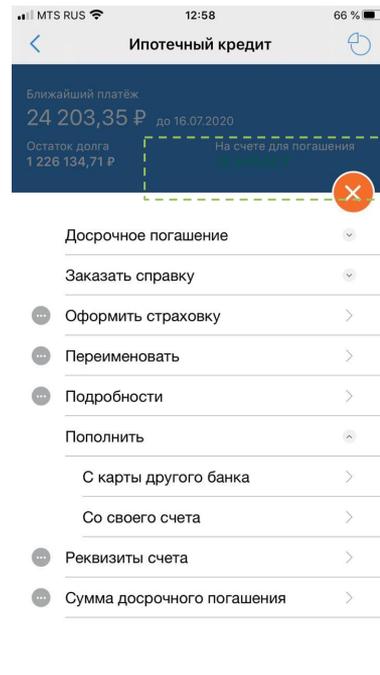
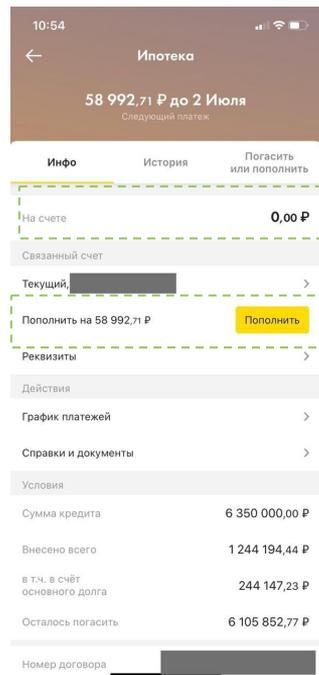
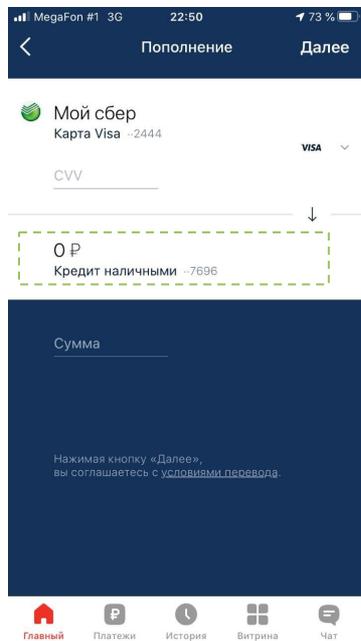
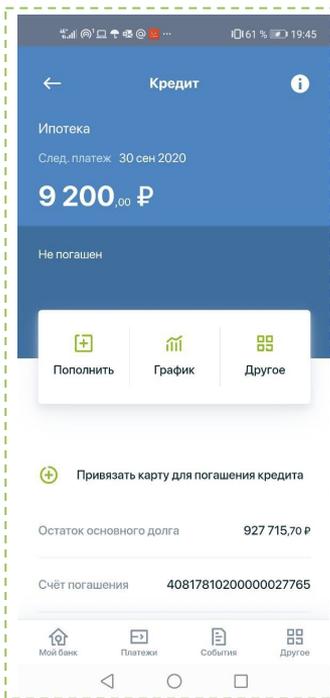


Сбербанк
Реализован “пылесос”, достаточно знать общий баланс по всем счетам/картам



Банк ДОМ.РФ, New
На главном экране видно на какую сумму и когда необходимо пополнить

Ипотека - не виден остаток на счете



При переходе на экран “Ипотека” необходимо догадаться о том, что информация по счету списания ниже

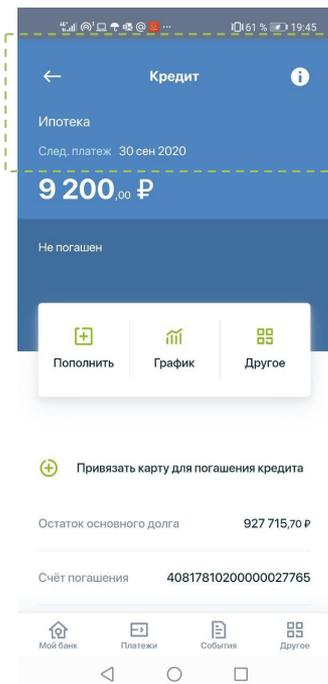
Альфа-Банк
Понятное название
счета пополнения

Райффайн
— виден баланс счета
— предлагается сумма для оплаты
на экране “Ипотека”

Промсвязьбанк
— виден баланс счета

Банк ДОМ.РФ, New
— Ипотека, акцент на
необходимой сумме

Ипотека - точное время списания



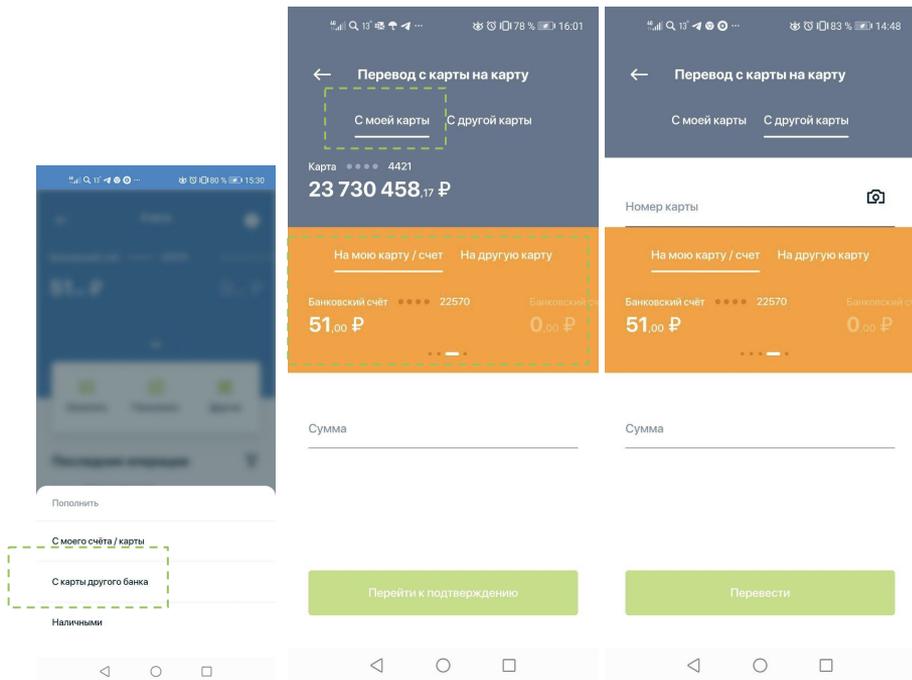
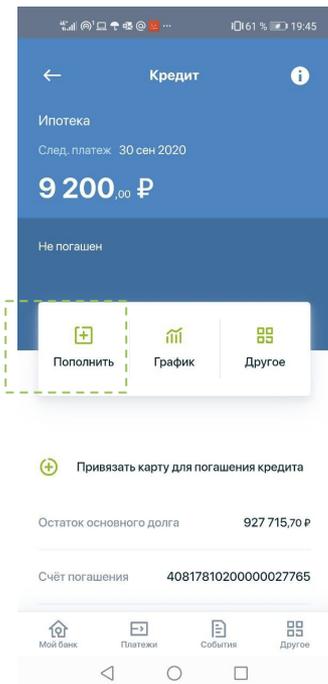
NB

