

**ВСЕРОССИЙСКИЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС**



ЦИАН

**8-12
АПРЕЛЯ**

SOCHI





Дмитрий Камалдынов
Директор бизнес-юнита

+79067879191

d.kamaldynov@cian.ru



5 Лайфхаков модели поведения цифровых клиентов

Дмитрий Камалдынов
Директор бизнес-юнита

Ценность кейсов

- Кол-во юзабилити тестирования UI/UX 100+ человек;
- CusDev клиентские исследования 50+ человек;
- Количественные исследования по телефону 2000+ человек;
- А/В тесты - 5000+ человек;
- Непрерывный процесс сбор статистики поведения клиента на анкете (время заполнения поля, простои, ошибки, отказы)

Ввод паспорта в анкете

сценарий – ручной ввод

7 полей ввести и проверить

12:54

Ипотека онлайн

Заполни все поля за 10 секунд

Распознавание паспорта

Разделы Камалдынов Д. В. К анкетам

Паспортные данные

Женщина **Мужчина**

Дата рождения
05.11.1981 ✓

Место рождения
сан-франциско ✓

Назад Далее

13:54

Ипотека онлайн

Разделы Камалдынов Д. В. К анкетам

Паспортные данные

Серия и номер паспорта
2802 715682 ✓

Дата выдачи
01.06.2002 ✓

Назад Далее

13:54

Ипотека онлайн

Разделы Камалдынов Д. В. К анкетам

Кем выдан паспорт?

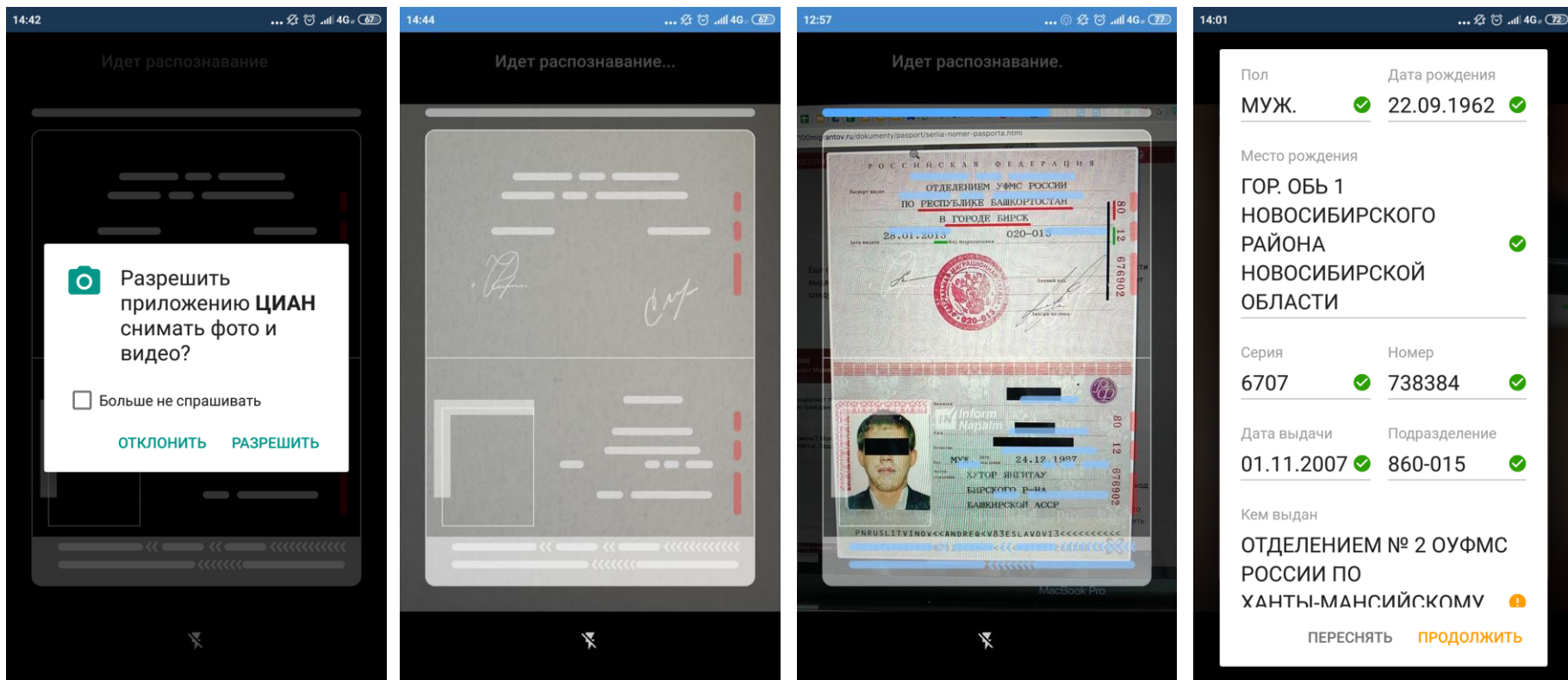
Код подразделения
020-022 ✓

Наименование подразделения
ОТДЕЛ УФМС РОССИИ ПО
РЕСПУБЛИКЕ
БАШКОРТОСТАН В Г.
САЛАВАТ ✓

