

Business Mobile Banking Rank 2016

Вторая волна ежегодного исследования эффективности
мобильных банков для малого бизнеса

Краткий отчет

Сентябрь 2016

Markswebb *Rank & Report*
аналитическое агентство

Об исследовании

Business Mobile Banking Rank 2016 — вторая волна ежегодного исследования эффективности мобильных банков для малого бизнеса.

В ходе исследования аналитики Markswebb Rank & Report проанализировали 28 мобильных банковских приложений для смартфонов и планшетов на базе iOS и Android:

- 10 мобильных банков для iPhone и 5 для iPad;
- 9 мобильных банков для смартфонов и 4 для планшетов на базе Android.

Под эффективностью мобильного банка понимается степень удовлетворения потребностей конечных пользователей. Исследование фиксирует несколько параметров эффективности:

- получение информации по счету (история операций, анализ движений

денежных средств, остаток на счете);

- выставление и оплата счетов;
- заказ новых банковских продуктов и управление пакетами услуг онлайн;
- настройка корпоративной карты и получение информации по ней;
- поиск офисов банка и банкоматов;
- возможности связи с банком;
- удобство входа, навигации и совершения платежей и переводов;
- возможности совершения повторных операций;
- возможности дистанционной регистрации и восстановления потерянного доступа.

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.

Подробнее о [методике исследования](#).

Исследование проведено аналитиками Markswebb Rank & Report в августе-сентябре 2016 года.

Ключевые выводы

Многие российские банки не имеют мобильных приложений для малого бизнеса. На момент проведения исследования такие сервисы были всего у 10-ти банков.

Два банка, Интерактивный Банк и Пробизнесбанк, которые участвовали в исследовании в 2015 году, лишились лицензии, а ВТБ Банк Москвы предположительно готовится к перезапуску мобильных банков для бизнеса и поэтому удалил приложения из AppStore и Google Play. Впервые в исследовании участвовали мобильные банки для бизнеса Тинькофф Банка, МДМ Банка и ВТБ24.

Первые 3 места в рейтингах для iPhone и смартфонов Android заняли Тинькофф Банк, Точка и Альфа-Банк. В приложениях этих банков наиболее полно реализован платежный функционал (можно отправлять платежи любым контрагентам), есть шаблоны платежей, сервис проверки контрагента, графическая аналитика и распознавание

платежного поручения по фото.

В банках, занявших последние места (ВТБ24, УБРИР, МДМ Банк), нет возможности отправлять платежи, можно только посмотреть выписку и остаток по счетам. Тем не менее, в некоторых банках (например, МДМ Банк) очень хорошо реализованы другие базовые пользовательские задачи (вход, просмотр остатка, получение выписки), и поэтому их оценка значительно выше: 55,4 балла у МДМ Банка против 32,6 у УБРИР и 21,9 у ВТБ24 (для iPhone).

Банки в середине рейтинга (Сбербанк, Райффайзенбанк, Промсвязьбанк для iOS) имеют платежный функционал, но он ограничен: можно отправлять платежи только доверенным контрагентам или повторять уже совершенные через интернет-банк платежи.

В отношении платежного функционала ситуация за прошедший год не изменилась — по-прежнему можно выделить 3 группы мобильных банков:

- можно отправлять платежи любым контрагентам (лидеры рейтинга — Тинькофф Банк, Точка, Альфа-Банк, Модульбанк);
- можно отправлять платежи только доверенным контрагентам (середина рейтинга: Райффайзенбанк, Сбербанк, Промсвязьбанк для iOS);
- нельзя отправлять платежи (последние места рейтингов: ВТБ24, УБРИР, МДМ Банк, Промсвязьбанк для Android).

В отличие от интернет-банков, функционал мобильных приложений сильно ограничен. Ни в одном мобильном банке для малого бизнеса нет возможности управлять доступами сотрудников, совершать валютные переводы и работать с документами валютного контроля, создавать реестры выплат и переводы в рамках зарплатного проекта и управлять кредитами и вкладами (в лучшем случае можно посмотреть информацию по счету).