Стоит проверить наличие уведомлений со статусом списания и напоминанием о предстоящем списании

“ Приходится звонить, чтобы узнать почему не было списания или в какое время оно будет на этот раз

Пополнить с другой карты: выбор счета зачисления

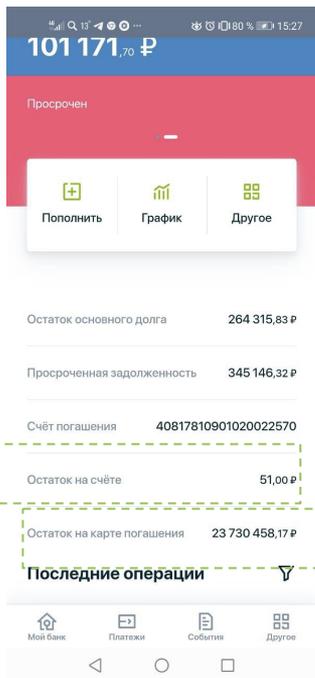
“гашу кредит через карту
Сбербанка, не было понятно на
какой счет класть
[Из отчета по КН, слайд 7](#)”



При пополнении кредитного счет должен быть однозначно выбран счет зачисления

— (баг) активная вкладка “С моей карты” после нажатия на “С карты другого банка”
— При пополнении счета с другой карты, предлагается выбрать счет пополнения, а его не должно быть

(КН) Остаток на счета и на карте - откуда спишут?



Если есть 2 карты, должно быть понятно какая из них привязана без запоминания остатка

Человек привязал карту. Теперь информацию дают и про счет и про карту. Если на счете нет средств - спишут с карты? А если достаточно - с карты или со счета или два раза?

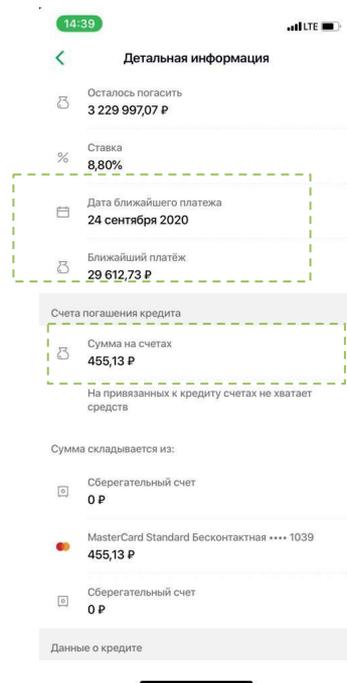
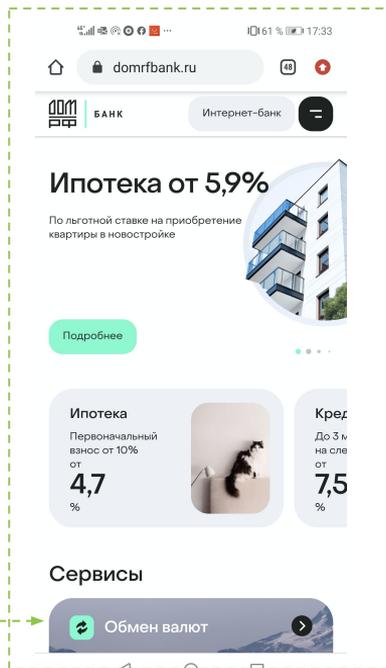
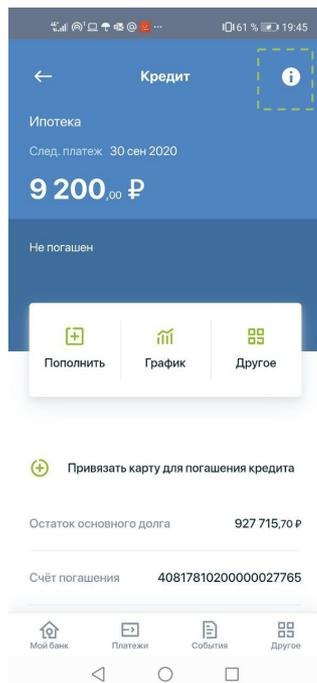
“ когда гасишь кредит непонятно в какую папку перечислять. Я постоянно звоню и постоянно спрашиваю правильно ли перевел деньги. Было бы проще иметь одно место - есть кредит, кидай сюда. Случай: позвонил, специалист подтвердил, что деньги видит. На следующий день увидел, что кредит не списан. Другой спец сказал, что денег на момент списания не хватало. В итоге просрочка

[Отчет по интервью 1.06. слайд 35](#)

“ Номер кредитного счета привязан к дебетовой карте. Показывает сумму на дебетовой карте, которой достаточно для ежемесячного платежа. И в тоже время есть второй счет с которого списываются деньги на кредит. Несколько раз звонил, на какой же счет нужно перечислять, чтобы списание денег произошло

[Отчет по интервью 1.06. слайд 35](#)

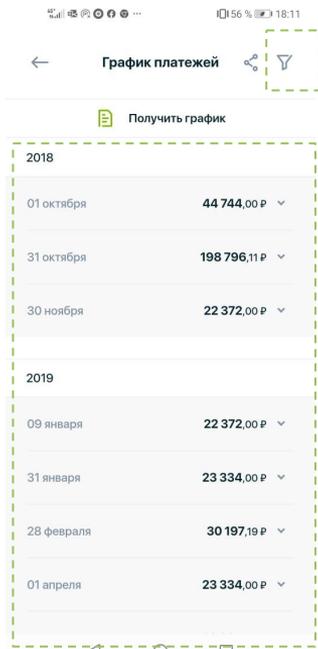
i - информация по кредиту



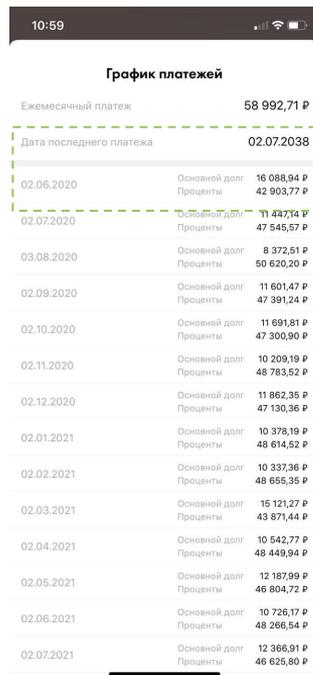
- нет информации о состоянии счета обслуживания
- непонятно какой сценарий обрабатывает ссылка «Смотреть»

