

# Валютный контроль 2017

Исследование удобства подготовки документов  
для прохождения валютного контроля в интернет-банке

Краткий отчёт  
Январь 2017

**Markswebb Rank & Report**  
аналитическое агентство

## Об исследовании

*Валютный контроль 2017 — первая волна исследования удобства подготовки документов для прохождения валютного контроля в интернет-банке.*

Исследование фиксирует два потребительских качества сервиса валютного контроля: удобство интерфейсов раздела валютного контроля в интернет-банке и каналы коммуникации с клиентами.

*Ключевые вопросы, на которые отвечает исследование:*

1. С какими проблемами сталкиваются клиенты при прохождении валютного контроля?
2. Как решить проблемы клиентов, чтобы повысить лояльность существующих и привлечь новых?
3. В чем заключается (из чего состоит) сервис валютного контроля?
4. Чем отличается сервис валютного контроля в разных банках?
5. Как банку сформировать хороший сервис валютного контроля?

*Методика исследования*

Исследование проводилось в два этапа:

1. Серия интервью с бухгалтерами, предпринимателями и специалистами банков, чтобы сформировать модель идеального клиентского опыта взаимодействия с валютным контролем через интернет-банк.
2. Кабинетное и полевое обследование сервиса валютного контроля в разных банках: сбор публично доступной информации, обследование интерфейсов интернет-банков, сбор данных методом тайного покупателя.

Исследование проведено по инициативе агентства Marksw Webb в декабре 2016 – январе 2017 года.

# Чем отличаются банки с точки зрения удобства прохождения валютного контроля

## 1. Кто готовит документы для прохождения валютного контроля

Самый удобный для клиента вариант — когда банк полностью берет подготовку документов на себя, а клиент заверяет документы электронной подписью.



Некоторые банки частично помогают клиентам в подготовке: например, в рамках ДБО разрабатывают систему связанных между собой форм для заполнения документов.



Многие банки оставляют за собой только контрольные функции: клиент обязан самостоятельно предоставить весь пакет документов в полном соответствии с Инструкцией ЦБ РФ.



Крайний случай — когда в интернет-банке отсутствует связь между формами для заполнения документов валютного контроля, вследствие чего клиенту приходится самостоятельно искать нужные ему формы документов в их большом разнообразии.

В большинстве банков клиент может воспользоваться платной услугой по заполнению документов валютного контроля сотрудником банка. Однако, как и в случае с самостоятельным заполнением, в одних интернет-банках заявка на услугу «встроена» в сценарий и находится на видном месте, а в других ее нужно искать.

## 2. Наличие уведомлений и напоминаний

Соблюдение сроков предоставления документов важно для успешного прохождения валютного контроля. Именно поэтому информирование

клиента о том, когда необходимо его вмешательство и как проходит валютный контроль, имеет большое значение.

Как и о чем сообщать клиенту, каждый банк решает по-своему: одни банки уверены, что клиент, не отходя от компьютера, постоянно отслеживает новые уведомления в интернет-банке, а другие задействуют более эффективные каналы, например, sms-уведомления.

## 3. Клиентоориентированность подразделения валютного контроля

Валютные контролеры одних банков неохотно и без должного умения контактируют с клиентом, в то время как в других банках это клиентское подразделение с внимательными, компетентными сотрудниками, которые идут навстречу клиентам даже в самых нестандартных ситуациях.

## Классификация интернет-банков по удобству работы с документами валютного контроля



**Группа 1.** Клиенту не нужно самостоятельно заполнять документы валютного контроля

Предприниматель предоставляет документы, которые у него есть (контракт, инвойсы, счет), банк самостоятельно готовит остальные бумаги, а клиент их подписывает.

- Заблаговременные напоминания и уведомления о ситуациях, когда нужно участие клиента или есть риск штрафа.
- Общение, обмен документами и отправка поручений реализованы через юридически значимый онлайн-чат.
- Зеленый коридор для предпринимателей, сотрудничающих с Uber, Upwork, Google Play, App Store и т.д.



**Группа 2.** Клиент заполняет документы самостоятельно, используя подсказки интернет-банка

Несмотря на то, что это самостоятельное заполнение, помощь банка в виде хорошо проработанной навигации, связанных между собой форм документов и частично предзаполненных форм высоко поднимает сервис валютного контроля в глазах клиента.

- Предзаполненные поля в формах.
- Формы документов связаны между собой.
- Уведомления только в интернет-банке.



**Группа 3.** Клиент заполняет документы сам, но вынужден искать нужные формы в разных разделах интернет-банка

- Банк в достаточном количестве не присылает уведомления и напоминания.
- Уведомления только в интернет-банке.
- Чтобы правильно и в срок заполнить формы, нужно знать, какие документы заполнять и как (по инструкции ЦБ РФ).
- Сотрудники валютного контроля прежде всего выполняют контрольную функцию и редко проявляют участие в решении проблем и нестандартных ситуаций клиентов.

\* Не все характеристики групп на 100% присущи каждому отнесенному к этой группе банку. Каждый банк отнесен к наиболее подходящей по совокупности характеристик группе.

