



**АССОЦИАЦИЯ ФИНТЕХ**  
ИССЛЕДОВАНИЯ  
И АНАЛИТИКА

ИССЛЕДОВАНИЕ УРОВНЯ ЦИФРОВИЗАЦИИ  
ПРОДУКТОВ, СЕРВИСОВ И КЛИЕНТСКОГО  
ПУТИ НА ПРИМЕРЕ ПРОДУКТА

# «ЦИФРОВАЯ ИПОТЕКА»

ИЮНЬ 2023 Г.



# СОДЕРЖАНИЕ

04

Методология исследования

10

Общая оценка цифровизации  
ипотечного процесса  
на основе оценки самих  
банков и страховых компаний

13

Бенчмаркинг по направлениям  
оценки

26

Выводы и рекомендации

# МЕТОДОЛОГИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ

Ассоциация ФинТех провела сравнительный анализ ключевых показателей продукта «Цифровая Ипотека» – исследование уровня цифровизации процессов ипотечного кредитования и страхования в 2022 году в России.



## Цель исследования

– обеспечить участников финансового рынка объективной информацией об уровне цифровизации ипотеки.



Ключевые **задачи**, которые ставились в рамках исследования:

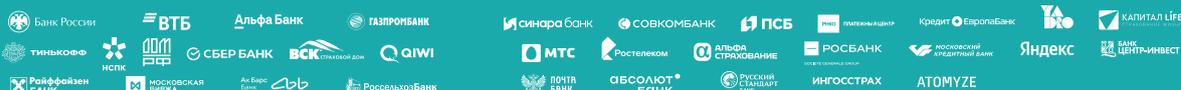
1. Оценка среднерыночных значений цифровой зрелости ипотечного кредитования и страхования по **5-ти направлениям**:
  - **Цифровые каналы и клиентский путь,**
  - **Процессы,**
  - **Технологии,**
  - **Интеграция с госсервисами,**
  - **Взаимодействие с партнерами.**
2. Обзор ключевой проблематики и барьеров развития продукта «Цифровая Ипотека».
3. Оценка цифровизации клиентского пути.
4. Сравнительный анализ ключевых показателей ипотечного кредитования и страхования.
5. Выводы и разработка рекомендаций для развития продукта «Цифровая Ипотека».
  - Формат участия в исследовании предполагает заполнение анкеты с ~50 вопросами для банков и ~40 вопросами для страховых компаний, которые приняли участие в опросе.
  - Исследование носит конфиденциальный характер и данные по участникам обезличены. АФТ гарантирует конфиденциальность исходных данных и не будет раскрывать названия компаний-участников.
  - Сравнительный анализ представлен в виде бенчмарков – среднерыночных значений, показателей верхних значений и нижних значений, основанных на ответах респондентов.
  - В исследовании представлены данные за 12 мес. 2022 года (по состоянию на 31.12.2022 г.).

# КЛЮЧЕВЫЕ ЭТАПЫ ПРОВЕДЕНИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ

1

## Выбор участников, релевантных для сравнения

Ключевые параметры выбора участников – участники и партнеры Ассоциации ФинТех. Дополнительные показатели для сравнения: активность клиентов в цифровых каналах, скорость процессов, проникновение цифровых технологий в процессы, интеграция с госсервисами и обмен данными с участниками и пр.



2

## Разработка методологии исследования

Бенчмаркинг основан на опросе в рамках РГ «Цифровая Ипотека» на площадке АФТ - выбраны пять направлений анализа, в рамках которых идентифицирована проблематика автоматизации, интеграции между участниками рынка и использования цифровых сервисов в ипотечном кредитовании и страховании.

Диагностика цифровой зрелости клиентского пути по продукту «Цифровая Ипотека» основана на подходе, который предполагает оценку по 3-х балльной шкале: 1 – нецифровой процесс, 2 – недостаточно цифровой процесс, 3 – цифровой процесс.

3

## Анкетирование и анализ показателей, оценка уровня цифровизации ипотечного продукта и клиентского пути

Сбор данных в рамках анкетирования осуществлялся за 12 месяцев 2022 года. Данные получены двумя способами: 1. Анкетирование путем сбора данных в рамках проведения опроса; 2. Выборочные глубинные интервью с участниками для получения экспертной оценки уровня цифровизации ипотечного кредитования и страхования.

4

## Формирование отчета с бенчмаркингом по направлениям оценки, подготовка выводов и рекомендаций

В отчете по результатам исследования представлены обезличенные данные, агрегированные по значениям показателей в разрезе: среднерыночное значение (бенчмарк), нижнее и верхнее значение по российскому рынку.

Для формирования выводов итогового отчета привлекались эксперты по ипотечному кредитованию и страхованию со стороны членов АФТ.

### Подход к оценке бенчмарка

В качестве среднерыночного бенчмарка по метрикам за основу берется медианное значение выборки (50 перцентиль).

Использование данной методики обусловлено наличием «выбросов» в данных в верхних и нижних значениях. При расчете среднерыночных показателей не учитывались результаты, превышающие 5 и 95 перцентили соответственно.

## ПОДХОД К ДИАГНОСТИКЕ И ОЦЕНКЕ ЗРЕЛОСТИ

При разработке методологии исследования учитывались **особенности развития цифровой инфраструктуры российского финансового рынка** и информационные материалы рабочей группы «Цифровая Ипотека» на площадке Ассоциации ФинТех с данными за 2022 год по состоянию ипотечного рынка на конец 4-го квартала 2022 года.

### ПОДХОД К ДИАГНОСТИКЕ УРОВНЯ ЦИФРОВИЗАЦИИ ИПОТЕЧНОГО КРЕДИТОВАНИЯ И СТРАХОВАНИЯ:

- Диагностика уровня цифровизации ипотечного кредитования и страхования проводилась путем сбора данных. Были собраны данные по двум видам анкет, адаптированным специально для банков и страховых компаний.
- Для целей диагностики выделено 5 ключевых направлений оценки уровня цифровизации ипотечного кредитования, этапы которого наиболее существенно отражают текущий уровень цифровой зрелости продукта «Цифровая Ипотека».
- Результаты диагностики представлены в виде радара на базе усредненных показателей по 5-ти направлениям оценки, на котором с учетом зрелости оцениваемого направления оценивается текущий уровень цифровизации по 3-х балльной шкале, где:

1 - нецифровой ,  
2 - недостаточно цифровой ,  
3 - цифровой .

### КЛЮЧЕВЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ОЦЕНКИ УРОВНЯ ЦИФРОВОЙ ЗРЕЛОСТИ:



**1**  
Цифровые каналы  
и клиентский путь



**2**  
Процессы



**3**  
Технологии



**4**  
Интеграция  
с госсервисами



**5**  
Взаимодействие  
с партнерами

# ШКАЛА ОЦЕНКИ ЦИФРОВОЙ ЗРЕЛОСТИ

Каждое из 5 ключевых направлений диагностики ипотечного процесса, включая кредитование и страхование, оценивается с точки зрения уровня цифровизации по 3-х балльной шкале.

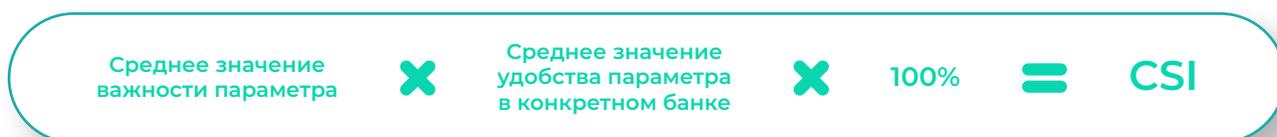
	1 балл НЕЦИФРОВОЙ	2 балла НЕДОСТАТОЧНО ЦИФРОВОЙ	3 балла ЦИФРОВОЙ
<b>1</b> Цифровые каналы и клиентский путь	<ul style="list-style-type: none"> <li>Из цифровых каналов преимущественно используется web-сайт. Доля клиентов в цифровых каналах – ниже 20%.</li> <li>Уровень лояльности клиентов (NPS) не измеряется или составляет менее 20%.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>В рамках ипотечных процессов используются традиционные способы взаимодействия с клиентами, включая офис, веб-сайт, чат в мобильном приложении и SMS-сообщения и иные удаленные каналы. Доля клиентов в цифровых каналах выше 20%, но не более 50%.</li> <li>Доля кредитных заявок на ипотечный кредит, которые были получены через цифровые каналы ниже 30%.</li> <li>Уровень лояльности клиентов (NPS) от 20% до 30%.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>В рамках ипотечных процессов используются преимущественно цифровые и удаленные каналы взаимодействия. Доля клиентов в цифровых каналах от 50% и выше.</li> <li>Доля кредитных заявок на ипотечный кредит, которые были получены через цифровые каналы от 30% и выше.</li> <li>Достаточно хороший уровень лояльности клиентов (NPS) – от 30% и выше.</li> </ul>
<b>2</b> Процессы	<ul style="list-style-type: none"> <li>Доля одобрения, получения и погашения ипотечного кредита через цифровые каналы – 0%.</li> <li>Длительность типового процесса оформления ипотечного кредита (Т2С) на первичном рынке составляет более 20 рабочих дней.</li> <li>Нет возможности досрочного погашения кредита в мобильном приложении банка.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Доля одобрения, получения и погашения ипотечного кредита через цифровые каналы – ниже 50%.</li> <li>Длительность типового процесса оформления ипотечного кредита (Т2С) на первичном рынке составляет от 12 до 20 рабочих дней.</li> <li>Нет возможности досрочного погашения кредита в мобильном приложении банка.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Доля одобрения, получения и погашения ипотечного кредита через цифровые каналы составляет более 50%.</li> <li>Длительность типового процесса оформления ипотечного кредита (Т2С) на первичном рынке составляет менее 12 рабочих дней.</li> <li>Есть возможность досрочного погашения кредита в мобильном приложении банка.</li> </ul>
<b>3</b> Технологии	<ul style="list-style-type: none"> <li>Базовые технологии оптимизации процессов не используются.</li> <li>STP в процессах операционной поддержки и сопровождения ипотечного кредитования и/или страхового урегулирования составляет менее 20%.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Внедрены базовые технологии оптимизации процессов (например, текстовые чат-боты, голосовые ассистенты, OCR, RPA и пр.).</li> <li>STP в процессах операционной поддержки и сопровождения ипотечного кредитования и/или страхового урегулирования составляет от 20% до 50%.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Внедрены комплексные технологии цифровизации процессов, включая текстовые чат-боты, голосовые ассистенты, OCR, RPA и пр.</li> <li>STP в процессах операционной поддержки и сопровождения ипотечного кредитования и/или страхового урегулирования составляет более 50%</li> </ul>
<b>4</b> Интеграция с госсервисами	<ul style="list-style-type: none"> <li>Интеграция с госсервисами полностью отсутствует.</li> <li>Услуги по выдаче квалифицированных сертификатов ключей проверки электронной подписи не предоставляются.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Открыты и реализуются проекты по интеграции с Цифровым профилем, Росреестром, сервисами ЕСИА, ЕБС, в рамках дистанционной подачи заявки на оформление ипотечного кредита.</li> <li>Услуги по выдаче квалифицированных сертификатов ключей проверки электронной подписи не предоставляются.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Открыты и реализуются проекты по интеграции с Цифровым профилем, Росреестром, сервисами ЕСИА, ЕБС, в рамках дистанционной подачи заявки на оформление ипотечного кредита.</li> <li>Предоставляются услуги по выдаче квалифицированных сертификатов ключей проверки электронной подписи.</li> </ul>
<b>5</b> Взаимодействие с партнерами	<ul style="list-style-type: none"> <li>Нет взаимодействия с партнерами через API.</li> <li>Обмен данными с партнерами в рамках ипотечного кредитования осуществляется исключительно по электронной почте и посредством бордеро.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Доля партнеров, подключенных к банку через API не превышает 6%.</li> <li>Взаимодействие с партнерами осуществляется в режиме реального времени при заключении кредитного договора, а также раз в неделю при сопровождении действующего ипотечного портфеля.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Доля партнеров, подключенных к банку через API выше 6%.</li> <li>Взаимодействие с партнерами осуществляется в режиме реального времени при заключении кредитного договора и при сопровождении действующего ипотечного портфеля.</li> </ul>

