



**БАНК**

## **ЗА СПЕЦПРОЕКТ**

**Проект** Лучший сервис по открытию счетов эскроу АО «Банка «ДОМ.РФ»»

### **Краткая справка:**

Цель проекта - предоставить лучший сервис по онлайн открытию счетов эскроу с использованием уникального программного решения, предоставляемого непосредственно на территории застройщика.

Ожидаемые результаты: к концу 2021 года 40% открываемых эскроу счетов перевести на данный канал.

### **Задачи проекта:**

- Предоставить лучший сервис по открытию счетов эскроу
- Увеличение доли и объемов продаж за счет подключения новых и действующих застройщиков, в части открытия счетов непосредственно на их территории
- Высвобождение временного ресурса работника фронт-линии и сократить время обслуживания клиента, ликвидировать необходимость посещения офиса Банка (покупка объекта в режиме одного окна)
- Оптимизация клиентского пути и улучшения качества услуги по открытию счетов эскроу

### **Ключевые инициативы проекта (реализованы/высокая степень реализации):**

- Открытие счетов эскроу непосредственно в офисе продаж застройщиков
- По данному сервису открытие счета возможно на всей территории Российской Федерации, без привязки к офисам Банка
- Онлайн-тренинги и консультационная поддержка работников застройщиков по работе со счетами эскроу
- Электронный документооборот: распознавание документов и автоматическое заведение данных в программу, открытие счетов до 15 мин.
- Круглосуточная поддержка контактного центра Банка
- Применение упрощенной схемы открытия счёта эскроу (договор-оферта)
- Возможность контроля счёта эскроу через мобильное приложение Банка

### **Бизнес-результаты**

- На сегодняшний день на территории застройщиков уже открыто свыше 40,4 тыс. счетов эскроу, на общую сумму более 170 млрд рублей.
- 30% застройщиков открывают счета, непосредственно в своем офисе продаж

### **Что будет дальше?**

Развитие данного сервиса увеличит долю открываемых счетов в Банке по прогнозному значению, до 60%