Назад Далее

Ввод паспорта в анкете

сценарий – видео распознавание



Ввод паспорта в анкете

сценарий – паспортные данные из Госуслуг

7 полей проверить

12:54

Ипотека онлайн

Заполни все поля за 10 секунд

Распознавание паспорта

Разделы ▾ Камалдынов Д. В. К анкетам

Паспортные данные

Женщина Мужч**ина**

Дата рождения
05.11.1981 ✓

Место рождения
сан-франциско ✓

Назад Далее

13:54

Ипотека онлайн

Разделы ▾ Камалдынов Д. В. К анкетам

Паспортные данные

Серия и номер паспорта
2802 715682 ✓

Дата выдачи
01.06.2002 ✓

Назад Далее

13:54

Ипотека онлайн

Разделы ▾ Камалдынов Д. В. К анкетам

Кем выдан паспорт?

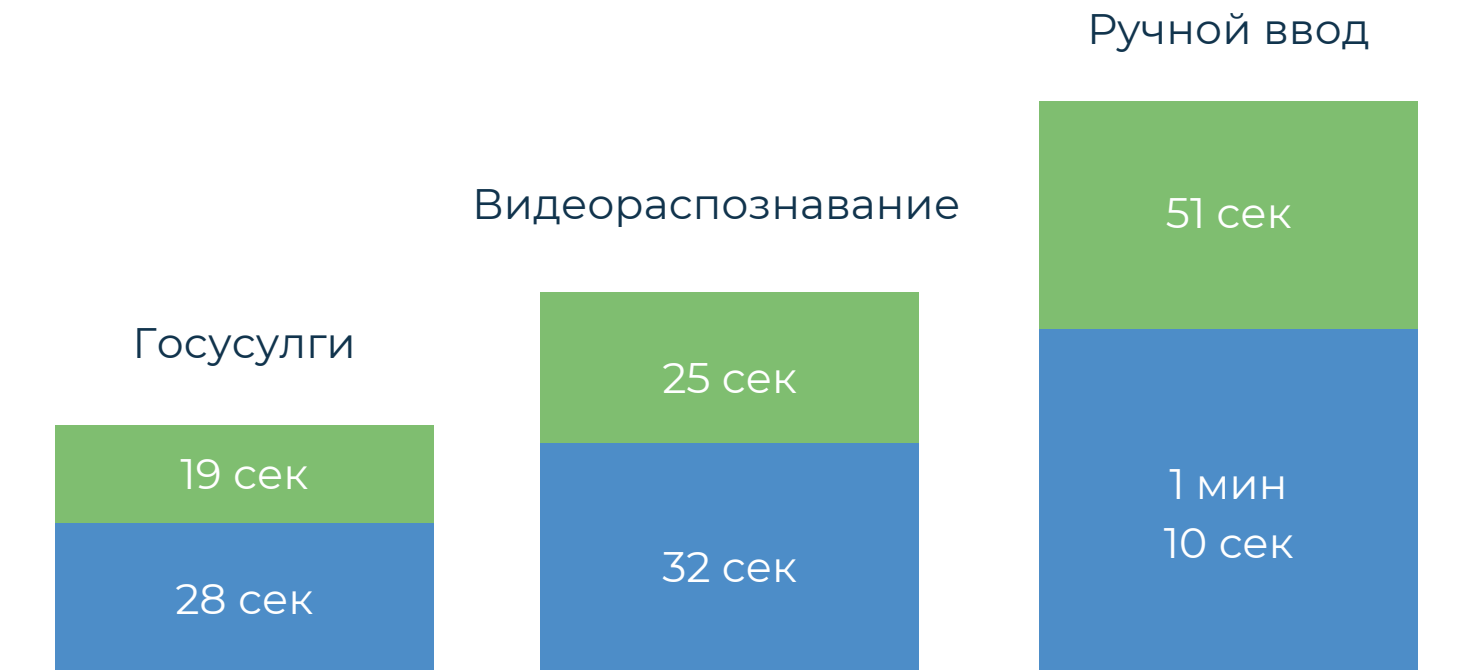
Код подразделения
020-022 ✓

Наименование подразделения
ОТДЕЛ УФМС РОССИИ ПО
РЕСПУБЛИКЕ
БАШКОРТОСТАН В Г.
САЛАВАТ ✓

Назад Далее

Ввод паспорта в анкете

результаты



- Заполнял
- Думал (паузы между вводом)

Идентификация через Госуслуги А/Б тест

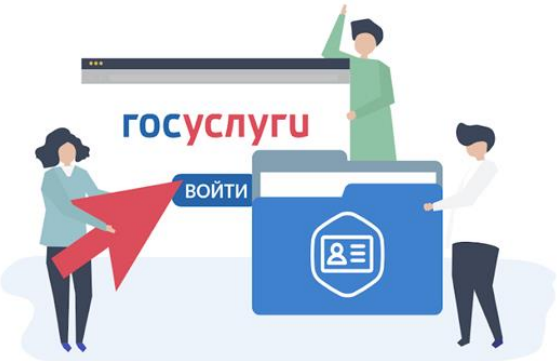
Идентификация через Госуслуги А/Б тест

Каталог специалистов Поиск по карте Оценка квартир Журнал Вопросы риэлтору **NEW**

Андрей Корчуков Личный кабинет Выйти

ЦИАН Аренда Продажа Новостройки Коммерческая Ипотека **ПИК**

0 7 0 + Добавить объявление



Подтвердите вашу личность через Госуслуги!