# МЕТОДОЛОГИЯ ОЦЕНКИ КЛИЕНТСКОГО ПУТИ «ГЛАЗАМИ КЛИЕНТА»

## МЕТОДИКА ИЗМЕРЕНИЯ CSI

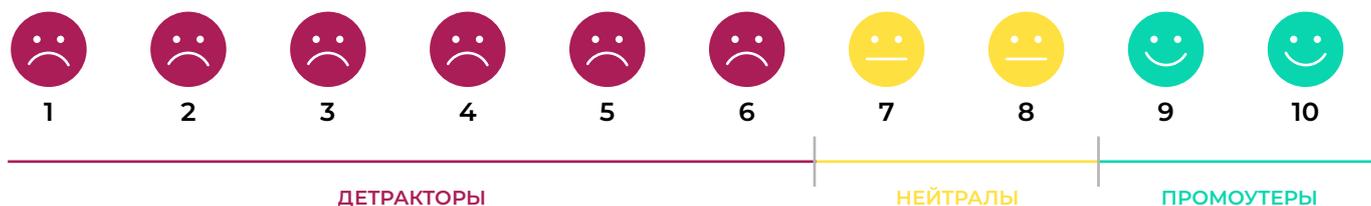
Одной из целей исследования было определение необходимости оценить уровень удовлетворенности клиентов с точки зрения цифровизации клиентского пути по ипотеке. Была использована следующая методология оценки: респондентам задавались вопросы «Насколько для Вас важно удобство оформления ипотеки в банке? (Отметьте подходящий вариант, где 1 – совсем не важно, а 10 – очень важно) и «Насколько Вы оцениваете удобство оформления ипотеки в Вашем банке? (Отметьте подходящий вариант, где 1 – крайне неудобно, а 10 – очень удобно).

CSI (Customer Satisfaction Index) позволяет оценить уровень удовлетворенности клиентов



## МЕТОДИКА ИЗМЕРЕНИЯ NPS

Какова вероятность, что Вы порекомендуете оформить ипотеку в Вашем банке своим родственникам, друзьям и знакомым? (Отметьте подходящий вариант, где 1 – точно не буду рекомендовать, а 10 – точно порекомендую).



$(\text{😊}\% - \text{☹️}\%) \times 100\% = \text{NPS}$  Net Promoter Score - позволяет оценить степень приверженности и лояльности клиентов

## МЕТОДИКА ОЦЕНКИ ЦИФРОВИЗАЦИИ КЛИЕНТСКОГО ПУТИ «ГЛАЗАМИ КЛИЕНТА»

Исследовательская команда АФТ ставила перед собой задачу проверить гипотезу зависимости удовлетворенности клиентов от уровня цифровизации процесса посредством корреляционного анализа.

### Проверка гипотезы

Чем выше уровень цифровизации процесса, тем больше лояльность / удовлетворенность клиентов.

Коэффициент корреляции – статистическая мера, которая показывает силу связи между относительными изменениями двух переменных. Значения находятся в диапазоне от -1.0 до 1.0, где:

**1.0** показывает полную обратную корреляцию (при росте одной переменной значение второй падает).

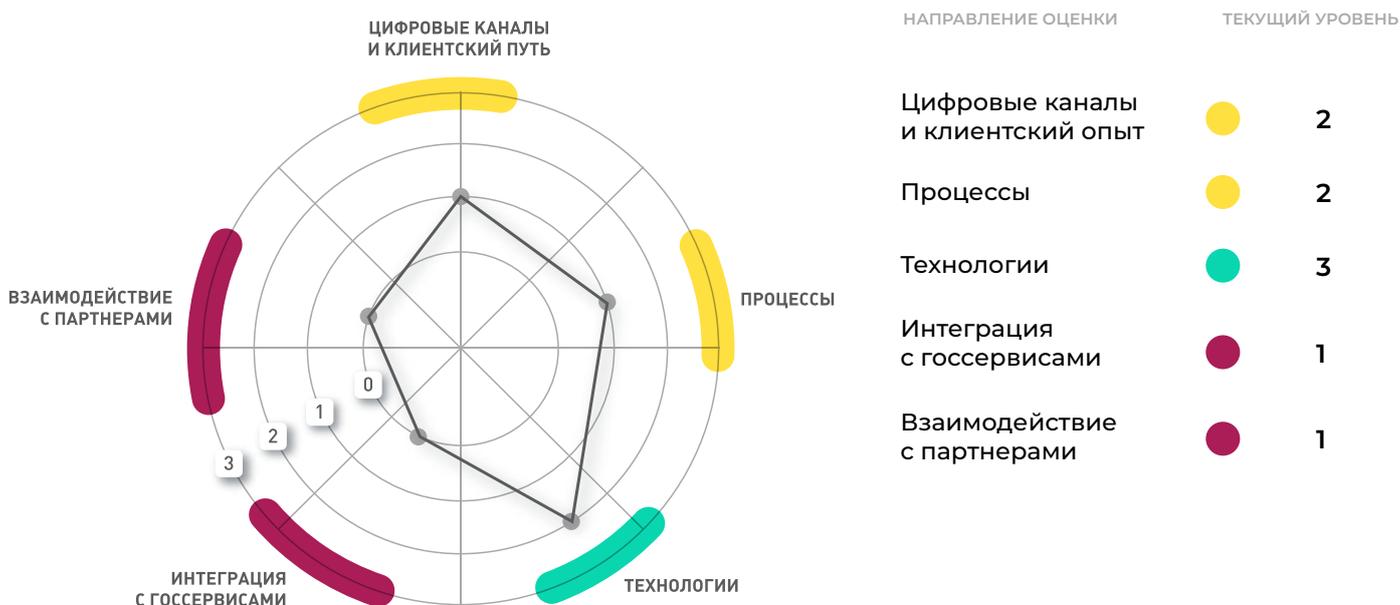
**-1.0** показывает полную прямую корреляцию (при росте одной переменной значение второй также растёт).

**0.0** означает, что изменение одной переменной не объясняет изменение другой.



# ОЦЕНКА УРОВНЯ ЦИФРОВИЗАЦИИ ИПОТЕЧНОГО КРЕДИТОВАНИЯ И СТРАХОВАНИЯ

## РАДАР ЦИФРОВОЙ ЗРЕЛОСТИ ИПОТЕКИ



## КЛЮЧЕВЫЕ ВЫВОДЫ

Уровень цифровизации ипотечного кредитования участников можно «определить» как недостаточно цифровой или требующий усовершенствования на уровне отдельных процессов или направлений:



**Технологии**  
Технологии характеризуются достаточно

высоким уровнем развития за счет использования комплексных технологических решений в процессах ипотечного кредитования для избавления от ручных операций, снижения стоимости и повышения скорости процессов. У большинства участников уже внедрены технологии оптимизации процессов поддержки и сопровождения (например, текстовые чат-боты, голосовые ассистенты, OCR, RPA и пр.)



**Цифровые каналы и клиентский путь**  
Среди участников опроса выявлен недостаточно

высокий уровень продаж ипотечных продуктов через цифровые каналы – в среднем 31%. При этом уровень лояльности (NPS) «глазами клиентов» в среднем составляет 37%. Клиенты наименее удовлетворены удобством взаимодействия с банками на этапе сопровождения уже выданных кредитов.

