

# Internet Banking Rank 2016

Пятая волна ежегодного исследования эффективности  
российских сервисов интернет-банкинга для частных лиц

Краткий отчет

Апрель 2016

**Markswebb** *Rank & Report*  
аналитическое агентство

# Исследование

**Internet Banking Rank 2016** — пятая волна ежегодного исследования эффективности российских сервисов интернет-банкинга для физических лиц.

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

Исследование фиксирует два основных параметра эффективности:

1. Функциональность — возможности управления собственными финансами клиента.
2. Удобство пользования — простота и понятность совершения операций в интернет-банке.

В ходе исследования были проведены:

- Онлайн-опрос более 3000 российских интернет-пользователей.
- Кабинетное обследование интерфейсов 36 российских интернет-банков для физических лиц по чек-листу, состоящему более чем из 300 критериев.
- Серия юзабилити-тестов интернет-банков с участием более 60 клиентов российских банков.

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

Результаты исследования позволяют российским банкам:

1. Оценить конкурентную позицию собственного интернет-банка.
2. Получить детальное представление о типичных недостатках и лучших практиках функциональных возможностей и удобства интерфейсов интернет-банков.
3. Сформировать представление об особенностях аудитории пользователей интернет-банкинга, аспектах восприятия и пользования разными интернет-банками.
4. Определить ключевые инициативы для развития собственного интернет-банка для привлечения новых пользователей, удержания и повышения активности существующих клиентов.

## Самые популярные интернет-банки в России

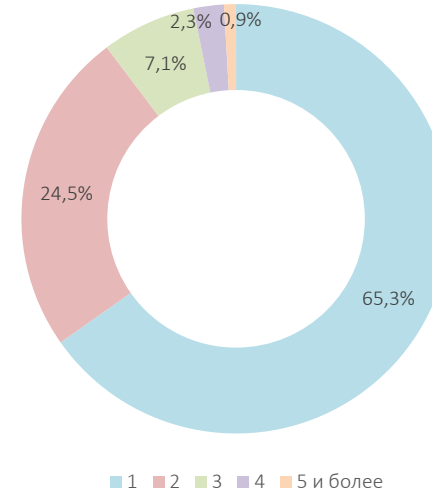
Наиболее популярными интернет-банками среди российских пользователей являются Сбербанк Онлайн, Телебанк ВТБ24, Альфа-Клик Альфа-Банка, интернет-банки Тинькофф Банка и Банка Русский Стандарт.

Почти 35% аудитории интернет-банкинга пользуются интернет-банками двух и более российских банков.

*Топ-10 российских интернет-банков по числу пользователей (в % относительно всей аудитории интернет-банкинга в России):*



*Распределение пользователей интернет-банкинга в России по количеству используемых интернет-банков:*



# Рейтинг

## Internet Banking Rank 2016

№	Интернет-банк	Оценка*
1	Промсвязьбанк	<b>79,8</b> (8,2 / 4,1)
2	Тинькофф Банк	<b>79,5</b> (7,9 / 4,2)
3	Альфа-Банк	<b>78,3</b> (7,9 / 4,1)
4	Запсибкомбанк	<b>72,5</b> (7,5 / 3,8)
5	МДМ Банк	<b>69,7</b> (6,4 / 4)
6	Банк Санкт-Петербург	<b>68,5</b> (7,4 / 3,5)
7	Банк Москвы	<b>67,5</b> (6,5 / 3,8)
8	Московский Кредитный Банк	<b>64,3</b> (6,6 / 3,5)
9	Банк Траст	<b>63,9</b> (6 / 3,7)
10	Банк Русский Стандарт	<b>63,8</b> (6,5 / 3,5)

\* Итоговая оценка эффективности интернет-банка по шкале от 0 до 100 баллов. В скобках приведены оценки функциональных возможностей интернет-банка по шкале от 0 до 10 баллов и оценка удобства пользования по шкале от 1 до 5 баллов.