## Ключевые недостатки услуги валютного контроля

- 1. Неудобные интерфейсы** интернет-банка: непонятная навигация при оформлении документов, ограничения на размер прикрепленных файлов, из-за которых скан контракта приходится разбивать на несколько файлов.
- 2. Неэффективные каналы уведомления** клиентов о процессе прохождения валютного контроля (поступление валюты на транзитный счет, приближение крайних сроков для предоставления документов). Многие банки присылают уведомления только в интернет-банке, соответственно, велика вероятность, что клиент их пропустит, если постоянно не мониторит обновления.
- 3. Проблема коммуникации со специалистами** валютного контроля: сложность дозвона через колл-центр, невозможность найти прямые контакты службы.
- 4. Затянутые, по мнению клиентов, сроки рассмотрения документов** при получении и отправке валютного платежа. Например, в рамках контракта без паспорта сделки формально срок предоставления СВО — 3 рабочих дня. Однако некоторые клиенты выражают недовольство такой паузой, считая, что их случай очень простой и платеж можно провести гораздо быстрее.
- 5. Недостаточная компетенция сотрудников** банка, формальное отношение к клиентским запросам, нежелание помогать, вникать в нестандартную проблему. В ходе интервью предприниматели упоминали ситуации, когда документы, заполненные сотрудником банка в качестве платной услуги, были отклонены службой валютного контроля.
- 6. Неполнота информации при отказе** в прохождении валютного контроля, когда ошибки в документах сообщаются клиенту порционно, а не все сразу. Близко к предыдущей проблеме стоит отмеченная клиентами «перестраховка при отказах», когда банк отказывает в проведении платежа из-за подозрений, а не на основе фактов.
- 7. Необходимость личных визитов** в офис банка для решения вопросов по валютному контролю. Один визит на начальном этапе сотрудничества не воспринимается большинством клиентов как проблема, но два и более вызывают непонимание.
- 8. Нечеткое разделение ответственности** между отделами и департаментами банка, вследствие чего клиента при нестандартной проблеме переключают с отдела на отдел.

## Как банку сформировать хороший сервис

### *Помогать предпринимателям заполнять документы*

Как минимум — сделать удобные формы заполнения документов в интернет-банке с продуманной, понятной даже новичку, навигацией между ними. Проработать внутреннюю логику заполнения полей в формах.

Как максимум — полностью взять заполнение документов для валютного контроля на себя.

### *Проработать систему уведомлений*

Многие банки не задействуют sms-уведомления для информирования клиентов о процессе прохождения валютного контроля или рисках штрафов. Чтобы сформировать хороший сервис, банку важно продумать систему уведомлений с точки зрения законодательства и удобства пользователя. Главная задача здесь — уберечь клиента от штрафов и прочих неприятностей в виде задержек платежей и срыва сделок.

### *Превратить валютный контроль в клиентское подразделение*

Удлиненный график работы, компетентные доброжелательные сотрудники, искреннее стремление помочь и решить проблему клиента, использование широкого спектра каналов коммуникаций, удобных для клиента.

# Структура исследования

## Серия интервью:

### Респонденты – 10 человек:

- предприниматели и бухгалтера;
- сотрудники банков, работающие с малым бизнесом

### Содержание интервью:

Каждый респондент ответил на 30 вопросов, которые подробно описывают процесс прохождения валютного контроля по двум сценариям:

- получение валюты от нерезидента по контракту без паспорта сделки;
- отправка валюты нерезиденту по контракту без паспорта сделки.

### Результат:

Модель идеального клиентского опыта. Понимание, с какими проблемами клиенты сталкиваются и какие ожидания имеют относительно сервиса валютного контроля.

## Обследование сервиса валютного контроля

### Сбор публично доступной информации:

- сайты банков;
- демо-версии интернет-банков;
- руководства пользователей, инструкции;
- отзывы клиентов банков на banki.ru.

### Кабинетное обследование интерфейсов

Интервью со специалистами банков, отвечающими за ДБО и валютный контроль малого бизнеса.

### Тайный покупатель

Рекрутинг действующих пользователей интернет-банков, интервью с ними, получение скриншотов интерфейсов используемых интернет-банков.

### Результат:

Понимание, как услуга реализована в разных банках, чем они отличаются между собой, в чем состоит сервис валютного контроля.

## Анализ данных

- Формулирование сути сервиса валютного контроля.
- Выявление различий, недостатков и лучших практик реализации сервиса валютного контроля в интернет-банках.
- Классификация банков по степени удобства работы с документами валютного контроля.

### Результат:

Полный отчет по результатам исследования.

## Какие банки участвовали в исследовании

Для исследования были отобраны 12 российских банков, обслуживающих малый бизнес:

Десять банков, обслуживающих ИП и имеющих наибольшие обороты по счетам ИП (по данным ЦБ РФ за ноябрь 2016 года):

1. Сбербанк России
2. ВТБ24
3. Россельхозбанк
4. ВТБ Банк Москвы
5. Промсвязьбанк
6. Банк Открытие
7. Росбанк
8. Райффайзенбанк
9. Банк Авангард
10. Альфа-Банк

Модульбанк и Точка, как банки, которые специализируются на обслуживании малого бизнеса.

