

Internet Acquiring Rank 2016

Первая волна ежегодного исследования
услуги интернет-эквайринга в России

Краткий отчет

Май 2016

Markswebb Rank & Report
аналитическое агентство



Исследование

Internet Acquiring Rank 2016 – первая волна ежегодного исследования эффективности российских сервисов интернет-эквайринга для юридических лиц.

Под эффективностью интернет-эквайера понимается степень удовлетворения потребностей конечных пользователей.

Исследование фиксирует следующие основные параметры эффективности:

- Удобство выбора сервиса — наличие на сайте информации, раскрывающей условия сотрудничества и возможности сервиса.
- Удобство подключения — простота оформления сотрудничества (размер пакета документов) и технической интеграции.
- Технические возможности по подключению различных способов оплаты.

- Функциональность личного кабинета мерчанта — наличие аналитики продаж и основных функций по управлению реестром платежей.
- Размер комиссии.
- Количество каналов для поддержки клиентов.

В ходе исследования были проведены:

- онлайн-опрос более 3000 российских интернет-пользователей;
- кабинетное исследование сайтов и демо-версий личных кабинетов 30-ти сервисов интернет-эквайринга по чек-листу, состоящему более чем из 400 критериев;
- исследование по методу «тайный покупатель»;
- анкетирование представителей эквайринговых сервисов;
- анкетирование владельцев интернет-магазинов с подключенной оплатой по банковским картам.

Основная часть исследования проведена в период с марта по май 2016 года.

Частота использования банковских карт для оплаты товаров и услуг

80%

За последний месяц 80% российских интернет-пользователей в возрасте от 18 до 64 лет, или 43,8 млн человек совершили хотя бы одну покупку онлайн.

Способ оплаты услуг и покупок в интернет-магазинах во многом зависит от категории товара.

В частности, банковской картой с вводом номера карты оплачивается около 70% всех билетов на ж/д транспорт и самолет, купленных онлайн. Аренду жилья, ювелирные украшения офисные программы и билеты на культурные мероприятия покупатели оплачивают этим способом немногим реже, чем в 50% случаев.

Покупки одежды, обуви, игрушек, лекарств, косметики, парфюмерии и посуды оплачиваются картой с вводом номера карты примерно в 30% случаев.

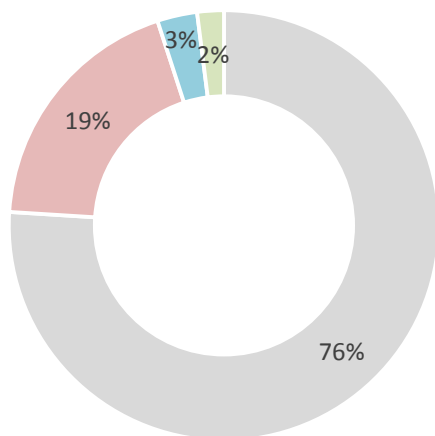
Наиболее редко банковской картой онлайн оплачивается аренда автомобиля и швейное оборудование.

Диаграмма: доля товаров, оплаченных банковской картой с вводом номера карты (в определенных товарных категориях).



Распределение эквайеров по интернет-магазинам

Диаграмма: наличие возможности оплаты заказа банковской картой



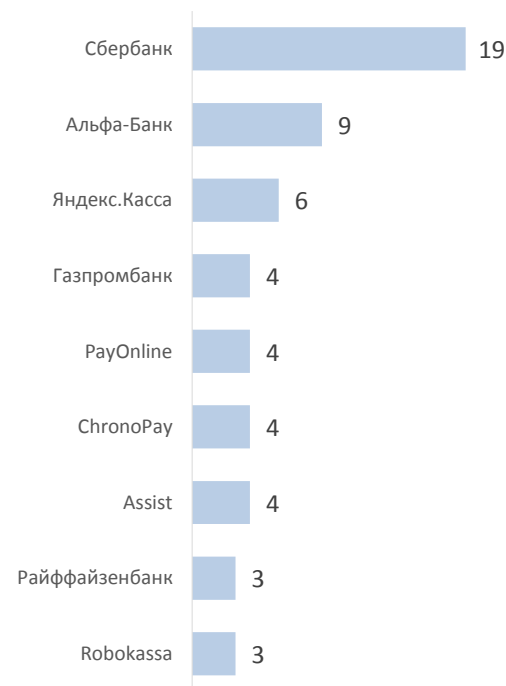
- Есть оплата картой на сайте
- Не принимают карты для оплаты онлайн
- Не предполагается онлайн-заказ
- Интернет-магазин закрыт

Обе диаграммы составлены на основе анализа E-Commerce Index TOP-100 2015 — топ-100 интернет-магазинов по версии RuWard и Data Insight.