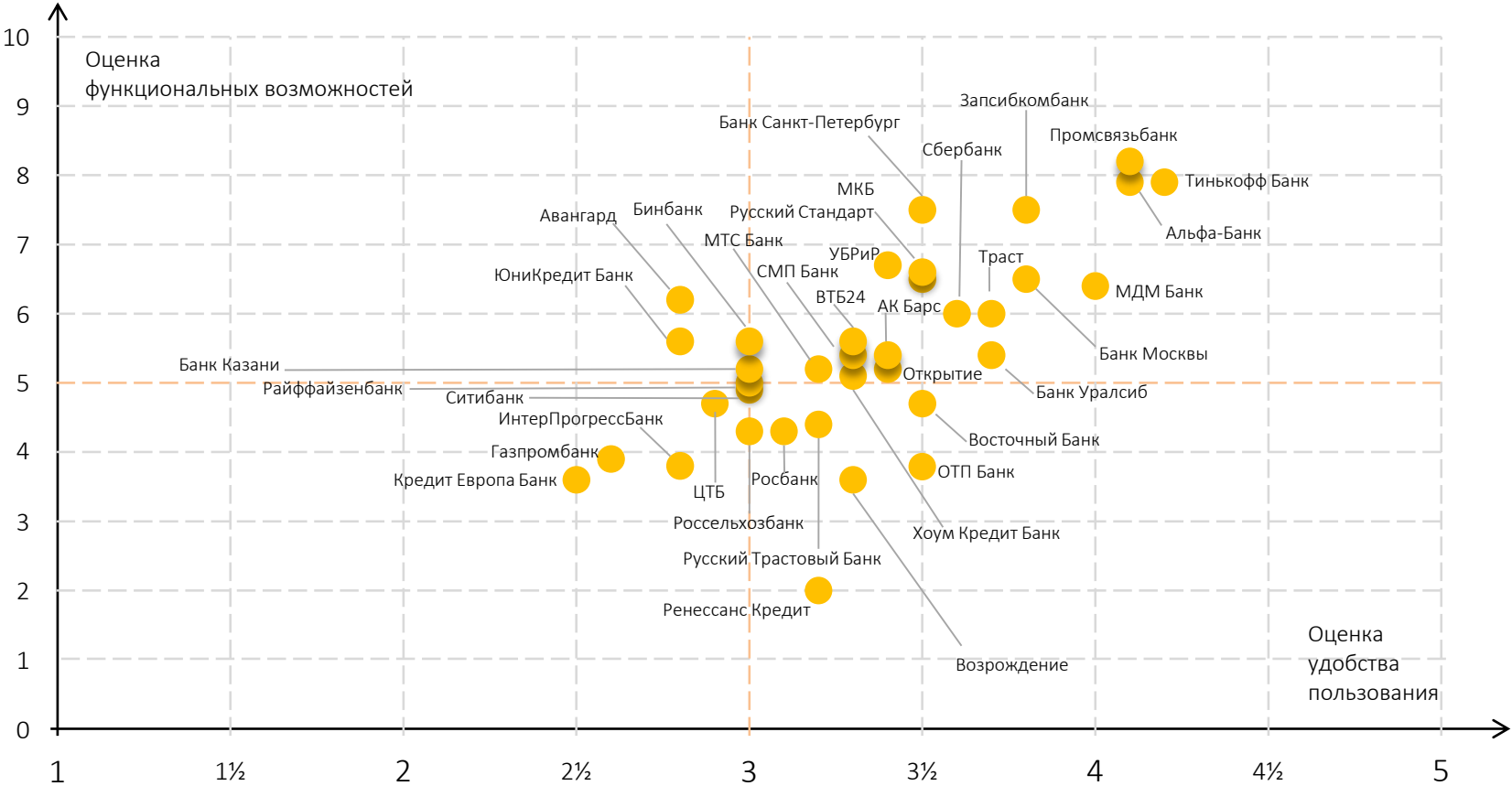
№	Интернет-банк	Оценка*
11	УБРиР	<b>63,6</b> (6,7 / 3,4)
12	Сбербанк России	<b>62,5</b> (6 / 3,6)
13	Банк Уралсиб	<b>61,1</b> (5,4 / 3,7)
14	АК БАРС	<b>57,1</b> (5,4 / 3,4)
15	ВТБ24	<b>56,8</b> (5,6 / 3,3)
16	Банк Открытие	<b>56,1</b> (5,2 / 3,4)
17	СМП Банк	<b>55,8</b> (5,4 / 3,3)
18	Восточный Банк	<b>55,3</b> (4,7 / 3,5)
19	Хоум Кредит Банк	<b>54,3</b> (5,1 / 3,3)
20	Банк Авангард	<b>54,2</b> (6,2 / 2,8)

\*\* Программное решение компании ЦТБ (Цифровые Технологии Будущего) обследовалось на тестовом сервере без подключения к работающим сервисам банка. Оценка приводится без места в рейтинге в качестве иллюстрации возможного уровня эффективности реального интернет-банка, построенного на данном решении.