- Вы сократите время заполнения анкеты на 5 минут;
- Банки выполняют требования законодательства по идентификации 115-ФЗ, 327-ФЗ;
- ЦИАН и Банки обработают ваши персональные данные в соответствии с 152-ФЗ.

[Авторизоваться через Госуслуги](#)

ЦИАН — база данных о недвижимости. Использование сайта означает согласие с Пользовательским соглашением и Политикой конфиденциальности ЦИАН. Оплачивая лицензионный платеж, вы принимаете Лицензионное соглашение.

Справочный центр Тарифы и цены Контакты Реклама на сайте Программа «Работаю честно» Продвижение Премиум-размещение Спецпредложения Поиск на карте
Реклама ЦИАН на ТВ Вакансии агентств

ЦИАН ГРУПП Лидер онлайн-недвижимости России*
* по количеству посещений сайта cian.ru пользователями сети Интернет по данным LiveInternet в разделе «Недвижимость»

Мобильное приложение ЦИАН:  Загрузите в App Store  Загрузите в Google Play

Идентификация через Госуслуги

а/б тест

Группа А

(контрольная)

25% потока

Ловушка

Лендинг

Регистарция

Анкета (60 вопросов)

Решение

Группа В

(госуслуги)

23% потока

Ловушка

Лендинг

Регистарция

Госуслуги (логин,
пароль, права доступа)

Анкета (60 вопросов)

Решение

период теста с 14.01.2019 по 17.03.2019

Переход на сайт Госуслуг, идентификация

ГОСУСЛУГИ

Вход

Одобрим.ру-ЦИАН

Телефон или почта **СНИЛС**

Мобильный телефон или почта

Пароль

Чужой компьютер

Войти

[Я не знаю пароль](#)

[Зарегистрируйтесь для полного доступа к сервисам](#)
[Вход с помощью электронной подписи](#)

[Политика конфиденциальности](#)

ГОСУСЛУГИ

Доступ к сервисам
электронного правительства

Предоставление прав доступа

Одобрим.ру-ЦИАН
запрашивает следующие права:

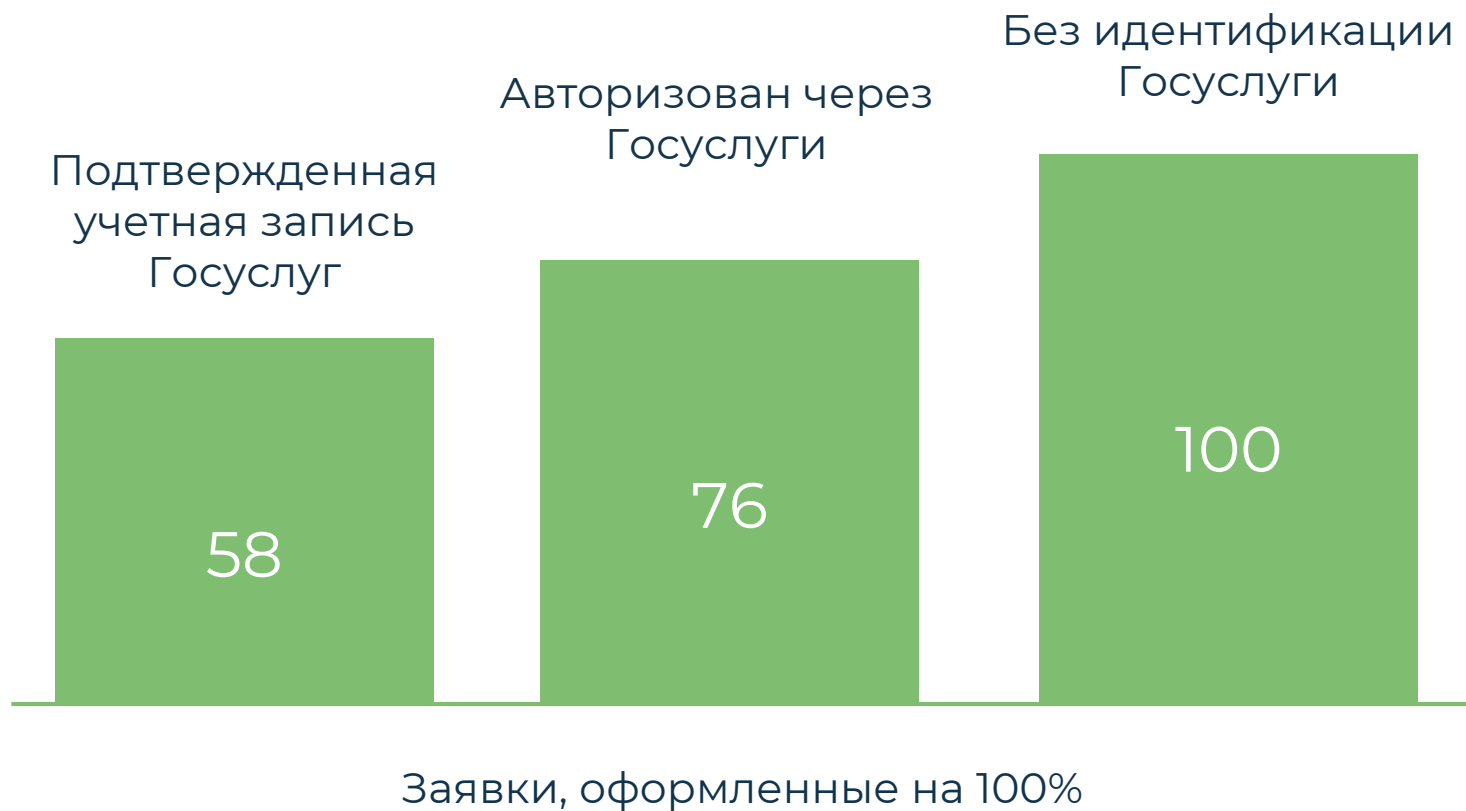
- Проведение входа в систему ?
- Просмотр данных о вашем документе, удостоверяющем личность ?
- Просмотр вашей фамилии, имени и отчества ?