Мобильный банк в редких случаях является самостоятельным сервисом, независимым от интернет-банка. Часто доступ в мобильный банк необходимо настраивать в интернет-банке или для входа в приложение используется логин и пароль от интернет-банка.

Способы входа в мобильный банк для бизнеса используются те же, что и в приложениях для частных лиц. Самые распространенные на iOS и Android — комбинация логин/пароль и короткий код. Популярный для iPhone вход по отпечатку пальца в приложениях для Android есть только у Тинькофф Банка, а графический ключ используется только в приложении Промсвязьбанка для iPhone.

Проникновение онлайн-чатов в мобильных банках для малого бизнеса выше, чем в приложениях для частных лиц. Чаты есть в 8 приложениях из 10 на iOS и в 7 приложениях из 9 на Android, но работают они по-разному: где-то можно узнать только общую информацию о банке или услугах, а где-то даже отправлять распоряжения.

В отличие от мобильных банков для частных лиц, которые обычно выходят одновременно на разных платформах и имеют одинаковый функционал, развитие мобильных банков для бизнеса на разных платформах происходит по-разному. Одни банки запускают или перезапускают обе платформы сразу (Модульбанк, МДМ Банк, Тинькофф Банк), другие отдают предпочтение какой-то одной, обычно это iOS (Точка Банк, Промсвязьбанк, ВТБ24).

На текущий момент только 3 банка соблюдают гайдлайны Apple и Google — это МДМ Банк, Тинькофф Банк и Сбербанк. Другие банки соблюдают их частично (Промсвязьбанк, Модульбанк для iOS, Точка, Альфа-Банк для Android) или не соблюдают (Райффайзенбанк, УБРиР).

Мобильные банки для планшетов — сервис не очень функциональный и достаточно редкий. У некоторых банков их нет: например, лидеры рейтингов для iPhone и смартфонов Android, Тинькофф Банк и Точка, вместо приложений для планшетов предлагают удобный и

функциональный интернет-банк, который хорошо адаптирован для работы с планшета. Некоторые банки делают приложения для планшетов с тем же функционалом, что и для смартфонов (Сбербанк, ВТБ24, Промсвязьбанк, УБРиР), другие с урезанным (Альфа-Банк, Райффайзенбанк).

Прогноз

Вероятнее всего, мобильный банкинг будет развиваться в части платежных возможностей, а интерфейсы сервисов будут дорабатываться, чтобы основные пользовательские задачи выполнялись проще и быстрее.

В мобильных банках для малого бизнеса будут появляться решения, которые уже используются в приложениях для частных лиц (вход по отпечатку, распознавание платежей по фото, 3D Touch). Однако существенного ускорения развития мобильного банкинга скорее всего не произойдет в силу консервативности пользователей, которые пока предпочитают интернет-банки.