Сбербанк
Компактно и в полной мере представлена информация по счету

График платежей: фильтр

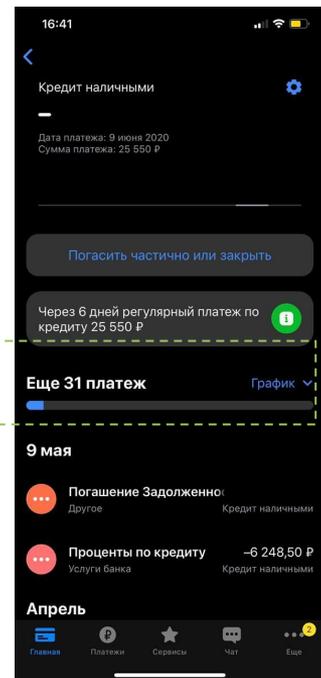


- По умолчанию показывать график платежей начиная с последнего оплаченного и далее по календарю
- Фильтр (если требуется - ?) позволяет посмотреть совершенные платежи и переходить по годам. ! Фильтр должен сохранять выбранные настройки (сейчас он не сохраняется)



Райффайзен

- показаны предстоящие платежи
- видна дата финального платежа



Тинькофф (КН)

- показано количество предстоящих платежей

График платежей: просрочка

2018	
01 октября	44 744,00 Р
31 октября	198 796,11 Р
30 ноября	22 372,00 Р
2019	
09 января	22 372,00 Р
31 января	23 334,00 Р
28 февраля	30 197,19 Р
01 апреля	23 334,00 Р

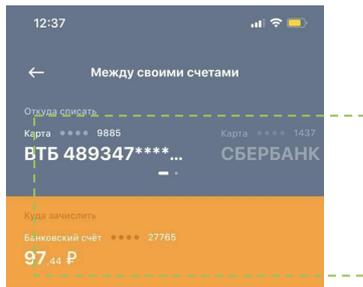
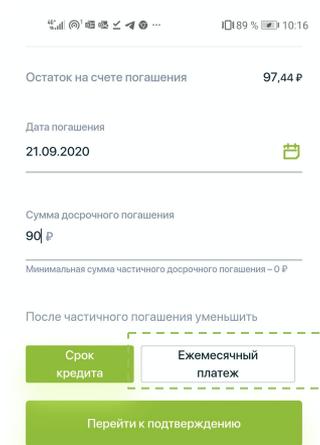
1. Необходимо проверить. В случае просрочки (в тестовой версии), график платежей не отображает просроченные платежи. График платежей должен отображать действительное положение дел.

2019	
2 декабря	40 082,56 Р
30 декабря	40 082,56 Р
2020	
30 января	40 082,56 Р

Основной долг	24 082,56 Р
Проценты	15 099,22 Р
Комиссии	0 Р
Общая сумма долга	2 387 273,31 Р
30 марта	40 082,56 Р

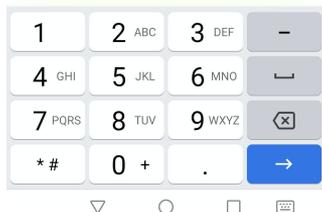
Банк ДОМ.РФ, New
График платежей

ЧДП: сокращение суммы платежа



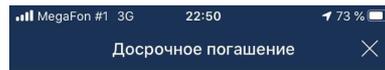
Сумма

Перевести



Для банка выгоднее сокращение суммы ежемесячного платежа. Поставить этот пункт по умолчанию

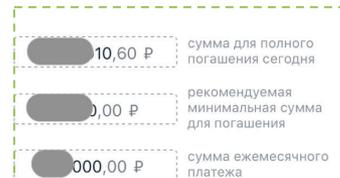
Для удобства: дать возможность делать ЧДП с любого счета или привязанной карты, как при переводе между счетами (сейчас только с кредитного счета)



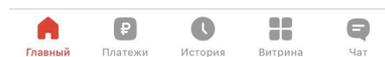
Досрочное погашение

Сумма досрочного погашения Р

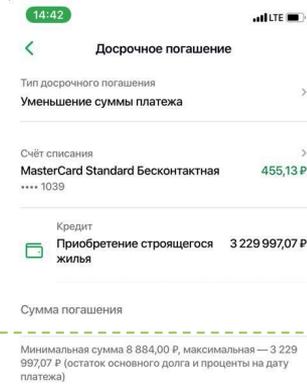
Эта сумма спишется вечером в дату ежемесячного платежа



Узнать, как изменится кредит

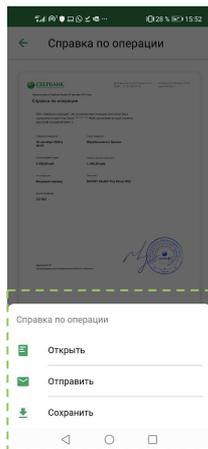
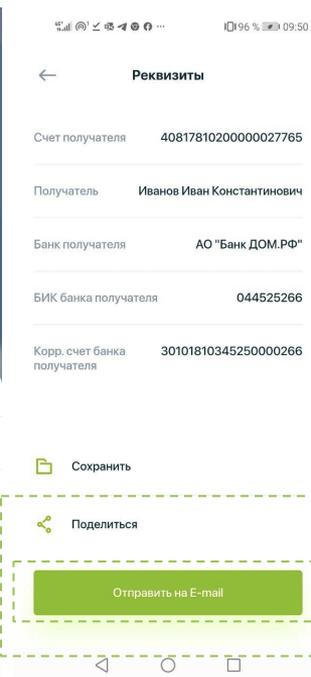
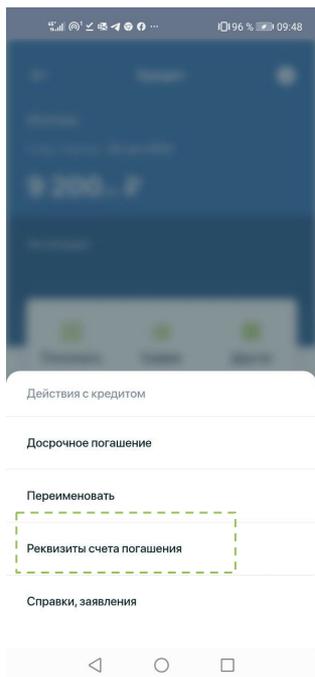