№	Интернет-банк	Оценка*
21	МТС Банк	<b>53,5</b> (5,2 / 3,2)
22	Бинбанк	<b>53,1</b> (5,6 / 3)
23	ОТП Банк	<b>51,4</b> (3,7 / 3,5)
24	Банк Казани	<b>51</b> (5,2 / 3)
25	ЮниКредит Банк	<b>50,8</b> (5,6 / 2,8)
26	Райффайзенбанк	<b>50</b> (5 / 3)
27	Русский Трастовый Банк	<b>49,8</b> (4,4 / 3,2)
28	Ситибанк	<b>49,5</b> (4,9 / 3)
29-30	Банк Возрождение	<b>48</b> (3,6 / 3,3)
	Росбанк	<b>48</b> (4,3 / 3,1)
	ЦТБ**	<b>47,3</b> (4,7 / 2,9)
31	Россельхозбанк	<b>46,6</b> (4,3 / 3)
32	ИнтерПрогрессБанк	<b>41,6</b> (3,8 / 2,8)
33	Ренессанс Кредит	<b>41,4</b> (2 / 3,2)
34	Газпромбанк	<b>39,5</b> (3,9 / 2,6)
35	Кредит Европа Банк	<b>36,8</b> (3,6 / 2,5)

# Распределение оценок

## Функциональные возможности и удобство пользования



## Знак качества

### Самые эффективные интернет-банки для физических лиц

Знак качества Marksw Webb Rank & Report выдается участникам исследования Internet Banking Rank 2016, занявшим первые десять мест в рейтинге эффективности интернет-банков для физических лиц.

Банк, получивший знак качества Marksw Webb Rank & Report, является одним из лучших на российском рынке по функциональным возможностям и удобству интерфейсов.



Промсвязьбанк



Тинькофф Банк

Альфа-Банк



Запсибкомбанк

МДМ Банк

Банк Санкт Петербург

Банк Москвы

Московский Кредитный Банк

Банк Траст

Банк Русский Стандарт

## Ключевые результаты исследования

64,5%, или 35,3 млн российских интернет-пользователей в возрасте от 18 до 64 лет пользуются интернет-банкингом для частных лиц. В городах с населением от 100 тысяч человек интернет-банкингом пользуются 68,2% (22,9 млн человек), что на 2% меньше, чем в 2015 году. Для сравнения, за 2015 год количество пользователей интернет-банкинга увеличилось на 51% по сравнению с показателями 2014 года.

Проникновение сервиса интернет-банкинга в клиентскую базу сильно различается от банка к банку. Наиболее высокую долю пользователей интернет-банкинга по отношению ко всем клиентам банка, имеющим доступ к интернету, показывают Ситибанк и Сбербанк России (65-66%). Наименьшую долю (15-20%) — Россельхозбанк, ОТП Банк, АК БАРС, Газпромбанк и Восточный Банк.

Первая десятка рейтинга интернет-банков за год поменялась незначительно — вместо вышедших из рейтинга в связи с потерей лицензии Свяznego Банка и Пробизнесбанка, а также Сбербанка России в первую десятку вошли новые интернет-банки Запсибкомбанка, Банка Траст МДМ Банка.

Наиболее эффективными интернет-банками с точки зрения наличия функций и удобства интерфейсов по результатам исследования были признаны интернет-банки Промсвязьбанка, Тинькофф Банка, Альфа-Банка, Запсибкомбанка и МДМ банка. Промсвязьбанк за счет запуска новой версии интернет-банка с обновленным интерфейсом и новыми функциями улучшил оценки по функциональности и удобству пользования, опередив интернет-банк Тинькофф Банка, который занимал первую строчку рейтинга предыдущие два года.

Лучшие российские интернет-банки предлагают пользователям широкие возможности оплаты различных услуг и штрафов, внутрибанковских и внебанковских переводов, открытия вкладов, заказа карт и других банковских продуктов онлайн, возможности для анализа персональных расходов и удобный интерфейс для совершения разовых и повторяющихся операций.

Хорошие результаты после запусков новых версий интернет-банков показали Запсибкомбанк (занял 4-е место, ранее в исследовании не участвовал), МДМ Банк (переместился с 26-го места на 5-е) и Банк Траст (переместился с 31-го места на 9-е).