76 из 100 крупнейших интернет-магазинов предлагают клиентам возможность оплатить заказ картой на сайте. Отсутствует такая функция у 19-ти магазинов из 100.

В совокупности более трети интернет-магазинов E-Commerce Index TOP-100 пользуются услугами трех эквайеров: Сбербанк (19), Альфа-Банк (9) и Яндекс.Касса (6). Также в число самых популярных эквайеров среди крупнейших российских интернет-магазинов входят Газпромбанк, PayOnline, ChronoPay, Assist, Райффайзенбанк и Robokassa.

Диаграмма: эквайеры, которые обслуживают 3 и более магазина из списка E-Commerce Index TOP-100 2015.



Рейтинг эффективности российских сервисов интернет-эквайринга

Место	Сервис интернет-эквайринга	Оценка*
1	ChronoPay	82,2
2	Яндекс. Касса	80,2
3	PayAnyWay	79,4
4	Net Pay	78
5	PayOnline	77,3
6-7	PayKeeper	76,8
	Payture	76,8
8	Assist	75,1
9	IntellectMoney	72,8
10	UCS (United Card Services)	71,2

Место	Сервис интернет-эквайринга	Оценка*
11	RBK Money	71
12	PayMaster	70,4
13	CloudPayments	69,3
14	Payler	69,2
15	Деньги Online	68
16	Московский кредитный Банк	67,8
17	Русский стандарт	67,4
18	Uniteller	67,3
19	Wallet One	67,2
20	ECommPay	66,8

Место	Сервис интернет-эквайринга	Оценка*
21	Банк Сбербанк	66,6
22	Банк Открытие	65,9
23	ArsenalPay	65,2
24	Тинькофф Банк	63,3
25	Gateline.Net	63
26	Platron	61,5
27	ROBOKASSA	56,4
28	UnitPay	51,5
29	Банк Авангард	50,4
30	Interkassa	47,2

* Итоговая оценка эффективности измеряется по шкале от 0 (высокая комиссия, долгое подключение, неудобное использование) до 100 баллов (невысокая комиссия, быстрое подключение и удобная организация работы сервиса).

Ключевые выводы

Лучшими из 30-ти сервисов интернет-эквайринга стали ChronoPay, Яндекс.Касса и PayAnyWay. Именно эти сервисы обеспечивают лучший пользовательский опыт в процессе выбора и использования сервиса интернет-эквайринга, а именно, имеют широкие возможности технической интеграции с сайтами клиентов, возможность вывода средств в течение одного дня, альтернативные способы оплаты, функциональный и удобный личный кабинет и высокий уровень поддержки клиентов. Однако ни один представитель топ-3 не является лидером по всем критериям оценки.

Ни один из банков не вошел в топ-10, и даже во второй десятке лучший результат — 16-17 места (МКБ и Русский Стандарт). Причина в том, что банки, предоставляющие услугу интернет-эквайринга, не принимают альтернативные способы оплаты, отражают минимум информации об услуге на сайте и в личном кабинете делают ставку на отражение максимально

полной информации по транзакциям, в большинстве случаев игнорируя статистику и аналитику по платежам.

Одно из преимуществ платежных сервисов перед банками — возможность сравнить условия разных банков и выбрать банк-эквайер с наилучшей комиссией и условиями сотрудничества. Некоторые сервисы предлагают подключение сразу нескольких банков-эквайеров. В этом случае платежи будут проводиться через резервный банк, если с основным возникнут проблемы.

Комиссия и срок вывода средств

У всех сервисов, кроме Интеркассы, размер комиссии зависит от оборота и сферы деятельности клиента. Стандартный размер комиссии для бизнеса с оборотом до 100 000 рублей колеблется в пределах 2,9% -3,5%, от 100 000 до 5 млн — 2,9-2,8%, от 10 млн — 2 - 2,5%. Для каждого оборота — разные лидеры по комиссии, но в целом можно

отметить, что наиболее низкие комиссии предприниматель получит при заключении прямого договора с банком.

Срок прохождения платежей на расчетный счет мерчанта — в среднем от 1 до 3 рабочих дней и зависит от банка-эквайера, расчетного банка клиента и банка плательщика. Как правило, если банк клиента совпадает с эквайером, платежи будут проходить в течение одного дня.