### Процессы

Нет сквозного процесса «цифровой ипотеки». У 49% участников средняя скорость выдачи ипотечного кредита (Т2С) превышает 20 дней. Время вывода новых продуктов и доработок (Т2М) также имеет потенциал к сокращению.



**Интеграция с госсервисами**  
– интеграция финансовых организаций с

госсервисами продолжается и запланирована большинством участников. Низкая скорость интеграции объясняется как существующими технологическими барьерами и отсутствием стандартизации обмена данными между участниками, так и низким уровнем доверия к технологиям со стороны клиентов (в частности, ЕБС).

### Взаимодействие с партнерами

Большая часть обмена данными в рамках ипотечного процесса осуществляется «традиционно» через электронную почту. Несмотря на то, что у 91% банков-участников реализованы внешние API, документооборот с партнерами все равно осуществляется преимущественно по электронной почте.

# ТЕПЛОВАЯ КАРТА ЦИФРОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И СЕРВИСОВ В ИПОТЕКЕ

Тепловая карта отражает значительный потенциал для расширения использования цифровых технологий в рамках ипотечного кредитования и страхования. Роботизация процессов и инструменты предиктивной аналитики и машинного обучения – наиболее востребованные технологии в ипотечном процессе. Речевые технологии и текстовые чат-боты используются на этапе привлечения и сопровождения. Цифровые технологии оптимизации процессов используются в ипотечном процессе на этапах обращения в банк и страховую компанию, открытия счета, оценки кредитоспособности клиента и объекта недвижимости. Интеграция процессов с цифровыми госсервисами находится на начальном этапе и имеет значительный потенциал с точки зрения повышения цифровой зрелости продукта «Ипотека».

Технологии и цифровые сервисы	Ипотечный процесс									
	Выбор объекта и обращение в банк и СК				Сделка				Сопровождение кредита	
	Выбор объекта недвижимости	Обращение в банк и андеррайтинг	Оценка объекта недвижимости	Оценка страховой компанией	Открытие счетов и аккредитива	Подписание документации	Регистрация	Расчеты по договору	Сопровождение кредита в Банке	Сопровождение страховой компанией
<b>ЦИФРОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ:</b>										
Открытый API	○	●	●	●	●	○	○	○	●	●
Роботизация (RPA)	●	●	●	●	●	○	○	●	●	●
Оптическое распознавание (OCR)	○	●	●	○	●	○	○	○	○	○
Виртуальная реальность (AR/VR)	●	○	○	○	○	○	○	○	○	○
<b>Технологии искусственного интеллекта (ИИ):</b>										
Предиктивная аналитика и машинное обучение	○	●	●	●	○	○	○	○	●	●
Речевые технологии, вирт. ассистенты	●	●	○	○	○	○	○	○	●	●
Текстовые и голосовые чат-боты	●	●	○	○	○	○	○	○	●	●
<b>ЦИФРОВЫЕ ГОССЕРВИСЫ:</b>										
Цифровой профиль	○	●	●	●	○	○	○	○	●	●
Электронная подпись (УКЭП)	○	○	○	○	○	●	●	○	●	○
Единая биометрическая система (ЕБС)	○	○	○	○	●	○	○	○	●	●
Единая система идентификации (ЕСИА)	○	○	○	○	●	○	○	○	●	●
Госключ	○	○	○	○	●	●	●	○	●	○
Росреестр	○	○	○	○	○	○	●	○	○	○
Электронная закладная	○	○	○	○	○	○	●	○	●	●
Цифровой аккредитив	○	○	○	○	○	○	●	●	○	○

● Технология внедрена и используется    ● Открытый проект в процессе внедрения/пилотный проект    ○ Технология не используется и не пилотируется



# БЕНЧМАРКИНГ ПО НАПРАВЛЕНИЯМ ОЦЕНКИ

## ЦИФРОВЫЕ КАНАЛЫ

Кредитные заявки по ипотеке, полученные через цифровые каналы (за последние 90 дней)



Более половины кредитных заявок на ипотечный кредит получены через цифровые каналы обслуживания.

Активные клиенты по ипотеке в цифровых каналах (за последние 90 дней)



Несмотря на сложности, с которыми столкнулись российские банки с точки зрения отключения от AppStore, количество клиентов, активных в цифровых каналах, показывает положительную динамику.

Доля привлечения новых клиентов через цифровые каналы (среди банков-участников)



- **Привлечение клиентов:** разница между максимальным и минимальным значением по доле привлечения через цифровые каналы объясняется разными бизнес-моделями банков-участников.
- У лидеров рынка, для которых ипотечное кредитование является якорным продуктом, процент привлечения клиентов через цифровые каналы существенно ниже и составляет не выше **7%**, т.к. значительную долю в их модели привлечения новых клиентов играет покупка портфелей у других игроков.

Банки с большей долей розничных продуктов имеют более высокий процент привлечения напрямую через цифровые каналы. Средний показатель привлечения через цифровые каналы составил **67,5%**.



## КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ

Доля банков-респондентов, измеряющих «Лояльность клиентов» - NPS\* по ипотечному кредитованию, %



Среднерыночное значение лояльности клиентов по направлению ипотечного кредитования находится на уровне **19,6%**. Удовлетворенность клиентов оценивается исходя из индекса лояльности, предоставленного финансовыми институтами, которые измеряют его. Измеряют показатель NPS по ипотечному продукту – **63,4%** респондентов.

Уровень лояльности клиентов (NPS) в рамках ипотечного кредитования, %



Ключевые технологии взаимодействия в цифровых каналах, которые используют российские банки и страховые компании для взаимодействия с клиентами



- Более половины опрошенных российских банков и страховых компаний используют в цифровых каналах такие технологии взаимодействия, как виртуальный ассистент, чат в мобильном приложении и SMS-сообщения.

Несмотря на высокую долю продаж ипотеки через цифровые каналы, а также используемые в процессе технологии, уровень лояльности клиентов по ипотеке в среднем по рынку остается невысоким.

В связи с данным феноменом, АФТ провела дополнительную оценку уровня удовлетворенности клиентского пути по ипотеке со стороны клиентов для определения точек роста.

\*NPS (Net Promoter Score – индекс потребительской лояльности) – представляет собой показатель приверженности потребителей продукту или компании. Рассчитывается для оценки готовности клиента повторно приобрести продукт или услугу.