Альфа-Банк, удачное решение Подсказка по сумме погашения

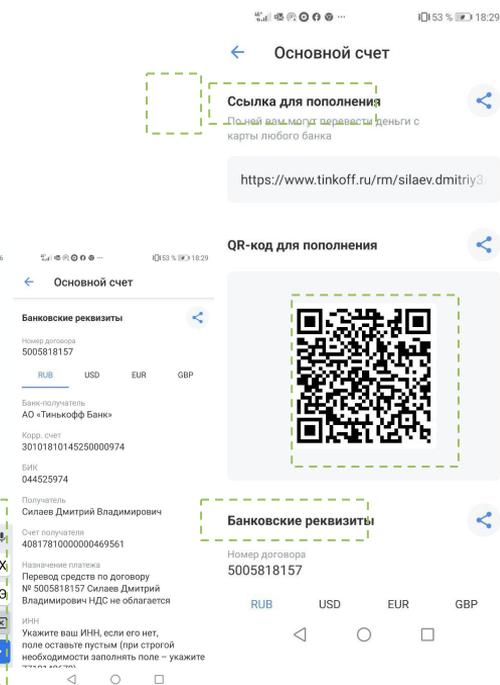
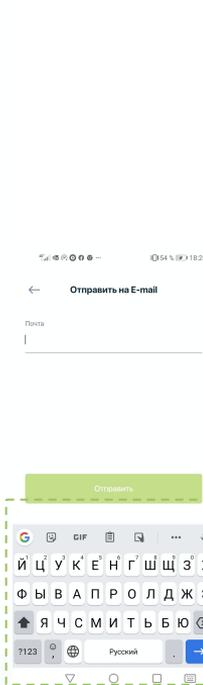
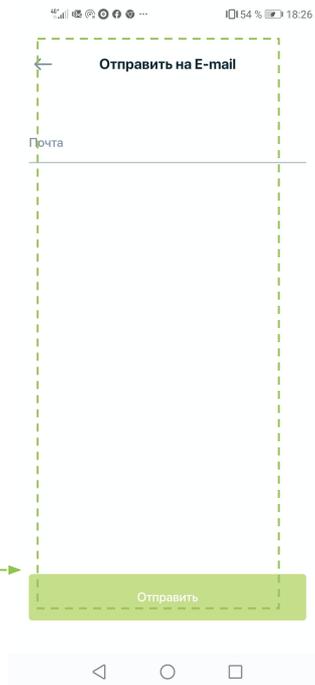


Сбербанк, подсказка про минимальную сумму ЧДП

Реквизиты счета: отправить на почту



Сбербанк, удачное решение
Понятные контроли



Тинькофф, удачное решение
— Единая кнопка “поделиться”
— Возможно отправить реквизиты в разном формате

- Лишний шаг после нажатия на Отправить - стоит сразу делать поле ввода активным
- Клавиатуру стоит предлагать в английской раскладки - ввод email
- Поделиться и Отправить - дублируют друг друга

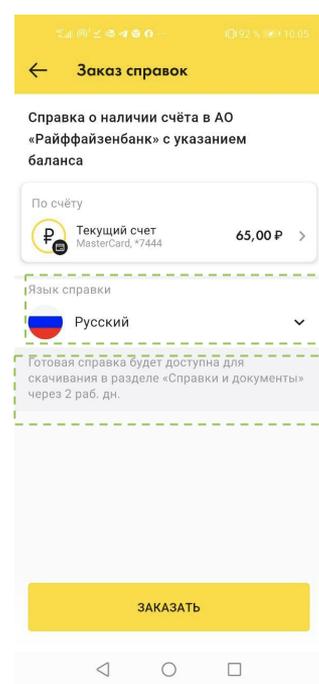
Справка: ввода даты



- Добавить подсказку про дату ввода
- Не стоит давать возможность через календарь вводить некорректную дату



- Название отправителя не ассоциируется с Банком ДОМ.РФ



Райффайзен, удачное решение

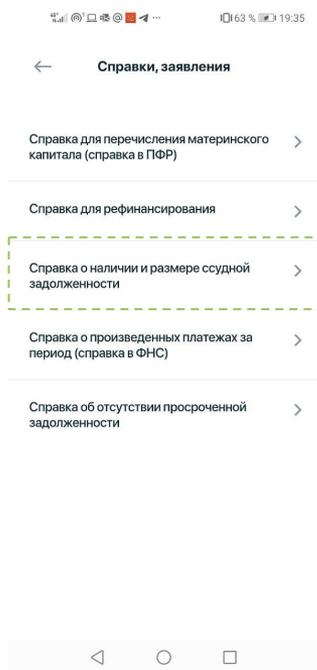
1. Указан срок изготовления (если это применимо)
2. Возможность заказать справку на английском

Функции для развития

Наименование возможности ДБО для ипотечного клиента	Статус	Тип	Приоритет
Информация по ипотеке: статус по оплате страховки	Нет	Удобство	4
Добавить/хранить/иметь в доступе информацию по недвижимости (которая покупается в ипотеку или выкупленную): адрес, БКИ, документы, договора, сроки сдачи, страховка, отчет об оценке/ID	Нет	Удобство	5
Добавить возможность прикрепить документы в рамках оформления прав собственности: БКИ, документы, договора, сроки сдачи, страховка, отчет об оценке/ID	Нет	Удобство	5
Сменить дату платежа	Нет	Удобство	4
... в рамках ЧДП посмотреть на графике как изменятся платежи/количество/переплата/срок	Нет	Удобство	4
Посмотреть статус по заявке на Ипотеку: заявка может быть подана через сайт/ДБО/КЦ/ДО	Нет	Снизить нагрузку на КЦ и ДО	5
Запросить материнский капитал для оплаты ипотеки	Нет	Платить	5
Возможность оплатить страховку: в рамках обязательств по ипотечному договору	Нет	Платить	5
Подать заявку на рефинансирование Ипотеки в банке ДОМ.РФ	Нет	Заказать	4
Подать заявку на рефинансирование Ипотеки взятого в другом банке	Нет	Заказать	4
Получить звонок/ссылку с просьбой оценить качество работы отделения: после оформления ипотеки в отделении	Нет	Вовлекать/обучать/информировать	4
Информация по подключенной страховке и СК	Нет	Вовлекать/обучать/информировать	4
Информировать о необходимости передать в банк дополнительные документы: отчет об оценке, страховке...		Вовлекать/обучать/информировать	4
Получить предложение об оплате страхования (push)	Нет	Вовлекать/обучать/информировать	4
Информировать о предстоящей дате платежа (push)	Нет	Вовлекать/обучать/информировать	4

NB

Справка о размере задолженности - триггер ухода



Гипотеза

Клиент запрашивает справку о задолженности, чтобы рассмотреть уход в другой банк

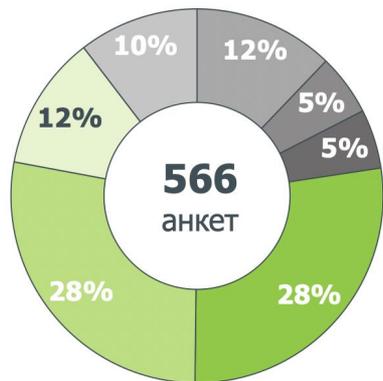
Гипотеза

В случае наличия остатков предлагать вклад/НС, чтобы клиент не делал ЧДП

Барьеры по использованию ДБО

РЕЗУЛЬТАТЫ ОБЗВОНА КЛИЕНТОВ.