Рейтинг эффективности мобильных банков для смартфонов

Для iPhone

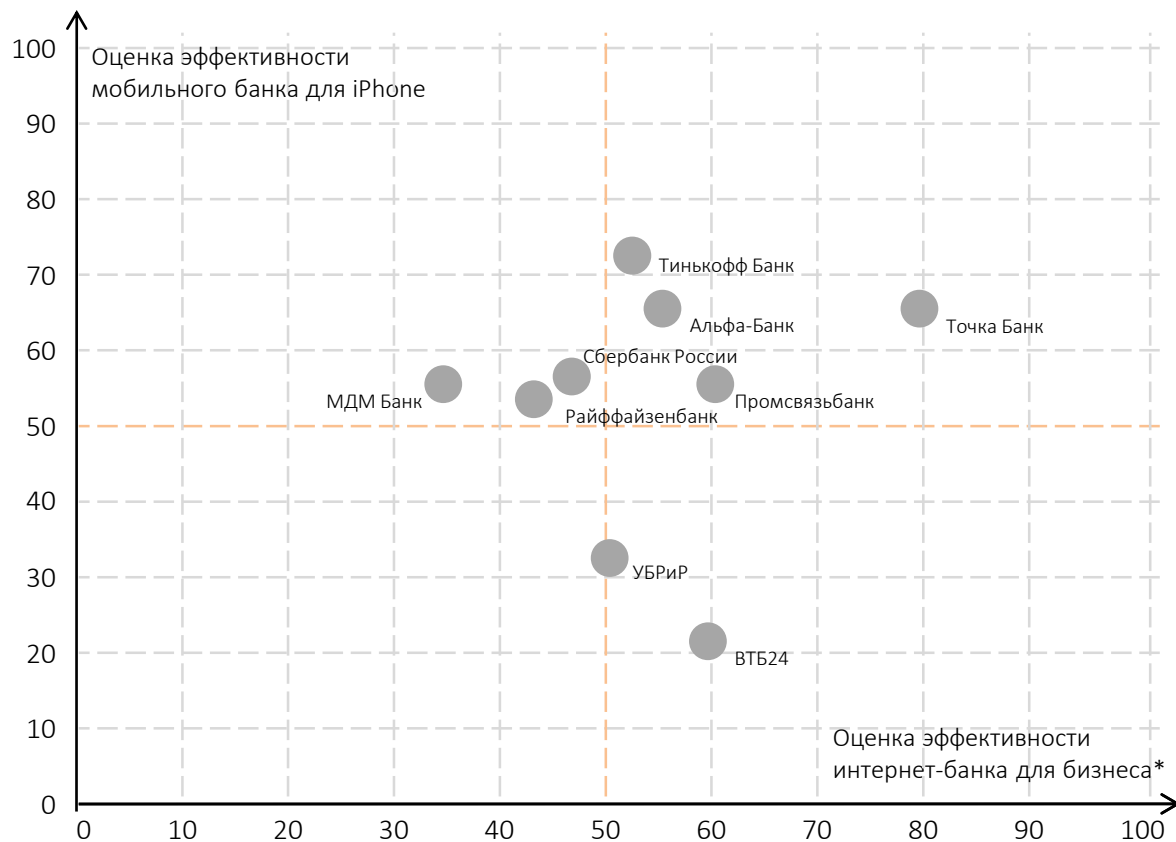
Место	Банк	Оценка*
1	Точка Банк	73,4
2	Тинькофф Банк	72,8
3	Альфа-Банк	66,6
4	Модульбанк	64,3
5	Сбербанк России	57
6	Промсвязьбанк	56,7
7	МДМ Банк	55,4
8	Райффайзенбанк	52,9
9	УБРиР	32,6
10	ВТБ24	21,9

Для смартфонов Android

Место	Банк	Оценка*
1	Тинькофф Банк	72,8
2	Точка Банк	65,4
3	Альфа-Банк	65
4	Модульбанк	62,9
5	Сбербанк России	57,1
6	МДМ Банк	52,7
7	Райффайзенбанк	49,4
8	УБРиР	32,6
9	Промсвязьбанк	31,9
10	ВТБ24	—

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

Сравнение эффективности мобильных банков для iPhone и интернет-банков для бизнеса