В ходе исследования не удалось собрать данные по части банков (Росбанк).



# Полный отчёт по результатам исследования

Полный отчёт по исследованию «Валютный контроль 2017» даёт исчерпывающие ответы на основные вопросы, связанные с реализацией этой услуги в интернет-банке.

Результаты исследования позволяют российским банкам:

1. Оценить конкурентную позицию собственного сервиса валютного контроля.
2. Получить детальное представление о типичных недостатках и лучших практиках реализации сервиса валютного контроля в интернет-банке.
3. Определить ключевые инициативы для улучшения сервиса валютного контроля в целях привлечения новых клиентов и повышения активности существующих клиентов сегмента малого бизнеса.

## Структура полного отчёта по результатам исследования:

Введение: концепция и цели исследования.

Методика исследования.

Executive Summary (резюме):

- Валютный контроль с позиции маркетинга банка.
- Валютный контроль глазами клиента.
- Валютный контроль с позиции работы персонала банка.
- Роль менеджера по работе с клиентом.
- Результаты анализа отзывов об услуге валютного контроля из открытых источников (тон отзывов, количество ответов банка, факт решения проблемы клиента, анализ наиболее частых проблем).

– «Болевые точки» клиента при прохождении валютного контроля.

Часть 1. Как разные банки оказывают услугу валютного контроля: подробное описание процесса прохождения валютного контроля в каждом банке-участнике по двум сценариям: получение и отправка валюты.

Часть 2. Лучшие практики валютного контроля как сервиса.

Часть 3. Недостатки валютного контроля как сервиса.

Объем отчёта: 140 страниц.

Отчёт предоставляется в электронном виде (файл формата .pdf).

Чтобы запросить коммерческое предложение по покупке полного отчёта, напишите на почту [vasily@marksw Webb.ru](mailto:vasily@marksw Webb.ru).

## Дополнительные услуги на базе исследования

### *Закрытый workshop*

Серия мероприятий с продуктовыми, техническими и маркетинговыми командами заказчика по созданию качественного сервиса валютного контроля в интернет-банке:

- формирование правильного образа продукта;
- формулировка продуктовых характеристик услуги;
- составление дорожной карты;
- рекомендации и идеи относительно построения интерфейсов раздела валютного контроля в интернет-банке.

### *Юзабилити-тестирования*

Юзабилити-тестирование сервиса валютного контроля в интернет-банке «под ключ»:

- рекрутинг респондентов;
- составление сценариев тестирования;
- расшифровка и анализ данных;
- презентация результатов.

### *Проектирование интерфейсов*

Проектирование интерфейсов раздела валютного контроля в интернет-банке включает в себя:

- сбор и анализ бизнес-требований;
- сбор и анализ статистики пользования;
- формирование сценариев пользования;
- разработку структуры и логики навигации;
- создание концепции ключевых страниц;
- разработку прототипов для всех возможных страниц всех возможных состояний.

# Аналитическое агентство Marksw Webb Rank & Report

Аналитическое агентство [Marksw Webb Rank & Report](#) — консультант по широкому спектру вопросов, связанных с созданием и развитием онлайн-продуктов — сайтов, мобильных и десктопных приложений, личных кабинетов, CRM-систем, платформ для построения онлайн-сервисов и других.

Основная сфера компетенции агентства — электронные финансовые сервисы: интернет-банки, мобильные банки и другие финансовые приложения, веб-сайты финансовых организаций.

Своим клиентам агентство предлагает такие [услуги](#), как юзабилити-тестирования, проектирование финансовых сервисов, анализ конкурентов, аудит и консалтинг в области развития электронных финансовых сервисов и услуг.

Ежегодно агентство проводит ряд [независимых исследований](#) финансовых онлайн-сервисов. Все исследования проводятся по собственной методике, в основе которой лежит качественный сравнительный анализ. У исследований нет спонсоров и внешних заказчиков.

### 3 ключевые аналитические практики:

1. e-Finance – исследования эффективности финансовых продуктов в интернете: интернет-банков, мобильных банков, электронных платежных систем, сайтов банков.
2. e-Commerce – исследования эффективности интернет-магазинов физических и цифровых товаров.
3. e-Media – исследования эффективности электронных СМИ, информационных и коммуникационных интернет-сервисов.

Агентство работает с 2010 года. На сегодняшний день клиентами Marksw Webb Rank & Report являются свыше 60 крупнейших банков России и СНГ, в том числе, безусловные лидеры рынка — Сбербанк России, Альфа-Банк, Тинькофф Банк, Банк Открытие, ВТБ24, ВТБ Банк Москвы, Промсвязьбанк, МКБ и другие.

Markswebb Rank & Report

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

[markswebb.ru](http://markswebb.ru)

+7 (495) 796-0480

[hello@markswebb.ru](mailto:hello@markswebb.ru)

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