

Business Internet Banking Rank 2016

Четвертая волна ежегодного исследования эффективности
интернет-банков для малого бизнеса

Краткий отчет

Июль 2016

Markswebb Rank&Report
аналитическое агентство

Исследование

Business Internet Banking Rank 2016 — четвертая волна ежегодного исследования эффективности интернет-банков для малого бизнеса.

Под малым бизнесом в исследовании понимается широкий круг лиц, занимающихся предпринимательской деятельностью: начиная от частных лиц со статусом ИП и пассивным доходом (например, от сдачи недвижимости в аренду) и заканчивая коммерческими организациями со штатом до 100 человек, занимающимися сложной внешнеэкономической деятельностью.

Под эффективностью интернет-банка понимается полнота возможностей управления расчетными счетами и другими продуктами, доступными клиентам сегмента малого бизнеса, и удобство реализации этих возможностей.

Исследование оценивает эффективность интернет-банка с точки зрения двух моделей малого бизнеса:

1. Начинаящий бизнес – предприниматели, только начинающие свою деятельность, не имеющие сложившихся бизнес-процессов и опыта финансовых операций.

2. Профессиональный бизнес – предприниматели, давно ведущие деятельность в рамках одного или нескольких юридических лиц, имеющие сложившиеся бизнес- процессы, в том числе, в финансовых операциях.

Исследование проведено аналитиками Marksw Webb Rank & Report в июне-июле 2016 года.

Результаты исследования позволяют российским банкам:

1. Оценить конкурентную позицию собственного интернет-банка для малого бизнеса.
2. Получить детальное представление о типичных недостатках и лучших практиках функциональных возможностей и удобства интерфейсов интернет-банков для малого бизнеса.
3. Определить ключевые инициативы для развития собственного интернет-банка в целях привлечения новых клиентов, удержания и повышения активности существующих клиентов сегмента малого бизнеса.

Ключевые выводы

Лучшие интернет-банки для малого бизнеса сделали Точка Банк, Тинькофф Банк, Альфа-Банк, Промсвязьбанк и ВТБ24. Причем, если первые два специализируются на дистанционном обслуживании, то Альфа-Банк, Промсвязьбанк и ВТБ24 — примеры того, как хорошо банк, который специализируется на обслуживании крупного бизнеса, может соответствовать ожиданиям малого бизнеса.

Как и годом ранее, первое место в рейтинге эффективности интернет-банков для малого бизнеса (начинающего и профессионального) занял Точка Банк. После редизайна он стал еще удобнее и функциональнее: как и раньше, на главной странице интернет-банка выводится остаток по счету, есть поиск по операциям и возможность написать в чат, однако теперь основные пользовательские задачи выполнять еще проще и удобнее.

Еще один редизайн — интернет-банк Сбербанка для малого бизнеса. Однако в нем, в отличие от Точка Банка, изменения интерфейса не повлекли за собой значимых функциональных изменений.

Что касается технических решений, лучшие интернет-банки (Точка Банк, Тинькофф Банк, Альфа-Банк, Промсвязьбанк) — это собственные разработки банков, сделанные с прицелом на потребности банка и его клиентов. Среди платформенных решений стоит отметить BSS Correçts (УБРиР и Райффайзенбанк вошли в топ-10), Faktura (Азиатско-Тихоокеанский Банк — 8 место) и BIFIT iBank2 (Абсолют, ВТБ Банк Москвы, БИНБАНК — 11-16 места). Банки, занявшие последние 3 места в обоих рейтингах — Россельхозбанк, АК Барс и Открытие — построены на устаревшей версии BSS BS Client.

В интернет-банках появляются инструменты аналитики для малого

бизнеса: диаграммы, графики по движению средств (поступления, списания), контрагентам, статистика по эквайрингу вплоть до диаграмм по конверсии. При этом можно выделить 3 уровня аналитики: макроуровень — все движения по счету, средний уровень — доли контрагентов в общем объеме операций и микроуровень — динамика операций по конкретному контрагенту.

Упрощаются формы платежных поручений. Например, поля для бюджетных платежей скрываются во вкладки, появляются подсказки по заполнению форм и возможность настроить уведомления для получателя платежа на почту и телефон. Также интернет-банки учатся распознавать квитанции и платежные поручения, переводя изображение в текст, и сами подставляют полученные данные в поля форм.