Нажимая «Предоставить», вы разрешаете этой информационной системе использовать указанные данные согласно ее правилам и условиям. Вы всегда можете отозвать это разрешение из своего профиля.

Отказать **Предоставить**

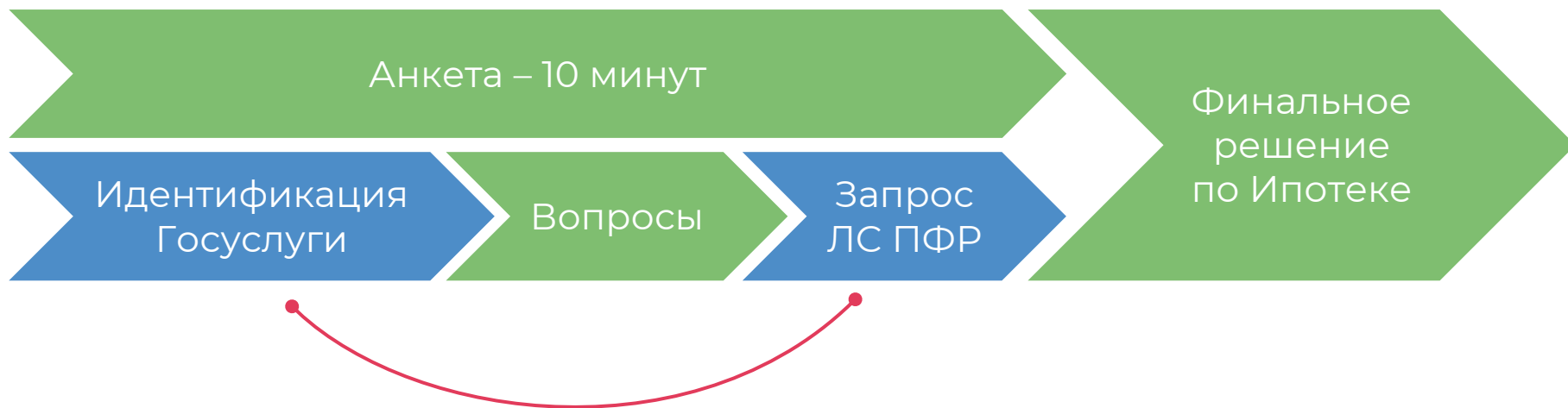
Идентификация через Госуслуги

результаты



Процесс одобрения
клиента через
1-2 года в ТОП 10 банков

Без идентификации Госуслуг – нельзя получить выписку ЛС ПФР



Удобно – не потребуются загружать документы

Паспортные данные

Трудовая история

Доход

Выписка ЛС ПФР что там есть ?