Техническая интеграция

Большинство сервисов предлагает готовые модули для интеграции с CMS сайта интернет-магазина, причем $\frac{2}{3}$ исследованных сервисов интегрируют формы оплаты в мобильные приложения. Средний период подключения — 7-14 рабочих дней, в течение которых происходит рассмотрение анкеты и сбор документов, проверка безопасности, регистрация в платежных системах и вывод в тестовый доступ.

Личный кабинет

В целом можно выделить тенденцию ухода от представления об эквайринговом сервисе, как о способе получить информацию о проходящих транзакциях, в сторону полноценного сервиса для ведения продаж. В личном кабинете появляются возможности для аналитики продаж и покупательского поведения, также в личном кабинете появляются функции, свойственные интернет-банкингу, в частности, возможность выставлять счета клиентам, а также осуществлять выплату заработной платы сотрудникам.

В целом личный кабинет сервисов интернет-эквайринга становится более простым и понятным: данные отображаются в виде наглядных и понятных диаграмм, графиков и таблиц, а коды операций и статусов платежей заменяются человекопонятными формулировками.

Знак качества

Знак качества Marksw Webb Rank & Report выдается участникам исследования Internet Acquiring Rank 2016, занявшим первые десять мест в рейтинге эффективности сервисов интернет-эквайринга для юридических лиц.

Сервис, получивший знак качества Marksw Webb Rank & Report, является одним из лучших по уровню обслуживания юридических лиц с точки зрения эффективности.



ChronoPay



Яндекс. Касса
PayAnyWay



NetPay
PayOnline
PayKeeper
Payture
Assist
IntellectMoney
UCS

Методика исследования

1. Кабинетное обследование сайтов и демо-кабинетов сервисов

Кабинетное исследование сервисов интернет-эквайринга проведено специалистами Marksw Webb в марте-апреле 2016 года. Был создан тестовый интернет-магазин, смоделированы сценарии подключения, проанализированы сайты сервисов и тестовые кабинеты клиента.

2. Тайный покупатель

В рамках этого этапа специалисты обращались в контакт-центры сервисов интернет-эквайринга под видом реальных предпринимателей и проходили сценарий подключения услуги вплоть до этапа отправки документов. Таким образом оценивались простота оформления сотрудничества и удобство технической интеграции эквайрингового сервиса с сайтом клиента.

3. Анкетирование сервисов интернет-эквайринга

В рамках опроса представителям сервисов были разосланы анкеты, которые включали в себя вопросы о способах подключения сервиса, размере комиссий, функциях личного кабинета, сроках вывода средств и технических возможностях.

4. Анкетирование действующих клиентов российских интернет-эквайеров

Были проведены интервью с 20-ю владельцами интернет-магазинов, имеющими опыт подключения оплаты по картам к своему сайту.

Вопросы интервью включали в себя личный опыт пользования сервисами интернет-эквайринга, начиная от этапа выбора сервиса и его подключения и заканчивая выводом средств.

На основе полученных данных специалисты заполнили чек-листы, состоящие более чем из 400 критериев, описывающих функциональные возможности сервисов и удобство их использования.

Методика расчета оценок рейтинга

Для рейтингования были отобраны 30 участников:

- 6 банков, предлагающих услугу интернет-эквайринга;
- 24 сервиса интернет-эквайринга.

В исследование вошли сервисы, которые пользуются популярностью среди предпринимателей, чаще других упоминаются в СМИ и находятся на первых страницах поисковой выдачи (включая контекстную рекламу).

В ходе исследования специалисты Marksw Webb Rank & Report заполнили чек-листы, состоящие более чем из 400 критериев, каждому из которых был назначен вес, отражающий важность задачи пользователя при подключении и использовании сервиса.

Веса критериев определялись на основе собственной экспертизы агентства и

данных, полученных в ходе анкетирования 20-ти владельцев интернет-магазинов с подключенной оплатой по банковским картам.

Итоговая оценка эффективности сервиса интернет-эквайринга рассчитывалась как сумма выполненных критериев, умноженных на веса критериев.

Таблица: веса отдельных критериев при расчете итоговой оценки рейтинга:

Группы критериев	Веса
Отношения с банком-эквайером: количество банков-партнеров, возможность выбрать другой банк	10%
Способы оплаты: типы карт, альтернативные способы оплаты, платежные механизмы	9%
Размеры комиссии	13%
Сроки прохождения платежей по картам на р/с клиента	7%
Требования к мерчанту, ограничения	7%
Оформление сотрудничества (пакет документов для подключения)	12%
Техническая интеграция	12%
Функции и удобство личного кабинета	10%
Представление продукта на сайте	5%
Демо-версия личного кабинета	5%
Поддержка клиентов	10%

Специальный отчет для владельцев интернет-магазинов

Полный отчет по результатам исследования дает исчерпывающие ответы на все основные вопросы, связанные с текущим уровнем развития и трендами подключения платежей по банковским картам.