Выборка: клиенты перестали пользоваться мобильным приложением, но совершают операции в отделениях.



- Снимал / вносил наличные
- Нужна была дополнительная услуга в отделении (попутно снял или внес наличные)
- Платит по квитанции / точная сумма в отделении / отделение без комиссии
- Нет времени разбираться / не нравится приложение / сложно разобраться
- Не доверяют мобильному приложению / через отделение надежнее и быстрее
- Не смогли войти в мобильное приложение (ошибка / тех.проблемы или забыл логин / пароль)
- Нет интернета / телефон не поддерживает

Целевая аудитория

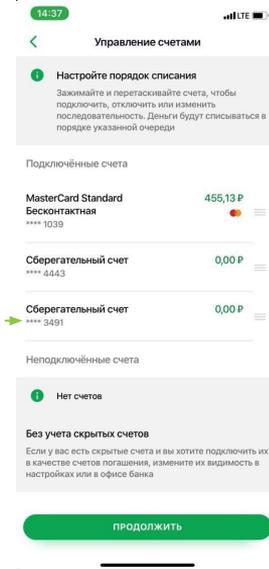
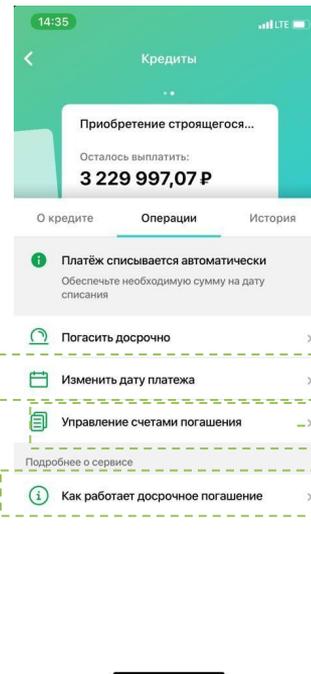
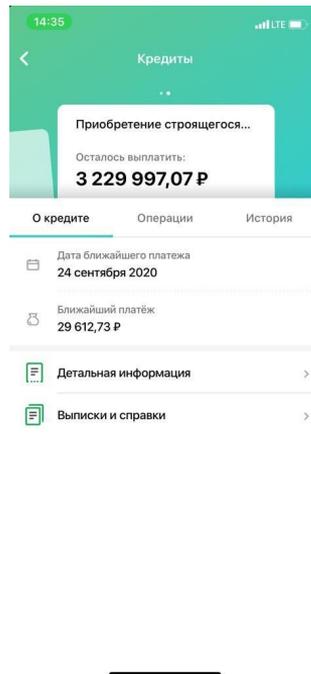
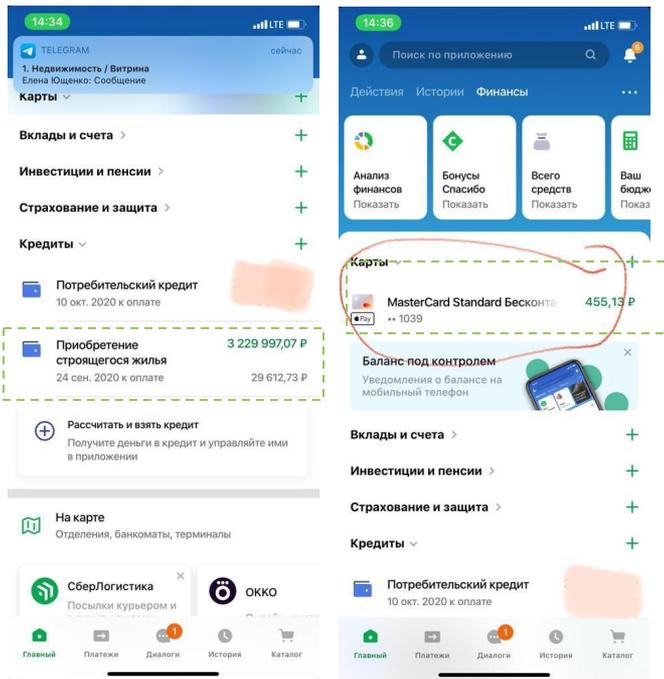
Запланированные мероприятия по увеличению проникновения в ДБО и возврату оттока:

- Доработка материалов для сотрудников отделений и клиентов,
- Мотивация сети и контакт-центра,
- Обучение сети ДБО и знакомство с новым функционалом,
- Знакомство клиентов с новым функционалом в ДБО,
- Упрощение входа в ДБО,
- **Стратегия по привлечению клиентов в ДБО**

Обзор решений: ипотека

Сбербанк

На что обратить внимание — ниже, под скриншотами

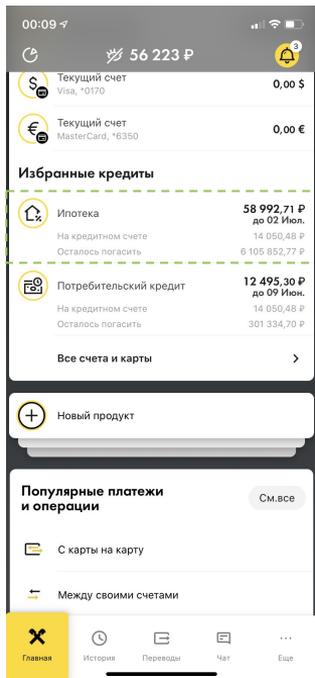


Достаточно показывать дату и сумму платежа, так как работает “пылесос” (не требуется показывать состояние одного счета - требуется показать состояние всех счетов)