## Ключевые тенденции развития интернет-банкинга в 2016 году

1. Распространение сервисов платежей по заранее заданному расписанию и автоплатежей (автоматический платеж по выставленному счету от провайдера услуг). Подобные сервисы позволяют клиентам максимально автоматизировать рутинные повторяющиеся операции, сведя к минимуму количество действий, необходимых для их проведения.
2. Распространение сервисов проверки задолженностей и начислений по коммунальным платежам, штрафам, налогам и прочим госуслугам с последующей оплатой без необходимости ввода полных реквизитов получателей платежа.
3. Выписки и история операций становятся удобнее в использовании за счет более понятных формулировок (сложные коды операций уступают место простым описаниям и пиктограммам). Появляются дополнительные возможности поиска и фильтрации выписок, а также их выгрузки в отдельные файлы или отправки на электронную почту.
4. Распространение сервисов card2card платежей не только для переводов другим лицам, но и для пополнения собственных карт с карт других банков. Сами card2card переводы становятся удобнее за счет возможностей создания шаблонов переводов по картам, быстрого повтора ранее совершенных операций, возможности сохранить квитанцию о совершенном переводе.
5. Распространение онлайн-чатов для быстрой поддержки пользователей интернет-банкинга.



# Источники данных для исследования

## 1. Онлайн-опрос

Онлайн-опрос проведен специалистами Marksw Webb в ноябре-декабре 2015 года. Выборка 3055 респондентов, репрезентующих пользователей интернета в возрасте 18-64 лет, проживающих в любых населенных пунктах. Анкета опроса включала в себя социо-демографический профиль респондентов, типы используемых банковских продуктов, обслуживающие банки, используемые дистанционные сервисы, активность, частота и давность их использования, совершаемые операции, оценки удовлетворенности и причины отказа от использования.

## 2. Кабинетное обследование интерфейсов

Кабинетное исследование интерфейсов интернет-банков проведено специалистами Marksw Webb в марте-апреле 2016 года. Были выпущены дебетовые карты, подключены сервисы интернет-банкинга, проведены тестовые операции и заполнены чек-листы, состоящие более чем из 300 критериев, описывающих функциональные возможности (доступная в интернет-банке информация и операции с дебетовой картой клиента).

## 3. Серия юзабилити-тестов

Серия юзабилити-тестов с привлечением реальных клиентов российских банков проведена специалистами Marksw Webb в марте 2016 года. В тестировании приняли участие более 60 человек в возрасте от 20 до 50 лет с разным опытом пользования интернет-банками. Каждый респондент выполнял серию типовых заданий последовательно в трех случайно подобранных интернет-банках из тех, которыми респондент никогда ранее не пользовался. Каждый интернет-банк, участвующий в исследовании, был протестирован 5 респондентами. По результатам тестирования респонденты выставляли оценки удобства по отдельным задачам и по удобству пользования интернет-банками в целом.

# Методика формирования рейтинга

## 1. Отбор участников

Для рейтингования отобраны 36 российских интернет-банков:

- 8 интернет-банков, вошедших в топ-10 рейтинга Internet Banking Rank 2015 (кроме Пробизнесбанка и Связного Банка, у которых были отозваны лицензии).
- 21 интернет-банк с наибольшим количеством пользователей по данным онлайн-опроса e-Finance User Index 2016 (кроме 8-ми интернет-банков отобранных ранее).
- 7 интернет-банков были включены в исследование по запросу.

## 2. Оценка интернет-банка по чек-листу

В ходе кабинетного исследования интерфейсов интернет-банков специалисты Marksw Webb заполнили чек-листы, состоящие более чем из 300 критериев, отражающих возможности получения информации по дебетовой карте, возможности платежей и переводов, различных настроек карты, заказа онлайн и получения новых продуктов банка (открытие счетов и вкладов, заказ карт, заявки на кредиты и другие). Также учитывались качества удобства пользования, включая дистанционную регистрацию в интернет-банке и восстановление потерянного доступа, удобство входа, удобство навигации, удобство совершения платежей и возможности упрощения повторных операций.

## 3. Определение весов критериев

Каждому критерию был назначен вес, отражающий важность задачи пользователя при работе с дебетовой картой, значимость той или иной функции и качества интерфейса при решении пользовательской задачи. Веса критериев определялись специалистами Marksw Webb на основе данных, полученных в ходе онлайн-опроса, и на основе собственной экспертизы агентства.

#### 4. Расчет итоговой оценки

Общие оценки функциональных возможностей и удобства пользования рассчитывались как сумма выполненных критериев, умноженных на веса критериев. Итоговая оценка эффективности интернет-банка рассчитывалась как квадратный корень из суммы квадратов соответствующих нормированных оценок функциональности и удобства пользования. Оценка функциональности и оценка удобства пользования в равной степени влияют на итоговую оценку эффективности интернет-банка.