Владельцам интернет-магазинов мы предлагаем уникальный формат полного отчета, который включает в себя только необходимую информацию для выбора функционального и удобного сервиса интернет-эквайринга.

«Специальный отчет» для владельцев интернет-магазинов представляет собой полный сравнительный анализ эффективности 30-ти сервисов интернет-эквайринга и включает в себя сравнительные таблицы, рейтинги по задачам и каналам, описание лучших практик и типичных недостатков.

Используя информацию из «Специального отчета», Вы сможете:

- выбрать эквайера с учетом индивидуальных особенностей своего бизнеса;
- оценить объективность размера комиссии сервиса;
- получить детальное представление о функциональных возможностях и удобстве личных кабинетов эквайринговых сервисов;
- узнать, какие сервисы интернет-эквайринга работают с зарубежными юридическими лицами;
- сформировать представление о возможных требованиях к мерчанту и других ограничениях;
- сформировать представление о технических возможностях сервисов интернет-эквайринга;

– оценить уровень клиентского сервиса эквайеров.

Полный отчет для владельцев сервисов интернет-эквайринга

Топ-менеджерам и владельцам сервисов интернет-эквайринга, а также руководителям этого направления в банках мы предлагаем купить стандартный или расширенный отчет по результатам исследования.

Эти отчеты дают исчерпывающие ответы на все основные вопросы относительно текущего уровня развития сервисов интернет-эквайринга.

Используя данные из полного отчета, Вы сможете:

- определить основные тенденции отрасли;
- оценить свою конкурентную позицию с точки зрения качества обслуживания клиентов;
- выявить типичные ошибки, приводящие к потере клиентов и снижению доходов;

- разработать успешную стратегию развития собственного сервиса интернет-эквайринга;
- сравнить уровень информативности сайтов эквайринговых сервисов;
- оценить коммерческие предложения эквайринговых сервисов, получить представление о средних, минимальных и максимальных комиссиях для разных оборотов.

	Стандартный отчет	Расширенный отчет
Скриншоты интерфейсов по 30 сервисам интернет-эквайринга	+	+
Чек-листы по 30 сервисам интернет-эквайринга	+	+
Статистические данные по платежам по банковским картам в России	+	+
Анализ результатов анкетирования представителей сервисов интернет-эквайринга и владельцев интернет-магазинов	+	+
Сравнительный анализ эффективности 30-ти сервисов интернет-эквайринга: сравнительные таблицы, рейтинги по задачам и каналам, описание лучших практик и типичных ошибок	+	+
Аудит потребительского опыта клиентов Заказчика по подключению платежей по банковским картам		+
Конкурентный анализ: определение конкурентных преимуществ и недостатков заказчика		+
Детализированные рекомендации и бизнес-требования для повышения качества сервиса платежей по банковским картам Заказчика		+

Аналитическое агентство Marksw Webb Rank & Report

Аналитическое агентство Marksw Webb Rank & Report специализируется на исследованиях, аудите и консалтинге в области развития эффективных интернет-продуктов.

Агентство основано в 2010 году.

Управляющие партнеры агентства — профессионалы с многолетним опытом работы на рынке интернет-маркетинга и в крупнейших интернет-компаниях России. Один из базовых принципов работы агентства — полная независимость проводимых исследований и публикуемых рейтингов.

Агентство Marksw Webb Rank & Report имеет три ключевые аналитические практики:

1. e-Finance – исследования эффективности финансовых продуктов в интернете: интернет-банков, мобильных банков, электронных

платежных систем, сайтов банков, страховых компаний, управляющих компаний.

2. e-Commerce – исследования эффективности интернет-магазинов физических и цифровых товаров.
3. e-Media – исследования эффективности электронных СМИ, информационных и коммуникационных интернет-сервисов.

Клиентами агентства являются такие компании как Альфа-Банк, Бинбанк, ВТБ24, Промсвязьбанк, Райффайзенбанк, Сбербанк России, ТКС Банк, Афиша-Рамблер, X5 Retail Group, ГК Связной, Спортс.ру, Газета.ру, РБК и другие.

Marksw Webb Rank & Report

Исследования, аудит и консалтинг в области развития эффективных интернет-продуктов

marksw Webb.ru

+7 (495) 796-0480

hello@marksw Webb.ru

Marksw Webb *Rank & Report*
аналитическое агентство