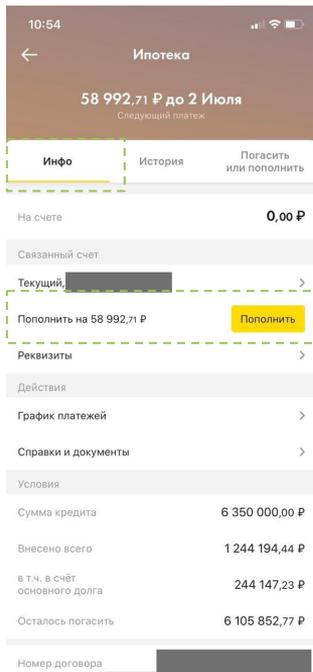
— возможно изменить дату платежа
— настройка “пылесоса”
— пояснение к ЧДП

Райффайзен 1/2

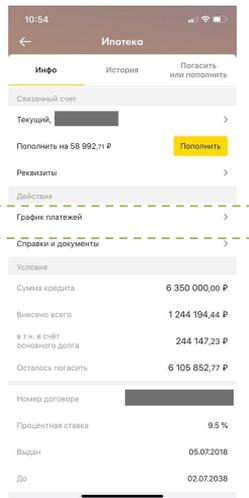
На что обратить внимание — ниже, под скриншотами



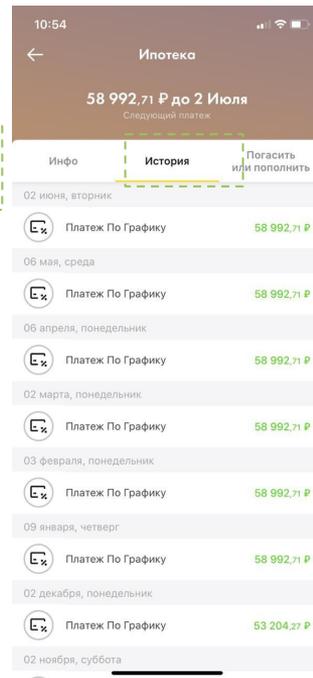
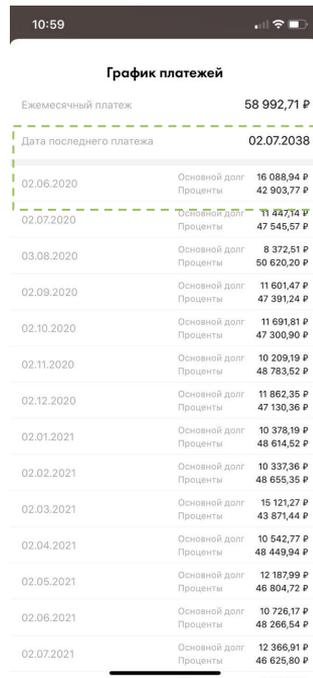
Акцент на следующем платеже и сумме на счете



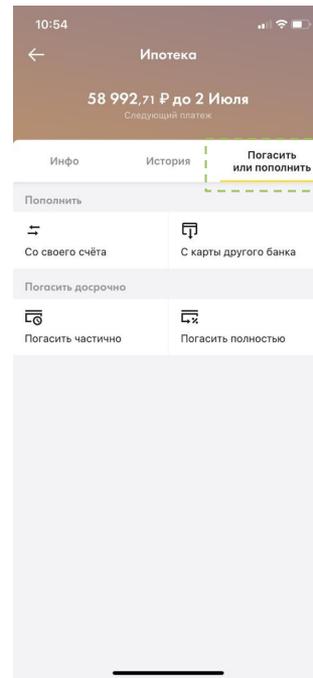
Предлагает пополнить нужную сумму за месяц



Список платежей начинается с последней даты погашения в сторону последующих, показана дата погашения



Пополнение счета - сумма выделена цветом; оплаты/погашения собраны

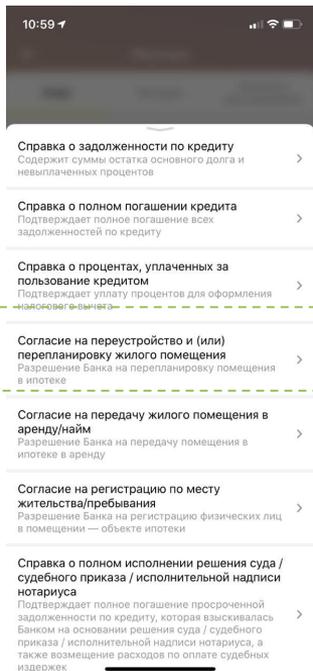
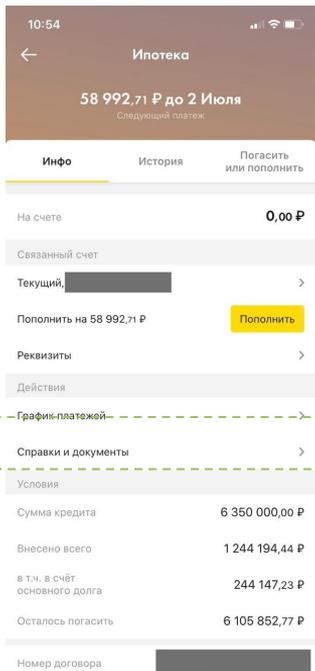


Все функции есть возможность скачать в отдельной закладке

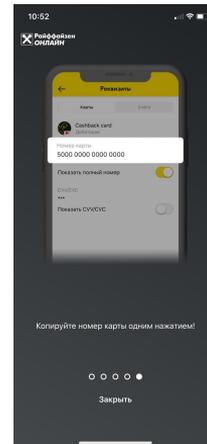
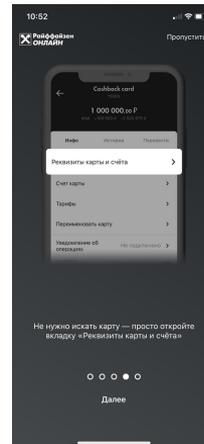
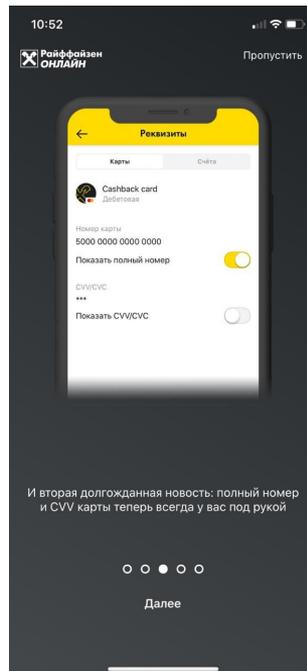
график платежей