## ПРОДАЖИ ЧЕРЕЗ ЦИФРОВЫЕ КАНАЛЫ

Доля продаж ипотеки через цифровые каналы, %



Распределение продаж в цифровых каналах в % среди опрошенных банков



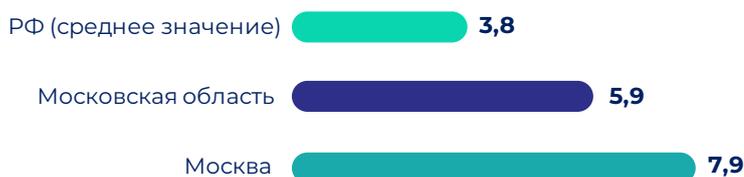
- Веб-сайты банков и сайты партнеров, агрегаторов являются абсолютными лидерами среди цифровых каналов по объему продаж ипотечного кредитования. Этот показатель составляет **98,1%**. Востребованность данного метода среди клиентов объясняется отсутствием риска утраты данных, необходимых для использования мобильного приложения (например, номер телефона и пр.).

Объем выданных ипотечных кредитов в РФ за 2022 г, в трлн руб.



В Москве объем среднего ипотечного кредита в два раза превышает среднее значение по стране из-за высокой стоимости столичной недвижимости.

Средняя сумма ипотечных кредитов по состоянию на август 2022, в млн руб.\*



По сравнению с 2021 годом, выдача ипотечных кредитов в 2022 году упала на 16%. Это связано с «проседанием» рынка ипотеки ввиду снижения потребительского спроса на рынке недвижимости в условиях 2022 года.

Веб-сайты банков и сайты партнеров, агрегаторов – лидеры среди цифровых каналов по продажам ипотечного кредитования.

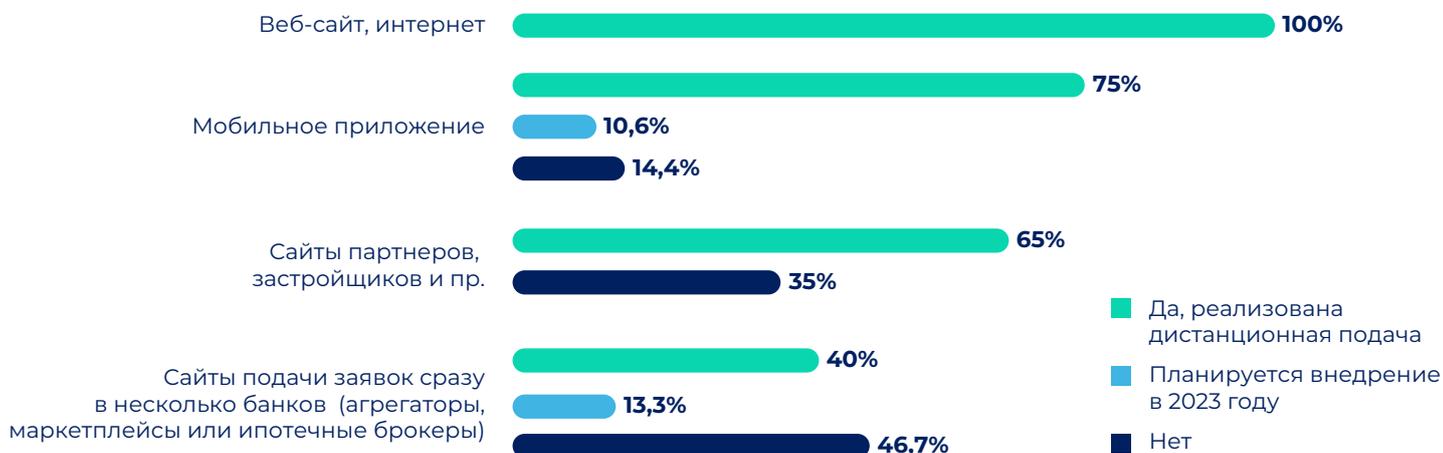
\*Согласно данным БР, 2022 г.

(1) Нижнее значение - наименьший показатель среди ответивших участников исследования, (2) Верхнее значение по рынку - самое высокое значение показателя среди ответивших участников исследования, (3) Среднерыночное значение - медиана, 50 percentile.



# УДАЛЕННАЯ ПОДАЧА ЗАЯВКИ ЧЕРЕЗ ЦИФРОВЫЕ КАНАЛЫ

## Возможность дистанционной подачи заявки на ипотечный кредит:



Все банки-участники исследования реализовали услугу дистанционной подачи заявки на ипотечное кредитование, однако, согласно проведенному опросу, в 2022 году наиболее развитый канал подачи заявки на ипотеку – веб-сайт банка.



Доля заявок на выдачу ипотечного кредита, полученных через мобильное приложение относительно общих заявок на ипотеку

- Доля заявок на ипотеку, полученных через мобильное приложение, в среднем не превышает **4,8%**. Участники исследования указали, что на 2023 год у них есть конкретные планы по развитию цифрового взаимодействия с клиентами для большего охвата клиентской базы за счет всех возможных удаленных каналов.
- Согласно проведенному опросу, у **40%** банков реализована удаленная подача клиентской заявки на ипотечный кредит через партнерские сайты, маркетплейсы и агрегаторы.

Несмотря на то, что удаленная подача заявки на ипотеку реализована у всех опрошенных банков, среднее значение доли заявок на ипотеку, полученных через мобильное приложение, не превышает 4,8%.

# ДЛИТЕЛЬНОСТЬ ПРОЦЕССА ОФОРМЛЕНИЯ ИПОТЕЧНОГО КРЕДИТА

Длительность процесса оформления – в разбивке по типам продуктов, в днях (T2C – time to cash) – время от подачи заявки на ипотеку до зачисления кредитных средств на счет клиента, в рабочих днях

## Ипотека на покупку квартиры на первичном рынке



## Ипотека на покупку квартиры на вторичном рынке



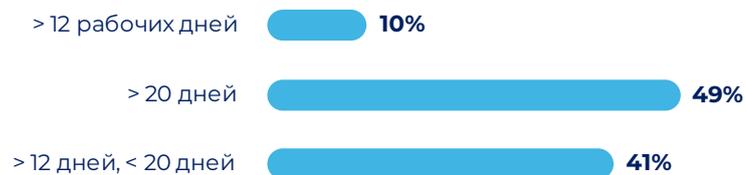
## Ипотека на покупку загородной недвижимости



## Рефинансирование ипотеки (для клиентов из другого банка)



## Длительность процесса оформления – в целом по продукту ипотека\* Среднее значение по ответам, %



Длительность процесса оформления кредита до момента зачисления денег на счет клиента варьируется в зависимости от типа ипотечного продукта. У 41% банков, принявших участие в исследовании, длительность процесса оформления ипотечного кредита в среднем составляет от **12 до 20 рабочих дней на первичном и вторичном рынках.**

У 41% банков, принявших участие в исследовании, средняя длительность процесса оформления кредита до момента зачисления денег на счет клиента - от 12 до 20 рабочих дней.