Итоговая оценка эффективности измеряется по шкале от 0 до 100 баллов. Оценка функциональных возможностей – от 0 до 10 баллов. Оценка удобства пользования — по шкале от 1 до 5 баллов.

Группы критериев функциональных возможностей	Вес группы критериев
Информация по дебетовой карте: остаток, тарифы, параметры, выписка, история платежей, анализ расходов	20%
Возможности платежей и переводов	45%
Настройки карты: блокировка, установка лимитов, смена PIN-кода и другие	10%
Возможность заказать новый продукт: открыть счет, заказать карту, отправить заявку на кредит, купить пай в ПИФах и т.д.	25%

Группы критериев удобства пользования	Вес группы критериев
Регистрация и восстановление доступа	5%
Вход в интернет-банк	15%
Информативность главного экрана	10%
Удобство навигации	10%
Открытость (экспортируемость) данных	5%
Удобство платежных форм	10%
Упрощение повторных платежных операций	15%
Информационная поддержка	5%
Оценка привлекательности дизайна	5%
Общая пользовательская оценка удобства по результатам юзабилити-тестов	5%
Средняя оценка удобства выполнения задач по результатам юзабилити-тестов	15%

## Полный отчет по результатам исследования

Полный отчет по результатам исследования дает исчерпывающие ответы на все основные вопросы, связанные с текущим уровнем развития и трендами в интернет-банкинге для частных лиц.

Полный отчет по результатам исследования Internet Banking Rank 2016 будет полезен:

- Руководителям дистанционных каналов обслуживания физических лиц.
- Руководителям и специалистам по маркетингу и продажам розничных продуктов в дистанционных каналах обслуживания.
- Руководителям направлений электронного бизнеса в банках.

	Стандартный отчет	Расширенный отчет	Полный аудит
Скриншоты интерфейсов по 36 интернет-банкам	+	+	+
Чек-листы по 36 интернет-банкам	+	+	+
Статистические данные по аудитории пользователей интернет-банкинга в России	+	+	+
Детальное описание изменений, произошедших в исследуемых интернет-банках за последний год	+	+	+
Сравнительные таблицы и рейтинги интернет-банков по группам критериев	+	+	+
Подробные примеры типичных недостатков и лучших практик реализации функционала и интерфейсов интернет-банков	+	+	+
Аудит и оценка интернет-банка Заказчика по методике Internet Banking Rank 2016		+	+
Подробные рекомендации и бизнес-требования для повышения эффективности интернет-банка Заказчика		+	+
Дополнительное обследование и тестирование по пользовательским сценариям, не вошедшим в основное исследование (работа с кредитными картами, кредитами, вкладами)			+

# Дополнительные сервисы на базе исследования

## 1. Мониторинг интернет-банков

Специалисты Marksw Webb на регулярной основе отслеживают и фиксируют изменения по 30 основным российским интернет-банкам. Возможности интернет-банков и скриншоты интерфейсов размещаются в базе данных с удобным веб-интерфейсом. Доступ к мониторингу предоставляется клиентам Marksw Webb по подписке.

## 2. Юзабилити-тестирование

Специалисты Marksw Webb проводят заказные юзабилити-тестирования интернет-банков, организуя весь процесс «под ключ», начиная с рекрутинга респондентов и составления сценариев тестирования и заканчивая анализом собранных данных и презентации результатов Заказчику.

## 3. Workshop'ы

Закрытые мероприятия в формате workshop, которые проводятся специалистами Marksw Webb с продуктовыми, маркетинговыми и техническими командами банка для формирования стратегии и дорожных карт развития интернет-банка.

## 4. Проектирование интерфейсов

Специалисты Marksw Webb проводят сбор и структурирование бизнес-требований различных подразделений банка, формируют персоны пользователей и сценарии использования интернет-банка, разрабатывают концептуальные схемы интерфейсов и конечные прототипы страниц интернет-банка.

## 5. Pre-production аудит

Специалисты Marksw Webb проводят детальное обследование и оценку интернет-банка на этапе проектирования, дизайна, технического тестирования и запуска интернет-банка на широкую аудиторию клиентов банка.

# 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](http://marksw Webb.ru)

+7 (495) 796-0480

[hello@marksw Webb.ru](mailto:hello@marksw Webb.ru)

**Marksw Webb** *Rank & Report*  
аналитическое агентство