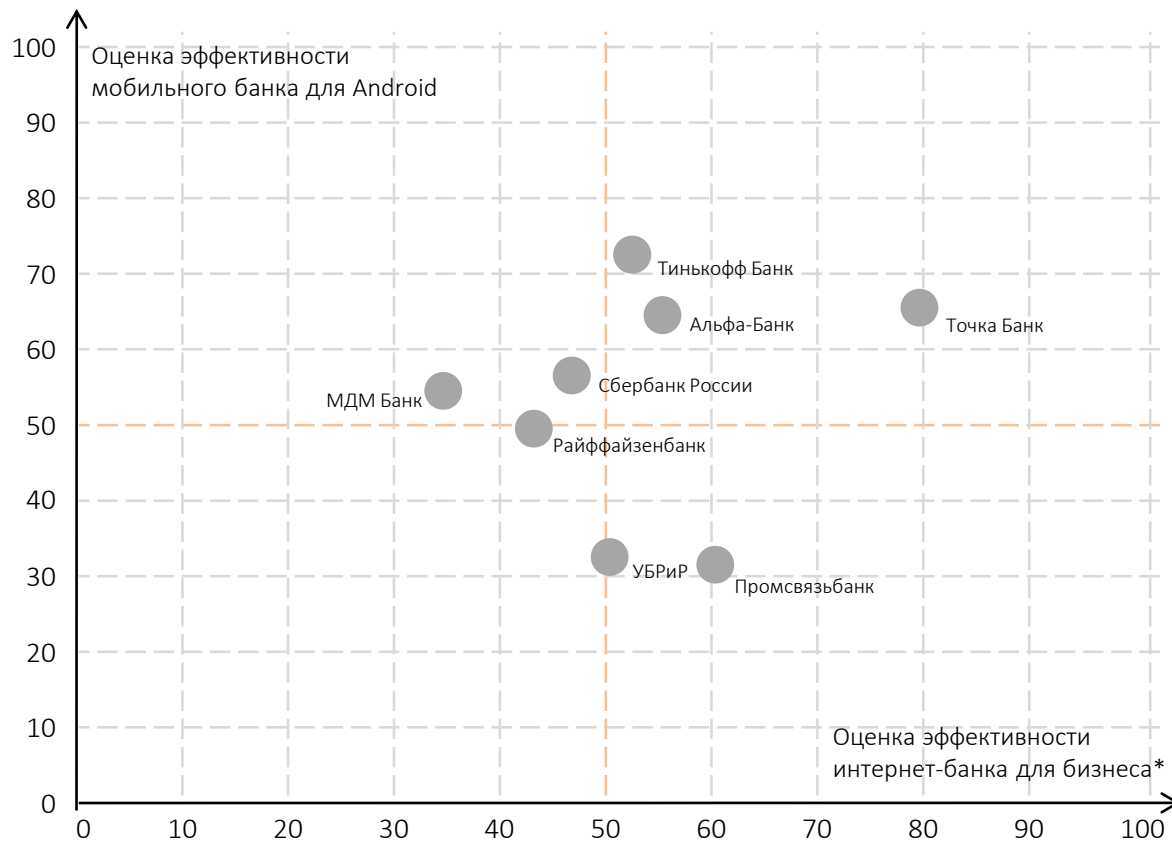


Выделяется группа банков, которые ориентированы на дистанционное обслуживание клиентов, причем это не только Тинькофф Банк и Точка, которые работают в формате безофисного обслуживания, но и крупные федеральные банки — Альфа-Банк и Промсвязьбанк.

Эти банки одинаково активно развивают и интернет- и мобильные банки для бизнеса. Однако большинство банков отдает предпочтение какому-то одному каналу ДБО (например, ВТБ24 интернет-банку, МДМ-Банк мобильному банку)

* Оценка эффективности мобильного банка для профессионального малого бизнеса по результатам исследования [Business Internet Banking Rank 2016](#).

Сравнение эффективности мобильных банков для Android и интернет-банков для бизнеса



Разброс оценок эффективности мобильных приложений для бизнеса на платформе Android меньше, чем на iPhone. Отчасти это связано с тем, что многие банки уделяют больше внимания iPhone: перезапускают их в первую очередь и добавляют больше функциональных возможностей.

* Оценка эффективности мобильного банка для профессионального малого бизнеса по результатам исследования [Business Internet Banking Rank 2016](#).