\* От подачи заявки на ипотеку до зачисления кредитных средств на счет клиента

(1) Нижнее значение - наименьший показатель среди ответивших участников исследования, (2) Верхнее значение по рынку - самое высокое значение показателя среди ответивших участников исследования, (3) Среднерыночное значение - медиана, 50 percentile.

# ПОДАЧА ЗАЯВКИ НА ПЕРЕСМОТР УСЛОВИЙ ПО ИПОТЕЧНОМУ КРЕДИТУ И ДОСТУП К КЛИЕНТСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ

## Подача заявки на пересмотр действующих условий через мобильное приложение



У банков и страховых компаний, которые приняли участие в исследовании **отсутствует** возможность подачи заявки на **пересмотр действующих условий** по ипотечному кредиту через мобильное приложение.

## Доступ к клиентской документации в электронном виде через цифровые каналы



Мобильное приложение

Личный кабинет(ЛК) на сайте банка



Согласно проведенному опросу, никто из участников рынка не ответил, что уже реализовал возможность **быстрого доступа к клиентской документации** через цифровые каналы.

## Процент заявок, выпадающих на ручное валидирование после скоринга



- Доля заявок, выпадающих на ручное валидирование после скоринга составляет **52%**.
- Процент заявок, которые попадают на валидацию и пост-проверку, зависит от аппетита к риску и риск-политики компании

## Хранение и выгрузка документов заемщика



В рамках исследования выявлен запрос со стороны клиентов банков и страховых компаний на реализацию быстрого доступа к документации. Однако никто из опрошенных участников рынка еще не реализовал возможность **хранения и выгрузки из систем банка электронных документов** заемщика, оформленных при выдаче ипотеки.

У банков и страховых компаний, которые приняли участие в исследовании, отсутствует возможность подачи заявки на пересмотр действующих условий по ипотечному кредиту через мобильное приложение.

(1) Нижнее значение - наименьший показатель среди ответивших участников исследования, (2) Верхнее значение по рынку - самое высокое значение показателя среди ответивших участников исследования, (3) Среднерыночное значение - медиана, 50 percentile.

# АВТОМАТИЗАЦИЯ ПРОЦЕССОВ

## Процессы ипотечного кредитования, где используются программные роботы (RPA)



## Количество программных роботов (RPA), внедренных непосредственно в процессы ипотечного кредитования в банках и страховых компаниях, ед.\*



## Доля заявок на ипотеку, заполненных с помощью оптического распознавания документов (OCR)



Доля заявок на ипотеку, заполненных с применением технологии оптического распознавания документов, в среднем по рынку составляет **16%**.

Наиболее популярные для внедрения роботизации процессы ипотечного кредитования: получение документов от клиента, выдача и оформление сделки, андеррайтинг и мониторинг выполнения обязательств по кредиту.

Среднее количество внедренных программных роботов в процессах непосредственно ипотечного кредитования в финансовых институтах составляет **8 единиц**.

Большинство банков, не входящих в ТОП-5 по объему выдачи ипотеки, находятся на стадии активного внедрения решений роботизации процессов.

\* На базе экспертной оценки «Актив Бизнес Консалт» по состоянию на декабрь 2022 г.

(1) Нижнее значение - наименьший показатель среди ответивших участников исследования, (2) Верхнее значение по рынку - самое высокое значение показателя среди ответивших участников исследования, (3) Среднерыночное значение - медиана, 50 percentile.

## ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Текущее и планируемое использование технологий в процессах ипотечного кредитования и страхования\*



- Согласно проведенному опросу, лидеры рынка ипотечного кредитования активно используют **роботизацию процессов (RPA), текстовые чат-боты и голосовые ассистенты** в процессах **оформления и сопровождения** ипотечных кредитов.
- В 2023 году российские банки планируют продолжать внедрять технологии **роботизации процессов (RPA)**. Кроме того, лидеры рынка планируют сосредоточиться на внедрении всех упомянутых в исследовании технологий цифровизации процессов в ипотечное кредитование.
- Среди наиболее актуальных технологий для внедрения в 2023 году участники исследования выделяют **голосовых ассистентов, текстовых чат-ботов и партнерские API**.

91% участников реализовали партнерские API в рамках сквозного процесса ипотечного кредитования. Наиболее распространенные технологии в процессах ипотечного кредитования и страхования – роботизация процессов (83%) и оптическое распознавание документов (72%).

(1) Нижнее значение - наименьший показатель среди ответивших участников исследования, (2) Верхнее значение по рынку - самое высокое значение показателя среди ответивших участников исследования, (3) Среднерыночное значение - медиана, 50 percentile.

\* Опрос АФТ в рамках проведения исследования уровня цифровизации ипотечного кредитования

## ИНТЕГРАЦИЯ С ЕСИА И ЭЛЕКТРОННАЯ ПОДПИСЬ

Автоматическое заполнение полей заявки на ипотечный кредит на сайте или в мобильном приложении банка при авторизации заемщика\*

Доля заявок заполненная при авторизации через ЕСИА, в %\*\*



Несмотря на то, что ЕСИА используется при процедуре онбординга в части заполнения заявок на ипотечное кредитование у **60%** опрошенных банков, среднее значение по рынку в части заполнения заявок посредством авторизации через систему ЕСИА – всего **14%**.

Доля заявок по ипотеке, заполненных при авторизации через ЕСИА, составляет всего 14%.

Предоставление услуг по выдаче квалифицированных сертификатов ключей проверки электронной подписи (КПЭП - ключ проверки электронной подписи)



Выдача КПЭП осуществляется **через офис банка**, при этом сотрудники банка одновременно являются представителями аккредитованного удостоверяющего центра (УЦ)



Выдача осуществляется через офис банка, при этом **банк является аккредитованным удостоверяющим центром (УЦ)**

Планируется реализация выдачи квалифицированных сертификатов КПЭП дистанционно при оформлении заявления с применением единой биометрической системы (ЕБС):

- Через мобильное приложение банка
- Через сайт банка



**Не предоставляется** услуга по выдаче квалифицированных сертификатов ключей проверки электронной подписи ввиду отсутствия сотрудников-представителей аккредитованного удостоверяющего центра (УЦ)

80% участников рынка ипотеки осуществляют выдачу квалифицированных ключей через физический офис банка, сотрудники которого являются официальными представителями аккредитованного УЦ.