Приложение
Уведомление застрахованного
Лица о выборе ПИФ¹
от 15 июля 2015 г. № 401а

Формы СВФ-6 Кв по ОКВУД Кв по ОКВЭД

Сведения о состоянии индивидуального лицевого счета застрахованного лица²

Рекомендуется запрос, на основании которого сформирован расчет:
Системный номер: 77777
Дата приема: 28 октября 2017
Исходный номер системы персонального учета: 77777

Настоящие сведения сформированы по состоянию на 1 июля 2017

Сведения о застрахованном лице:
Фамилия: [redacted]
Имя: [redacted]
Отчество: [redacted]
Дата рождения: [redacted]
Страховой номер индивидуального лицевого счета: [redacted]
Вариант пенсионного обеспечения в системе обязательного пенсионного страхования, выбранный застрахованным лицом 1967 года рождения и младше:
(направление страховых взносов на формирование только страховой пенсии, направление страховых взносов на формирование страховой и накопительной пенсий (5% индивидуального тарифа страховых взносов))
Величина индивидуального пенсионного коэффициента (ИПК): [redacted]
Стаж (учтенный для целей назначения пенсии): [redacted]

ФИО клиента
Дата рождения
Стаж клиента

1. Сведения о величии индивидуального пенсионного коэффициента (ИПК) и его составляющих²

Период	Сумма выплат и иных вознаграждений, начисленных в пользу застрахованного лица, руб. инв.	Сумма пенсионных страховых взносов за период работы (т.е. мес. ин.)	Величина индивидуального пенсионного коэффициента (ИПК)	Продолжительность периода работы (т.е. мес. ин.)	Работодатель
до 2015 года			28,198	6 т. 5 мес. 11 дн.	
с 1 января 2015 года					
01.01.2015 - 31.12.2015	1936879,67	113760,00	7,390	1 т. 0 мес. 0 дн.	ИЗДАТЕЛЬСТВО "ВАКУ ПЕРСОНАЛ СТАНДАРТ"
01.01.2016 - 31.12.2016	48526,08	7776,17	7,830	0 т. 0 мес. 30 дн.	ИЗДАТЕЛЬСТВО "ВАКУ ПЕРСОНАЛ СТАНДАРТ"
01.01.2016 - 31.12.2016	2151978,66	127360,00		0 т. 11 мес. 13 дн.	ИЗДАТЕЛЬСТВО "ВАКУ БАНК"
01.01.2017 - 15.08.2017	2006330,24	88800,00		0 т. 7 мес. 15 дн.	ИЗДАТЕЛЬСТВО "ВАКУ БАНК"
16.08.2017 - 31.12.2017			8,260		
01.01.2017 - 31.12.2017	1582777,50	140160,00		0 т. 4 мес. 30 дн.	ДЕПАРТАМЕНТ АДМИНИСТРАТИВНЫХ УСЛУГ ГОРОДА МОСКВЫ
01.01.2018 - 31.12.2018	1285230,99	163360,00			ДЕПАРТАМЕНТ АДМИНИСТРАТИВНЫХ УСЛУГ ГОРОДА МОСКВЫ
01.01.2018 - 31.12.2018	1778902,46	163360,00	8,700		ДЕПАРТАМЕНТ АДМИНИСТРАТИВНЫХ УСЛУГ ГОРОДА МОСКВЫ
01.01.2018 - 31.12.2018	90238,87	15433,22			ДЕПАРТАМЕНТ АДМИНИСТРАТИВНЫХ УСЛУГ ГОРОДА МОСКВЫ
Итого			60,378	9 т. 5 мес. 11 дн.	

Трудовая история:
- Организации
- Даты найма/увольнения

Доход до выплаты НДФЛ за периоды

2. Сведения (пенсионные права), на основании которых рассчитана величина индивидуального пенсионного коэффициента за периоды до 2015 года:

2.1. среднемесячный заработок за 2000 - 2001 годы 0,00 руб.

¹ ИПК рассчитан на основании сведений об работодателе, а также на основании сведений о периодах безработицы. В иных случаях (на основании сведений о периодах безработицы) ИПК рассчитан на основании сведений о периодах безработицы. В иных случаях (на основании сведений о периодах безработицы) ИПК рассчитан на основании сведений о периодах безработицы. В иных случаях (на основании сведений о периодах безработицы) ИПК рассчитан на основании сведений о периодах безработицы.

Почему это произойдет в ипотеке?

Почему это произойдет в ипотеке?

- ТОП10 банков уже начали работы по подключению к сервису ЛС ПФР
- Легче процесс – клиенту не потребуется собирать / загружать документы
- Ипотечная аудитория готова идентифицироваться через Госуслуги
- 75% ипотечников – белая ЗП

Что будет тормозить?

- Актуальность данных ПФР 1-3 мес.
- Перестройка логики принятия решения в банках, для анализа не последних 3-х месяцев, а нескольких лет работы Заемщика
- Раскатка процесса – всегда занимает время

Анкета простыня
VS
Анкета фокус

Анкета простыня

Все вопросы на 1ом/2-ух экранах

Камалдынов Д. ипотечная анкета

✓ Параметры 100%

Условия кредита

Цель кредита
Квартира

Тип недвижимости
 Новостройка Вторичное жилье

Стоимость объекта	Первоначальный взнос	Сумма кредита
10 577 999	3 000 000	7 577 999

Срок кредита
✓ 20 лет

Город покупки недвижимости
г. Бабаево

Уже выбрал объект, который буду покупать
 Материнский капитал

ДАЛЕЕ

✓ Работодатель 100%

Паспорт 90%

✓ Контакты 100%

Семья 50%

Камалдынов Д. ипотечная анкета

✓ Параметры 100%

✓ Работодатель 100%

Основное место работы

Поиск по Названию или ИНН
ООО "ЯНДЕКС.ВЕРТИКАЛИ"