Интернет-банки для малого бизнеса интегрируются с партнерскими сервисами, в частности, с сервисами проверки благонадежности контрагента, онлайн-бухгалтериями, 1С.

В некоторых интернет-банках появляется функционал для ведения бухгалтерской отчетности. Например, налоговый календарь в Точка Банке, где отображается расписание необходимых платежей и отчислений в бюджет, причем платежное поручение формируется автоматически при выборе конкретного платежа.

В целом все идет к тому, что для конечного клиента будет проще мигрировать из одного банка в другой — например, из неудобного в тот, где управлять счетами можно будет полностью дистанционно. Банки будут предлагать упрощенные пути перехода: в Точка Банке уже есть возможность сформировать список шаблонов платежей

по выписке из старого банка.

В отличие от ДБО частных лиц, для малого бизнеса выделяется устойчивая группа банков, которые на хорошем уровне обслуживают своих клиентов полностью онлайн. Соответственно, для клиентов выбор банка для обслуживания малого бизнеса будет очевидным.

Рейтинг эффективности интернет-банков для начинающего малого бизнеса

Место	Банк	Оценка*
1	Точка Банк	91,3
2	Тинькофф Банк	78,9
3	Альфа-Банк	74,4
4	ВТБ24	70,5
5	УБРиР	66,3
6	Запсибкомбанк	58,3
7	Райффайзенбанк	57,4
8	Азиатско-Тихоокеанский Банк	57,1
9	Промсвязьбанк	56,9
10	Авангард	56,6

Место	Банк	Оценка*
11	Абсолют	54,6
12	Бинбанк	50,6
13	Сбербанк	47,9
14	МИНБанк	46,3
15	Росбанк	45,9
16	ВТБ Банк Москвы	45,7
17	МДМ Банк	43,6
18	Открытие	34,3
19- 20	АК БАРС	32,8
	Россельхозбанк	32,8

* Итоговая оценка эффективности интернет-банка для начинающего малого бизнеса по шкале от 0 до 100 баллов.

Рейтинг эффективности интернет-банков для профессионального малого бизнеса

Место	Банк	Оценка*
1	Точка Банк	79,1
2	Промсвязьбанк	60,6
3	ВТБ24	59,7
4	Альфа-Банк	55,6
5	Тинькофф Банк	53,8
6	Авангард	53,2
7	УБРиР	50,3
8	Азиатско-Тихоокеанский Банк	49,3
9	Сбербанк	47,9
10	Райффайзенбанк	43,6

Место	Банк	Оценка*
11	Абсолют	38,9
12	МИНБанк	37,5
13	Запсибкомбанк	37,3
14	МДМ Банк	34,8
15	Бинбанк	34,6
16	ВТБ Банк Москвы	31,2
17	Росбанк	30,1
18	Открытие	28,9
19-	АК БАРС	27,6
20	Россельхозбанк	27,6

* Итоговая оценка эффективности интернет-банка для профессионального малого бизнеса по шкале от 0 до 100 баллов.

Самые эффективные банки для начинающего бизнеса

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

Банк, получивший знак качества Marksw Webb Rank & Report, является одним из лучших по уровню эффективности интернет-банка для начинающего малого бизнеса.



Точка Банк



Тинькофф Банк
Альфа-Банк



ВТБ24
УБРИР
Запсибкомбанк
Райффайзенбанк
Азиатско-Тихоокеанский Банк
Промсвязьбанк
Авангард

Самые эффективные банки для начинающего бизнеса

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

Банк, получивший знак качества Marksw Webb Rank & Report, является одним из лучших по уровню эффективности интернет-банков для профессионального малого бизнеса.



Точка Банк



Промсвязьбанк
ВТБ24



Альфа-Банк
Тинькофф Банк
Авангард
УБРИР
Азиатско-Тихоокеанский Банк
Сбербанк
Райффайзенбанк

Методика исследования

В рамках Business Internet Banking Rank аналитики Markswebb Rank & Report провели кабинетное и полевое обследование интерфейсов интернет-банков 20 российских банков. Источники данных для исследования:

- интервью со специалистами банков, отвечающими за ДБО малого бизнеса, с презентацией возможностей интернет-банков;
- рекрутинг существующих клиентов банков, интервью с ними, получение скриншотов интерфейсов используемых интернет-банков;
- открытие расчетных счетов, получение прямого доступа к интерфейсам интернет-банка;
- сбор публично доступной информации (руководства пользователя, инструкции и

презентации интернет-банков, демо-версии интернет-банков, тарифные справочники по операциям).