Никто из опрошенных не осуществляет выдачу квалифицированных сертификатов КПЭП дистанционно при оформлении заявления с применением ЕБС – ни через мобильное приложение банка, ни через сайта банка. Однако 13,3% участников планируют реализовать данный функционал в течение 2023 года.

\* Единая система идентификации и аутентификации (ЕСИА) – система, в которой формируются и хранятся сведения о ФЛ и ЮЛ. Благодаря зарегистрированной учетной записи в ЕСИА пользователи получают доступ к различным сервисам без необходимости использовать дополнительные средства регистрации и аутентификации  
\*\*С учетом соблюдения требований ст.7 п.5 Федерального закона 115-ФЗ от 07.08.2001

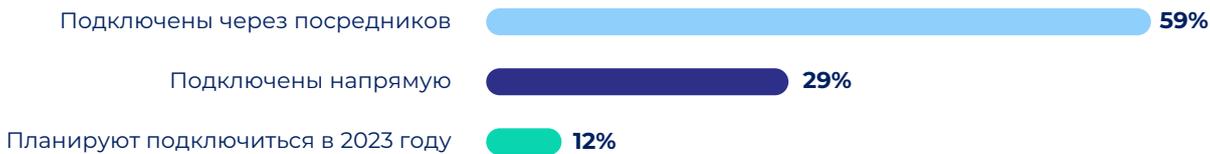
# ИНТЕГРАЦИЯ С ГОССЕРВИСАМИ – РОСРЕЕСТР И ЭЛЕКТРОННЫЕ ЗАКЛАДНЫЕ

## ПОДКЛЮЧЕНИЕ К РОСРЕЕСТРУ



Доля ипотечных кредитов, направленных на регистрацию в Росреестр в цифровом виде от общего количества ипотечных кредитов

### Подключение российских банков к web-сервисам Росреестра



### Доля ипотечных кредитов, направленная в Росреестр на регистрацию в цифровом виде в 2022 году\*



## ЭЛЕКТРОННЫЕ ЗАКЛАДНЫЕ



**ипотечных кредитов** оформлены с использованием **электронных документов** за 2022 год и выданы с электронными **закладными**.



банков **планируют** реализовать сделки с ипотечными кредитами с применением электронных закладных к концу 2023 года

- Ипотечные кредиты с электронными закладными оформляют **13%** участников опроса.
- Однако, если посмотреть на бизнес-модели участников, то **большая часть** кредитов, оформленных с электронными закладными, выдана банками ТОП-5 по размеру ипотечного портфеля.

У **61%** опрошенных банков внедрение электронной закладной находится на этапе реализации с ожидаемым сроком внедрения до конца 2023 года.



# ОТКРЫТЫЕ API VS ПАРТНЕРСКИЕ API

Решения на основе Открытых API для оптимизации процесса ипотечного кредитования



Использование Открытых API позволяет обеспечить **оперативный обмен** данными между банками и страховщиками по изменению статуса и содержания договоров и связанных с ними продуктов.

91%

участников реализовали **партнерские API** в рамках сквозного процесса ипотечного кредитования (партнерские API хотя бы с одним партнером)

Подключение игроков рынка к Открытым API пока происходит менее динамично – по состоянию на апрель 2023 года только 10 российских компаний присоединились к Открытым API в соответствии с требованиями Банка России.

## Разница между понятиями «Партнерские API» и «Открытые API»

Наименование согласно принятой терминологии Банка России	Открытые API	Партнерские API
Наименование по PSD2, OBIE	Open API	External API
Стандарт	Отраслевой / кросс-отраслевой на уровне ФОИВа/ ФОИВов	Корпоративный / экосистемный
Среда	Присутствует	Отсутствует
Юридическая конструкция	Требуется аккредитация / сертификация ПО / регистрация	—
Регулирование (обязательность/ требования)	Участник - Оператор Среды Единая (типовая)	Участник - участник Вариативная
Оператор	Да	Нет
Коммерческая модель взаимодействия	Присутствует	Отсутствует
Мониторинг	На обсуждении	Формируется по каждой интеграции
Система диспутов и споров	Централизованный	Отсутствует / на уровне участника
Механизмы согласий	Присутствует	Отсутствует
	Обязательно, за исключением API с публичной информацией, не содержащих клиентских данных	Опционально

## Процент партнеров в рамках ипотечного процесса, обмен данными с которыми осуществляется через Open API (оценка со стороны банков)



91% участников рынка реализовали партнерские API в рамках сквозного процесса ипотечного кредитования. Несмотря на это, документооборот с партнерами в рамках ипотечного кредитования все равно осуществляется преимущественно по электронной почте. По оценке банков, обмен данными в рамках ипотечного процесса осуществляется только с 6,2% партнеров, задействованных в выдаче, страховании и сопровождении ипотеки.

Открытые API - программные интерфейсы, публикуемые организациями в соответствии с требованиями Банка России для обеспечения возможности цифрового обмена данными с поставщиками услуг (с согласия клиента) и клиентами в рамках организации и предоставления финансовых услуг

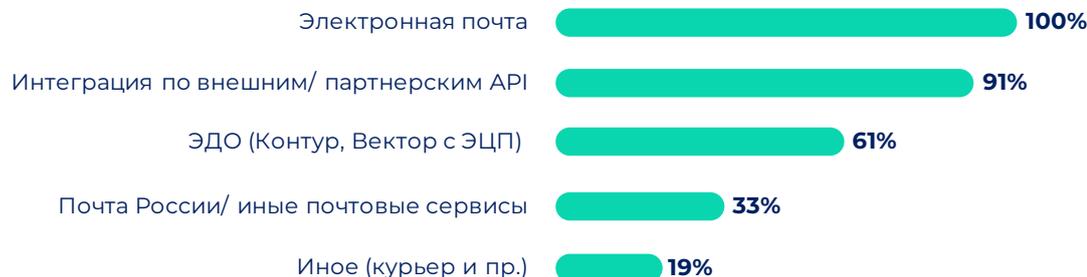
\*Данные для расчета показателя аккумулированы из информационного портала «Открытый Банкинг» и данных обзора рынка ипотеки за октябрь 2022 года от Frank RG





# ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПАРТНЕРАМИ И ОБОРОТ ДАННЫХ

## Форматы обмена данными с партнерами в рамках ипотечного кредитования



## Частота обмена данными по ипотечному страхованию со страховыми компаниями



Взаимодействие банков со страховыми компаниями осуществляется в режиме **реального времени** при **заключении кредитного договора**, а **также раз в неделю** при сопровождении действующего ипотечного портфеля.