ИНН:	7704340327
ОГРН:	5157746192742
Адрес:	115035, ГОРОД МОСКВА, УЛИЦА САДОВНИЧЕСКАЯ, ДОМ 82, СТРОЕНИЕ 2, ПОМЕЩЕНИЕ 3А06
Руководитель:	Забавных Антон Александрович

Сотрудников в компании
< 500

Телефон работодателя	Сайт работодателя
+7 800 250 96 39	https://yandex.ru/

Занятость

Тип занятости	Должность
По найму	Руководитель

Уровень должности
Руководитель среднего звена

Месяц и год начала работы	Общий трудовой стаж
Сентябрь 2004	От 6 лет и более

Стаж в текущей сфере
От 6 лет и более

Камалдынов Д. ипотечная анкета

✓ Параметры 100%

✓ Работодатель 100%

Паспорт 90%

✓ Контакты 100%

Семья 50%

Семья

Семейное положение
✓ Женат или замужем

Фамилия супруга(и)	Имя супруга(и)	Отчество супруга(и)
Поле обязательное	Поле обязательное	

Дата рождения Супруга(и)

Есть ли брачный контракт?

Количество детей до 18 лет
✓ нет

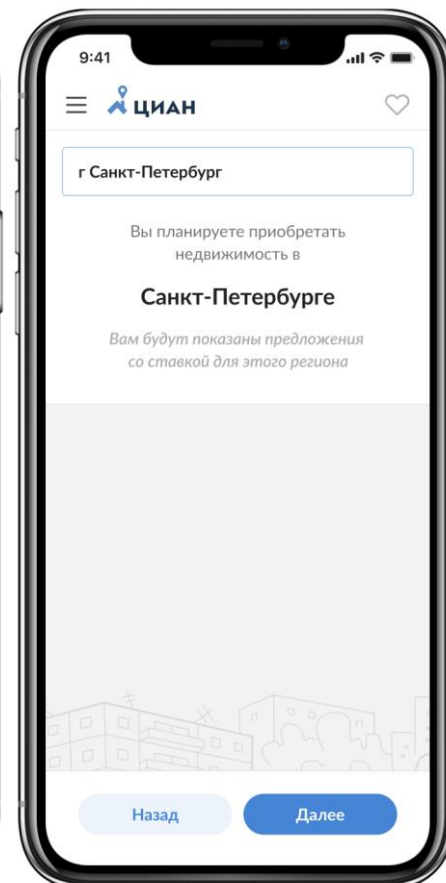
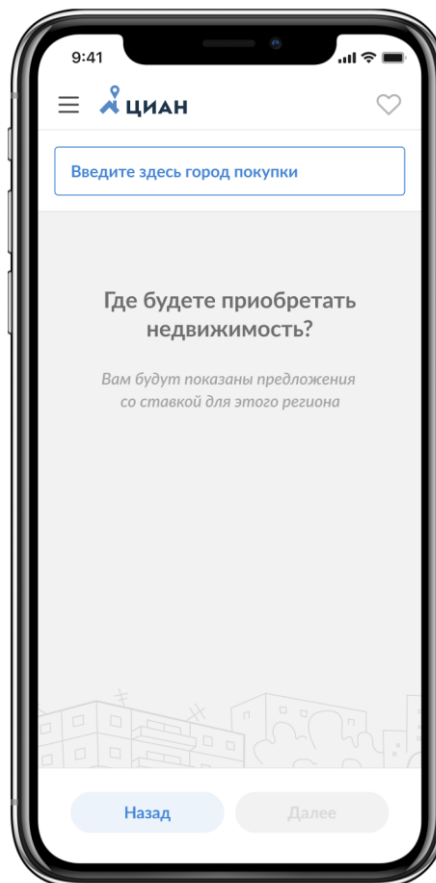
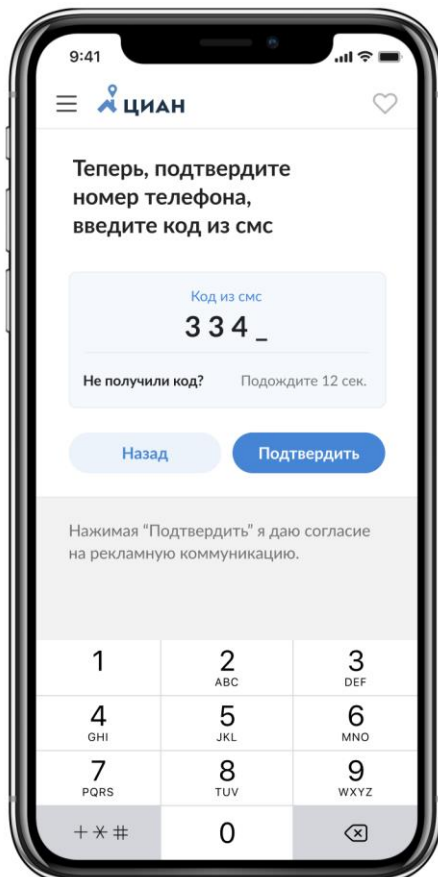
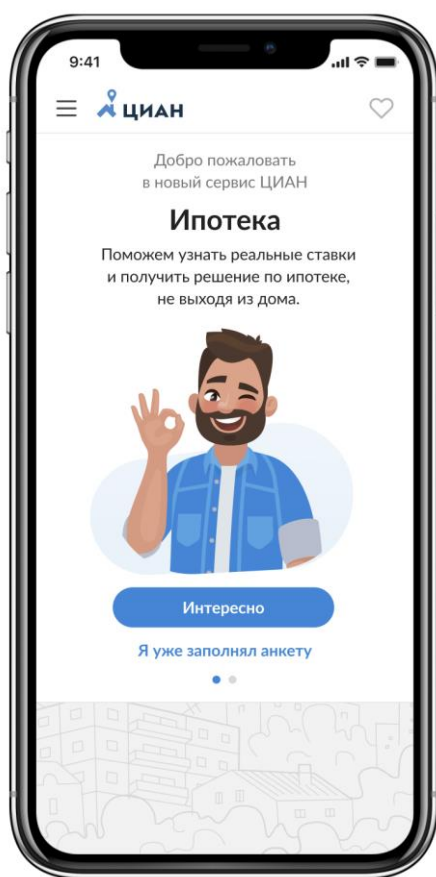
Для продолжения заполните все разделы:
Анкета Заёмщик
10% - Паспорт
50% - Семья