Райффайзен 2/2

На что обратить внимание — ниже, под скриншотами



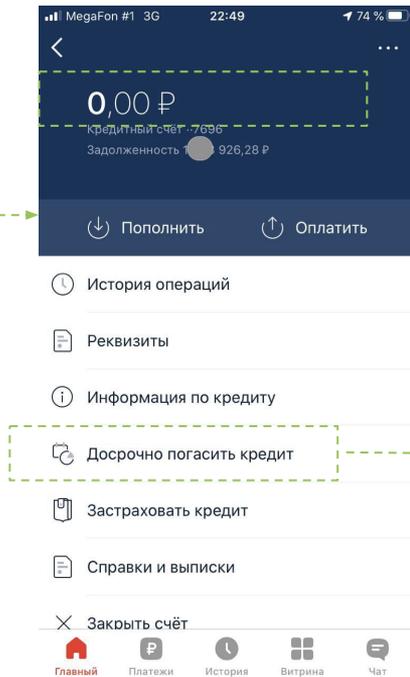
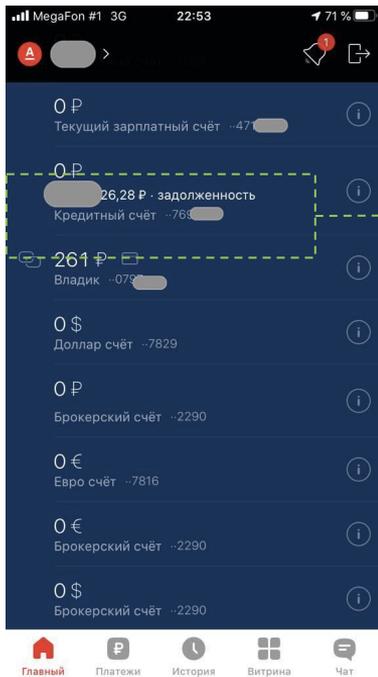
- Развернутое описание назначения справок
- Расширенный список справок



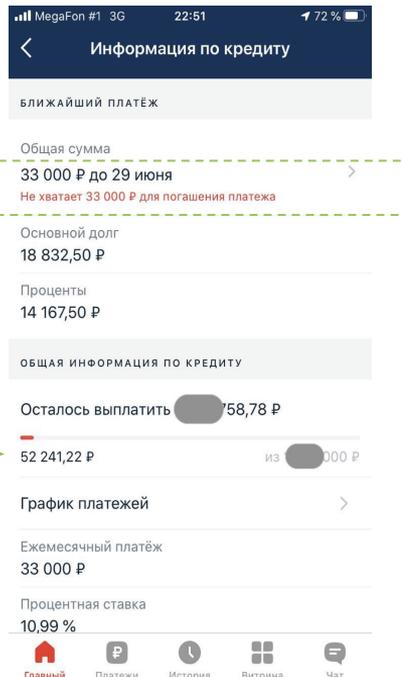
Онбординг: для разных сегментов клиентов онбординг может быть персональным (в зависимости от набора продуктов)

Альфа-Банк (КН)

На что обратить внимание — ниже, под скриншотами

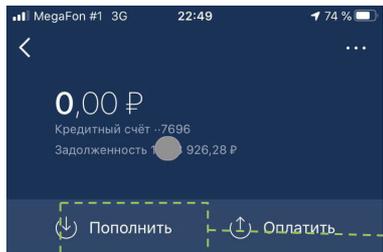


Акцент на состоянии
счета обслуживания



Информация о
необходимой сумме
пополнения

Альфа-Банк (КН)



История операций

Реквизиты

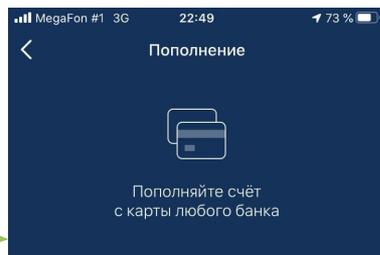
Информация по кредиту

Досрочно погасить кредит

Застраховать кредит

Справки и выписки

Закрыть счёт

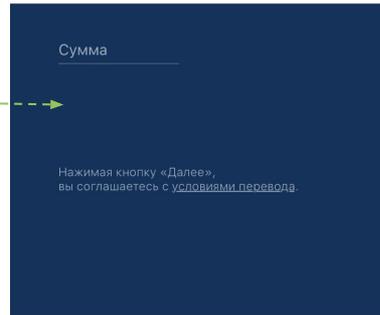
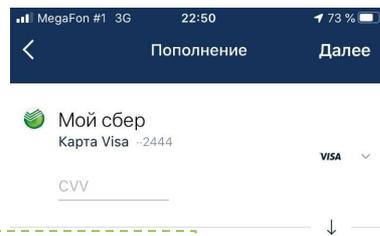


С новой карты

СОХРАНЕННЫЕ КАРТЫ

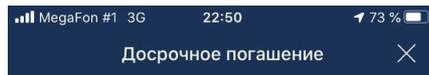
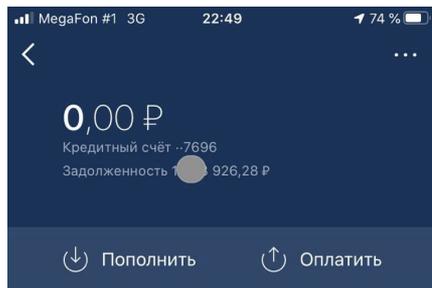
Мой сбер
Карта Visa -2444

Новая карта
Карта MasterCard -6796



Понятное название
счета пополнения

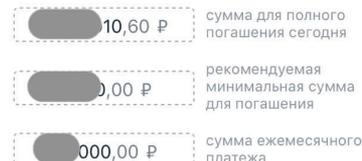
Альфа-Банк (КН)



Досрочное погашение

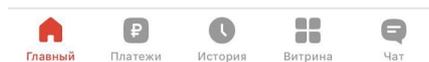
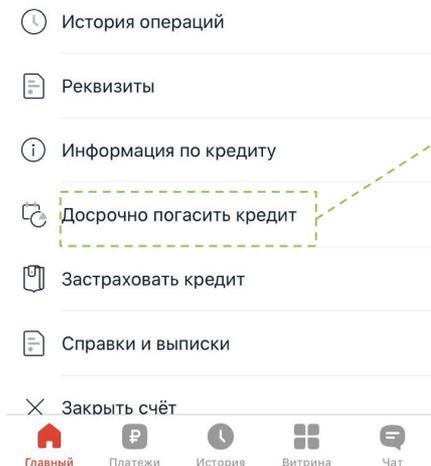
Сумма досрочного погашения Р