Рейтинг эффективности мобильных банков для планшетов

Под приложением для планшета в исследовании подразумевается мобильный банк, разработанный специально для устройств этого типа. В частности, в них есть дополнительные интерфейсные элементы, которые используют пространство большого экрана с пользой (например, меню слева, фильтр на часть экрана).

Не считается приложением для планшета мобильный банк для смартфона, который просто растягивается на большой экран.

Для iPad

Место	Банк	Оценка*
1	Альфа-Банк	57,7
2	Сбербанк России	56,5
3	Райффайзенбанк	43,6
4	УБРиР	32,6
5	ВТБ24	21,6
6	Промсвязьбанк	—

Для планшетов Android

Место	Банк	Оценка*
1	Альфа-Банк	57,7
2	Сбербанк России	56,8
3	Промсвязьбанк	32,6
4	УБРиР	32,6
5	ВТБ24	—
6	Райффайзенбанк	—

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

Самые эффективные мобильные банки

Знаки качества Markswebb Rank & Report выдаются участникам исследования Business Mobile Banking Rank 2016, занявшим первые десять мест в рейтинге эффективности мобильных банков для малого бизнеса.

Банк, получивший знак качества Markswebb Rank & Report, является одним из лучших по уровню эффективности мобильного банка для малого бизнеса.

Для iPhone



**1ST PLACE
BUSINESS
MOBILE
BANKING
RANK 2016**
Markswebb Rank & Report

Точка Банк



**TOP 3
BUSINESS
MOBILE
BANKING
RANK 2016**
Markswebb Rank & Report

Тинькофф Банк
Альфа-Банк

Для смартфонов Android



**1ST PLACE
BUSINESS
MOBILE
BANKING
RANK 2016**
Markswebb Rank & Report

Тинькофф Банк



**TOP 3
BUSINESS
MOBILE
BANKING
RANK 2016**
Markswebb Rank & Report

Точка Банк
Альфа-Банк

Методика исследования

Для исследования были отобраны 10 российских банков, обслуживающих малый бизнес:

- топ-3 рейтинга эффективности мобильных банков Business Internet Banking Rank 2015;
- 5 банков, вошедших в топ-20 по обороту средств на счетах ИП в марте 2016 года по данным ЦБ РФ (за исключением банков, не предлагающих услуги РКО для ИП или не обслуживающих ИП и юридических лиц в Москве) и имеющие мобильные приложения для ИП и юридических лиц.
- 1 банк самостоятельно подал заявку на участие в исследовании.

В рамках исследования Business Mobile Banking Rank 2016 аналитики Markswebb Rank & Report провели кабинетное и полевое обследование интерфейсов

мобильных банков 10 российских банков. Источники данных для исследования:

- интервью со специалистами банков, отвечающими за ДБО малого бизнеса;
- рекрутинг существующих клиентов банков, интервью с ними, получение скриншотов интерфейсов используемых мобильных банков;
- открытие расчетных счетов, получение прямого доступа к интерфейсам мобильных банков;
- сбор публично доступной информации (руководства пользователя, инструкции и презентации мобильных банков, демо-версии, тарифные справочники по операциям).

Расчет оценки

В ходе кабинетного и полевого обследования интерфейсов и на основе публично доступных данных аналитики заполнили чек-листы, состоящие более чем из 170 критериев, отражающих возможность совершать различные операции в мобильном банке и удобство их совершения.

Каждому критерию был назначен вес, отражающий возможность проведения операции и удобство для пользователя. Веса критериев определялись на основе собственной экспертизы агентства и данных, полученных в ходе серии интервью с предпринимателями.