В ходе кабинетного и полевого обследования интерфейсов и на основе публично доступных данных аналитики заполнили чек-листы, состоящие более чем из 200 критериев, отражающих возможности совершать те или иные операции онлайн и удобство совершения этих операций.

Каждому критерию был назначен вес, отражающий важность задачи пользователя при работе с расчетным счетом или иным банковским продуктом (корпоративной картой, депозитом, кредитом), значимость той или иной функции интерфейса при решении задачи.

Веса критериев определялись специалистами на основе данных,

полученных в ходе серии интервью с предпринимателями, и на основе собственной экспертизы.

Согласно методике Business Internet Banking Rank 2016, начинающий малый бизнес использует небольшой набор продуктов и услуг — преимущественно расчетный счет. Профессиональному малому бизнесу может потребоваться расширенный набор продуктов и услуг, например, зарплатный проект, эквайринг, кредиты, депозиты, дополнительные счета, корпоративные карты, валютный счет и его производные: обмен валют, валютные платежи и, соответственно, валютный контроль.

Именно поэтому при исследовании интернет-банков для профессионального бизнеса учитывалось 14 групп критериев, а для начинающего — 8.

Расчет итоговых оценок

Для каждого банка аналитики рассчитали две итоговые оценки:

1. Оценка эффективности интернет-банка для начинающих предпринимателей, учитывающая самые базовые потребности клиентов: быстро и легко открыть расчетный счет, удобный вход в интернет-банк с любого устройства, возможность быстро в удобном виде просматривать информацию по счету и совершать платежи.
2. Оценка эффективности интернет-банка для профессионального малого бизнеса, учитывающая полный спектр финансовых задач малого бизнеса, включая выпуск и обслуживание корпоративных карт, управление начислением зарплат сотрудникам через функционал зарплатного проекта, открытие депозитов и

управление кредитами, валютные операции и валютный контроль.

Таблицы: веса отдельных групп критериев при расчете итоговой оценки рейтинга

Группа критериев	Вес
Подключение интернет-банка	15%
Вход в интернет-банк	15%
Проверка состояния счета	15%
Получение выписки	20%
Проведение платежа	20%
Выдача доступа к интернет-банку другому сотруднику	5%
Настройка уведомлений	5%
Онлайн-чат	5%

Группа критериев	Вес
Подключение интернет-банка	5%
Вход в интернет-банк	10%
Проверка состояния счета	5%
Получение выписки	10%
Проведение платежа	15%
Выдача доступа к интернет-банку другому сотруднику	5%
Настройка уведомлений	5%
Онлайн-чат	5%
Обмен валют	5%
Валютный контроль	5%
Валютный платеж	5%
Зарплатный проект	5%
Эквайринг	5%
Кредиты, депозиты, дополнительные счета и корп. карты	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 малого бизнеса.

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

- руководителям дистанционных каналов обслуживания малого бизнеса;
- руководителям и специалистам по маркетингу и продажам продуктов для малого бизнеса в дистанционных каналах обслуживания;
- руководителям направлений электронного бизнеса в банках.

	Стандартный отчет	Расширенный отчет	Полный аудит
Исходные данные: чек-листы и изображения интерфейсов по 20 банкам	+	+	+
Сравнительные таблицы и рейтинги банков по группам критериев	+	+	+
Подробные примеры типичных недостатков и лучших практик реализации функционала и интерфейсов интернет-банков для малого бизнеса	+	+	+
Аудит и оценка интернет-банка для малого бизнеса Заказчика по методике Business Internet Banking Rank 2016		+	+
Подробные рекомендации и бизнес-требования для повышения эффективности интернет-банка Заказчика для малого бизнеса		+	+
Дополнительное обследование и тестирование по пользовательским сценариям, не вошедшим в основное исследование			+

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