



# "Новые подходы в области сервиса при ипотечном кредитовании"

ПЕТЕРБУРГСКИЙ ИПОТЕЧНЫЙ ФОРУМ,  
1-2 Марта 2007 года

**Вячеслав Михайлов,**  
Директор по ипотечному кредитованию,  
Альфа-Банк, филиал «Санкт-Петербургский»

- ✓ Сервис – важная часть процесса удовлетворения клиента
- ✓ Сервис – важен на всех этапах ипотечного кредитования для всех его участников
- ✓ В результате – эмоциональное удовлетворение клиента – увеличение числа клиентов, пришедших по рекомендации знакомых
- ✓ Основные слагаемые сервиса
  1. Скорость
  2. Комфорт

1. Сроки рассмотрения заявления на кредит

!!! 1-3 дня

Электронный документооборот, ПО, удаленный доступ

2. Сроки подготовки и проведения ипотечной сделки

!!! Подготовка: 1-5 дней , Проведение: 1-2 часа

Взаимодействие с партнерами

3. Срок исполнения запросов при обслуживании кредита

!!! Досрочное погашение, налоговые льготы, снятие залога

Специализированный отдел обслуживания кредитов

## 1. Принцип «единого окна»

!!! Все участники процесса доступны в одном месте,  
только ипотечные операции

Центры ипотечного кредитования



## 2. Взаимодействие с брокерами и риэлторами

!!! Аккредитованные при банке АН и ИБ

Простая и понятная схема взаимодействия

## 3. Погашение кредита

!!! Ежемесячные платежи банку

Разнообразные каналы погашения кредита

# Удобные пути погашения кредита



- ✓ Кредитно-кассовые офисы Альфа-Банка (кассир и операционист в одном лице)
- ✓ Банкоматы Альфа-Банка с функцией внесения наличных и сеть терминалов Cash-In
- ✓ Интернет – услуга «Альфа-Клик»
- ✓ Телефонный банк
- ✓ Мобильный телефон – услуга «Альфа-Мобайл»
- ✓ Перевод со счетов в других Банках





**Альфа·Банк**

**Спасибо за внимание!**

**Центр Ипотечного Кредитования Альфа-Банка**

**СПб, В.О. 9 линия, 34**

**Телефон: 60-777-07**

**Сайт: [alfabank.ru](http://alfabank.ru)**

# Центр ипотечного кредитования, В.О. 9 линия, 34



## Принцип «Единого окна»

Одобрение  
на кредит

Банковские  
ячейки

Оценка

Нотариус

Страхование

Росрегистрация



Экономия времени!