ОТПРАВИТЬ АНКЕТУ

Отображение и коммуникация с Вами по Вашим ипотечным предложениям, по законодательству РФ - является рекламой. Мы вынуждены взять явное и безусловное согласие на получение рекламы с каждого клиента. Нажимая кнопку отправить анкету, я выражаю явное и безусловное согласие на получение рекламы

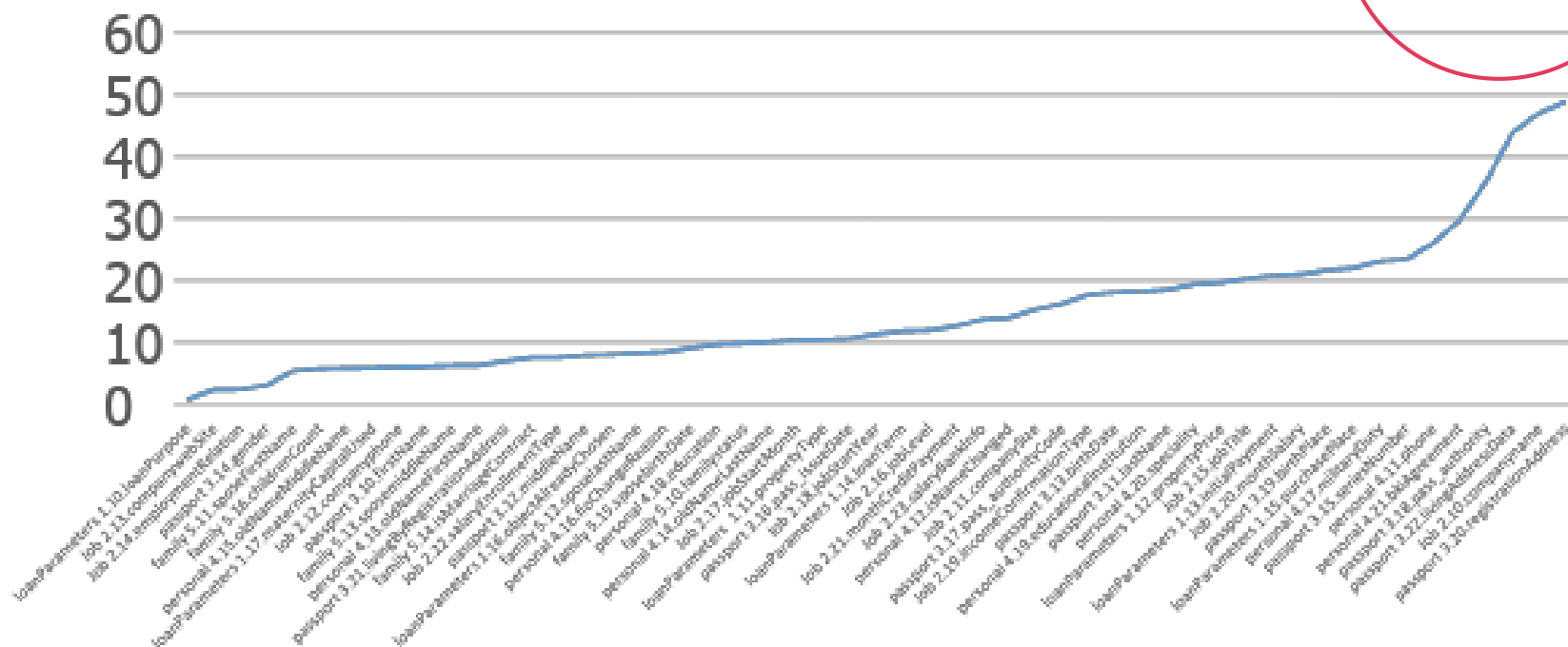
Анкета фокус

по 1му вопросу на каждом экране



Статистика по времени ввода

4 очень сложных кейса



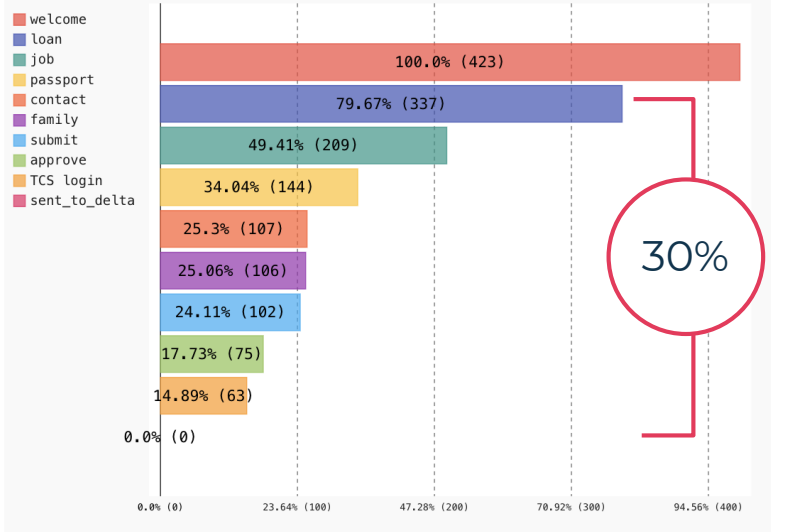
В любой кредитной анкете 4 очень сложных кейса для клиента

1. Поиск и ввод Организации
2. Поиск и ввод Адрес регистрации, фактический
3. Поиск и ввод Паспортных данных
4. Добавить созаемщика

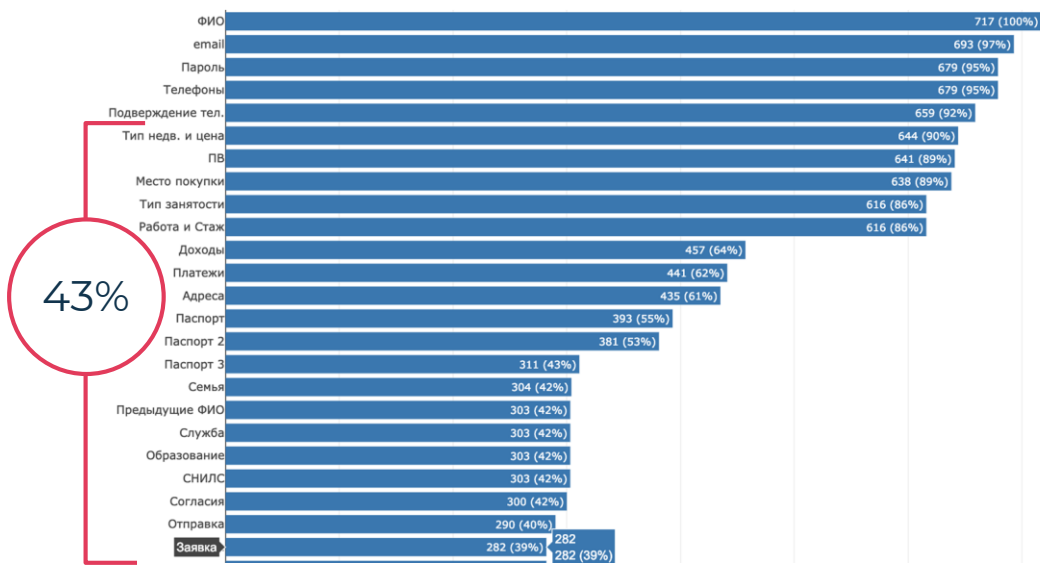
Сравниваем результат

Анкета простыня

Воронка от 2018-10-25 до 2018-10-25



Заявка фокус



Благодаря UI/UX стало лучше на + 13 п.п.

Анкета фокус

Быстрая обратная связь
За 2-3 шага – дает уверенность
пользователю, что все получается!!!

Психология внимания – на экране
фокус на 1 поле

Сложные кейсы решаются проще

Не воспринимается, как банковская



Если надумаете сделать онлайн заявку на своем сайте, обращайтесь в ЦИАН, мы можем предоставить:

- готовый софтверный продукт
- UI/UX проверен на тысячах пользователей
- нет рисков внедрения
- Web, Web adaptive, в App тоже Web adaptive

Спасибо
за внимание!



Риелторы, Агентства Недвижимости
записывайтесь на партнерский
CusDev

Q2 2019

ipoteka@cian.ru