Эта сумма спишется вечером в дату ежемесячного платежа



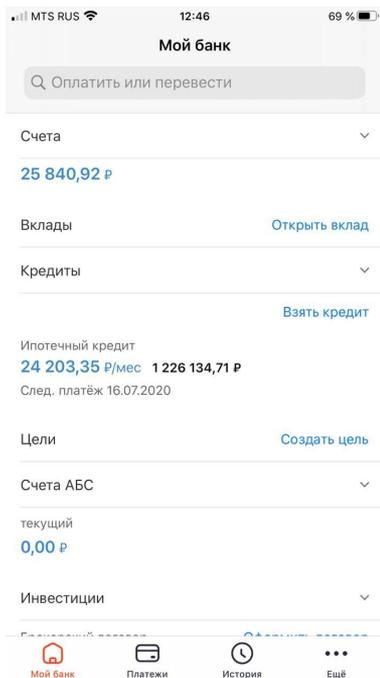
Узнать, как изменится кредит

Возможность узнать как изменится платеж при ЧДП

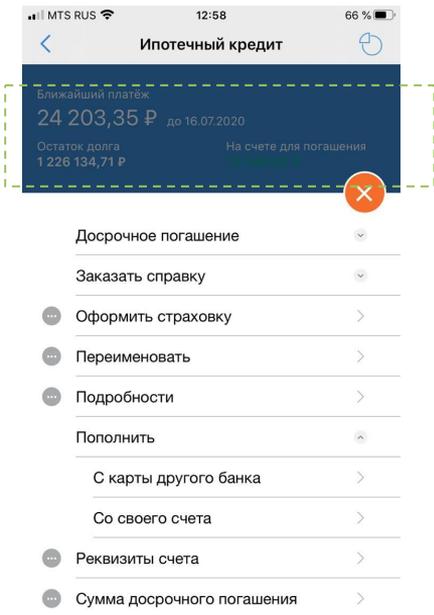


Подсказка по сумме погашения

Промсвязьбанк



Главная



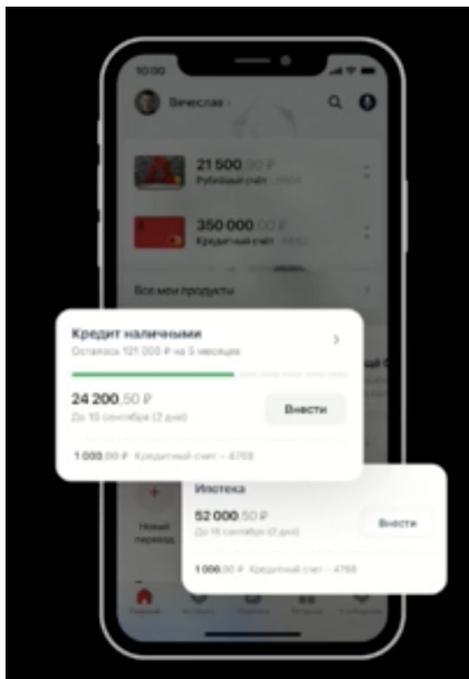
Ипотека

Видна сумма и срок платежа, а также остаток на счете

Комментарии клиента

- в отделении банка заставили научиться гасить ипотеку (сказали, что им не дадут премию)
- получаю обязательно справку, что заплатила, коллекционировала (потом отказалась)
- первый год было много тревог
- как зп поступает сразу вношу ипотеку
- ! никак не определяю, достаточно ли денег. Просто каждый месяц перевожу. В приложении не понимаю какой счет обслуживает Потребительский кредит. Даже оператор не понимал какой счет нужен. Я оставляю не нужно счете тысяч 5, а на остальных 0. Так я понимаю какой счет пополнять
- для меня важно, чтобы я могла быстро погасить, разбираться в приложении нет сил
- карту мне впарили под предлогом, что если будет апокалипсис и отделение закроют, то карта позволит закрывать ипотеку через банкомат

Альфа-Банк: на главной странице контрол Пополнения

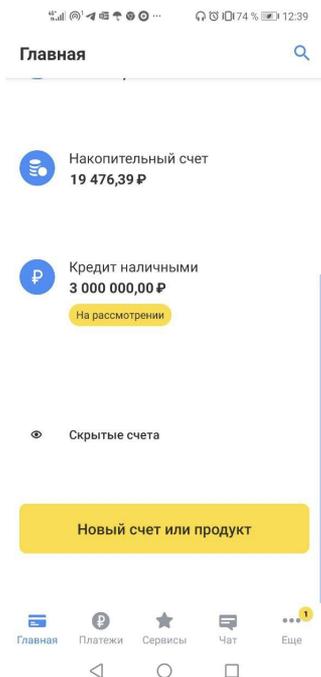


Кнопка внести деньги на счет обслуживания кредита на главном экране

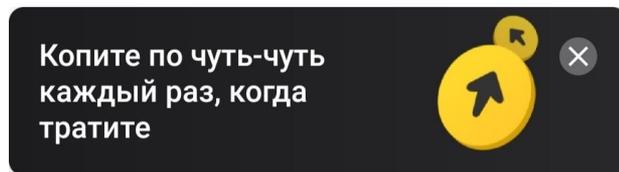
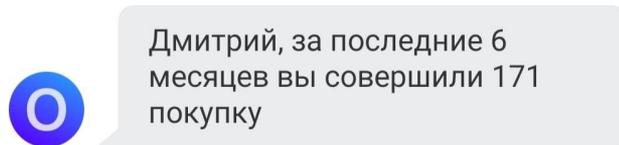


График платежей показывает последний платеж и предстоящие

Тинькофф: возможность смотреть статус заявки



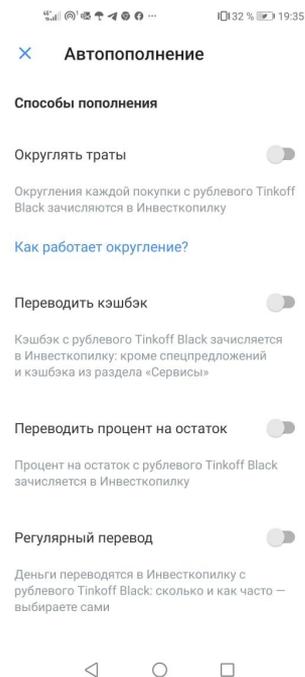
Тинькофф
Возможность смотреть статус заявки независимо от того, через какой канал был отправлен запрос



19 сентября



Реализована механика "безболезненного" накопления.
Подобное можно реализовать и для оплаты ипотеки



КАНАЛЯ!!!

Что менять-то
в приложении?

Определяем актуальность, реализуемость → считаем скоринг → заводим задачи в Jira

ДБО приоритет реализации. Ипотека ☆ 📌 🔄

Файл Правка Вид Вставка Формат Данные Инструменты Дополнения Справка Последнее изменение: только что

100% р. % .0 .00 123 По умолча... 10 B I A

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
JIRA_DBO	Краткое наименование доработки	Статус	Комментарий	Реализуемость	Направление/продукт	Сложность	Экономика	Влияние на активность	MAU	NPS	ИТОГО	РАНГ

[Ссылка на таблицку](#)