Таблица: веса отдельных групп критериев при расчете итоговой оценки мобильных банков для малого бизнеса

Группа критериев	Вес
Получение выписки	20%
Проведение платежей	20%
Проверка состояния счета	15%
Вход в мобильный банк	15%
Подключение мобильного банка	10%
Обмен валюты	5%
Удобство коммуникации с банком	5%
Получение информации по корпоративной карте и ее настройка	4%
Заказ новых продуктов и управление пакетами услуг	2%
Настройка уведомлений	2%
Поиск офиса банка или банкомата	2%

Полный отчет по результатам исследования

Полный отчет дает исчерпывающие ответы на основные вопросы, связанные с текущим уровнем развития и трендами в мобильном банкинге для малого бизнеса.

Результаты исследования позволяют российским банкам:

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

Полный отчет по результатам исследования Business Mobile 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
Исходные данные: чек-листы и изображения интерфейсов по 10 банкам	+	+
Сравнительные таблицы и рейтинги банков по группам критериев	+	+
Подробные примеры типичных недостатков и лучших практик реализации функционала и интерфейсов мобильных банков для малого бизнеса	+	+
Аудит и оценка мобильного банка для малого бизнеса Заказчика по методике Business Mobile Banking Rank 2016		+
Подробные рекомендации и бизнес-требования для повышения эффективности мобильного банка Заказчика для малого бизнеса		+

Структура полного отчета по результатам исследования

Стандартный отчет

Введение: концепция и цели исследования.

Executive Summary (резюме).

Методика исследования.

Часть 1. Состояние мобильных банков для малого бизнеса в России:

- рейтинги эффективности мобильных банков для малого бизнеса (с комментариями);
- ключевые изменения за год (редизайны) с комментариями, что изменилось и на что это повлияло);
- тренды и прогнозы.

Часть 2. Сравнительный анализ мобильных банков для малого бизнеса по группам критериев:

- подключение мобильного банка;
- вход в мобильный банк;

- проверка состояния счета;
- получение выписки;
- проведение платежей;
- обмен валюты;
- удобство коммуникации с банком;
- получение информации по корпоративной карте и ее настройка;
- заказ новых продуктов и управление пакетами услуг;
- настройка уведомлений;
- поиск офиса банка или банкомата.

Промежуточные рейтинги, примеры и иллюстрации лучших практик и типичных недостатков.

Часть 3. Справка по банкам.

Формат предоставления отчетов: в электронном виде (файлы формата pdf).

Расширенный отчет

+ Часть 4. Оценка мобильного банка Заказчика для малого бизнеса

- оценки эффективности;
- ключевые преимущества мобильного банка Заказчика по сравнению с другими игроками рынка;
- ключевые недостатки мобильного банка Заказчика по сравнению с другими игроками рынка.

+ Часть 5. Рекомендации

- обзор рекомендаций в стратегии соответствия (что делать, чтобы быть не хуже основных игроков рынка);
- обзор рекомендаций в стратегии лидерства (что делать, чтобы быть лучше основных игроков рынка);
- описание ключевых инициатив для развития мобильного банка.

Дополнительные услуги на базе исследования

Мониторинг обновлений интернет- и мобильных банков

В базе данных сохраняются оценки всех критериев чек-листа, которые отражают наличие у исследуемых интернет-продуктов определенного функционала и качеств интерфейсов.

База данных Markswebb Rank & Report регулярно обновляется аналитиками агентства, а значит, в ней оперативно отражаются все изменения исследуемых интернет-продуктов.

Закрытый Workshop — серия мероприятий с продуктовыми, техническими и маркетинговыми командами заказчика:

- образ продуктов;
- дорожная карта;
- идеи интерфейсов.

Если мобильного банка еще нет

Проектирование интерфейсов:

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

Если мобильный банк разрабатывается

Pre-production аудит

Детальное обследование и мобильного банка для малого бизнеса для бизнеса на этапе проектирования, дизайна и технического тестирования.

Если мобильный банк уже есть

Юзабилити-тестирование мобильного банка «под ключ»:

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

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.

Markswebb Rank & Report

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

markswebb.ru

+7 (495) 796-0480

hello@markswebb.ru

Markswebb *Rank & Report*
аналитическое агентство