## Доля партнеров ЮЛ, подключенных к банку через внешние/ партнерские API



У лидеров рынка отмечается более высокая доля партнеров, подключенных к ним посредством Открытых API - данный показатель составил 17%. Доля партнеров юридических лиц, подключенных к банку через партнерские API, составила 6.2%.

Основным каналом обмена данными в процессах ипотечного кредитования у всех участников остается электронная почта. Финансовые организации пока не преуспели в интеграции партнеров с использованием Открытых API, несмотря на актуальность этой технологии для повышения прозрачности операций и оптимизации временных и трудовых издержек.

Документооборот с партнерами осуществляется преимущественно через электронную почту. Обмен данными через Открытые API осуществляется только с 6,2% партнеров в рамках ипотечного кредитования.



# ВЫЯВЛЕННЫЕ ПРОБЛЕМЫ И БАРЬЕРЫ ЦИФРОВИЗАЦИИ ИПОТЕЧНОГО КРЕДИТОВАНИЯ И СТРАХОВАНИЯ

## НЕЦИФРОВАЯ СДЕЛКА, БУМАЖНЫЙ ДОКУМЕНТООБОРОТ, ОБМЕН ДАННЫМИ С ПАРТНЕРАМИ ЧЕРЕЗ E-MAIL

**Основная проблема** цифровизации ипотеки, которая была выделена участниками исследования, — это **отсутствие сквозного цифрового бесшовного пути**. Взаимодействие между участниками не стандартизировано, и наиболее развитым каналом взаимодействия с партнерами остается **электронная почта**. Участники стремятся к переходу в цифровой формат, однако учитывая специфику ипотечного кредитования, отсутствие необходимых данных и документов в цифровом виде, полностью реализовать цифровой процесс на текущий момент невозможно.

Этап **заполнения кредитной заявки** - недостаточно цифровой. В большинстве случаев при обращении за кредитом клиент должен иметь пакет документов в бумажном формате, включая паспорт, скан-копия которого передается по электронной почте. В среднем не более 14% заявок на ипотечный кредит осуществляется с заполнением полей из ЕСИА.

Этап **взаимодействия со страховыми компаниями** с последующим оформлением договора — недостаточно цифровой. Анкета на страхование заполняется в цифровом виде, однако на сделку заемщиками подписывается собственноручно. Пакет документов направляется по электронной почте.

Этап **подготовки сделки** – также нецифровой. Документы по объекту недвижимости (паспорт продавца, правоустанавливающие и технические документы и т.д) сканируются и отправляются посредством электронной почты между участниками процесса.

Этап **оформления кредита** — оценен как нецифровой. Кредитная документация в большинстве сделок подписывается на бумажном носителе, даже при электронном подписании документов «для перестраховки».

Этап **регистрации перехода права собственности и закладной** реализован в цифровом формате у всех топ-10 банков. Формат регистрации зависит от кредитного продукта. В большинстве случаев электронная регистрация происходит по сделкам на первичном рынке жилья. При этом доля ипотечных кредитов, оформленных с использованием электронных документов за 2022 год и выданных с электронными закладными, составила только 13%.

# ИНИЦИАТИВЫ АФТ ПО ЦИФРОВИЗАЦИИ ИПОТЕЧНОГО КРЕДИТОВАНИЯ И СТРАХОВАНИЯ

## Инициативы АФТ:



Ассоциация ФинТех совместно с участниками ипотечного рынка разработала цифровой бесшовный клиентский путь по ипотеке. Реализация всех планируемых улучшений по клиентскому пути позволит сократить время оформления кредита **в 4 раза**. Разработка и внедрение улучшений приоритезированы участниками АФТ.

## Мероприятия первого приоритета:



### • Применение Открытых API для взаимодействия между:

- **Банками и страховыми компаниями.** Разработаны целевые спецификации Открытых API для получения данных от банка и страховой компании (обмен информацией по кредитному и страховому договору),
- **Маркетплейсами и страховыми компаниями / банками** (получение информации об организации, ее продуктах и заключение страховых / кредитных договоров).

Внедрение стандартизированных API позволит оптимизировать более чем 40% клиентского пути.



### • Обогащение Цифрового профиля физических лиц, обновление данных и их актуализация по 2-м направлениям:

1. **По объекту недвижимости.** Реализована электронная выписка из ЕГРН с учетом консолидированных предложений АФТ по атрибутивному составу данных. На текущий момент дополнительно прорабатывается предоставление аналогичного доступа к данным об объекте недвижимости страховым компаниям и маркетплейсам,
2. **По физическому лицу** (медицинские данные, использование материнского капитала, сведения об опеке, судимости и т.д.)

## Мероприятия второго приоритета:

1. Применение Открытых API для взаимодействия между застройщиками, банками и страховыми компаниями
2. Разработка предложений по:
  - Совершенствованию клиентского пути суперсервиса Госключ,
  - Удаленной идентификации клиентов при постановке клиента на обслуживание в банке,
  - Стандартизации данных в ипотечной и жилищной сфере,
  - Проектированию суперсервиса «Мое Жилье» на базе Единого портала государственных и муниципальных услуг (ЕПГУ) (в т.ч. оцифровка правоустанавливающих документов по недвижимости).

В 4 РАЗА сократится время оформления кредита при реализации всех планируемых улучшений по клиентскому пути за счет реализации инициатив на площадке Ассоциации ФинТех.

---

**АССОЦИАЦИЯ ФИНТЕХ  
ИССЛЕДОВАНИЯ И АНАЛИТИКА**

---



**МАРИАННА ДАНИЛИНА**  
Руководитель Управления  
исследований и аналитики  
[m.danilina@fintechru.org](mailto:m.danilina@fintechru.org)



**СВЕТЛАНА ИСАЕВА**  
Директор по развитию цифровых  
кредитных продуктов  
[s.isaeva@fintechru.org](mailto:s.isaeva@fintechru.org)



**ДАРЬЯ ПЕТРОВА**  
Ведущий бизнес-аналитик  
по исследовательской деятельности  
[d.petrova@fintechru.org](mailto:d.petrova@fintechru.org)

---

Информация, содержащаяся в настоящем документе (далее – Исследовании), предназначена только для информационных целей и не является профессиональной консультацией или рекомендацией. Ассоциация ФинТех не дает обещаний или гарантий относительно точности и полноты информации, содержащейся в Исследовании.

Фактические будущие результаты и тенденции могут существенно отличаться от описанных в прогнозах вследствие целого ряда разных факторов. Если какое-либо лицо полагается на информацию, содержащуюся в материалах Исследования, то оно делает это исключительно на свой собственный риск.

---

Телеграм-канал АФТ



[www.fintechru.org](http://www.fintechru.org)