

Internet Banking Rank 2017

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

Краткий отчет

Апрель 2017

Markswebb *Rank & Report*
аналитическое агентство



Об исследовании

Internet Banking Rank 2017 – шестая волна ежегодного исследования эффективности российских сервисов интернет-банкинга для физических лиц.

Более эффективным в исследовании считается интернет-банк, который наиболее полно удовлетворяет потребности пользователя и имеет удобный понятный интерфейс.

Методика

Кабинетное исследование интерфейсов интернет-банков для физических лиц в 36 российских банках по чек-листу, состоящему более чем из 400 критериев.

Серия юзабилити-тестов интернет-банков с участием 67 клиентов российских банков.

Исследование проведено в марте – апреле 2017 года.

[Подробнее о методике исследования](#)

Результаты

Результаты Internet Banking Rank 2017 — это детальный ответ на основные вопросы, связанные с развитием интернет-банка:

Какие интернет-банки лучше и за счет чего?

Какова позиция моего банка по отношению к лидерам и аутсайдерам?

Какие изменения произошли у лидеров и на рынке в целом?

В каких интернет-банках лучше всего реализованы различные функции и интерфейсы? Как эта реализация устроена?

В каком направлении развивать собственный интернет-банк, чтобы привлечь новых пользователей и повысить активность существующих?

Рейтинг эффективности интернет-банков

Место	Интернет-банк	Оценка*
1	Бинбанк**	77,8 (7,8 / 4,1)
2	Тинькофф Банк	77,4 (8,2 / 3,9)
3	Промсвязьбанк	73,5 (7,9 / 3,7)
4	Альфа-Банк	66,3 (7,2 / 3,4)
5	ВТБ	65,5 (6,6 / 3,6)
6	Сбербанк России	64,3 (6,1 / 3,7)
7	Банк Уралсиб	64 (6,3 / 3,6)
8	Почта Банк	63 (7,2 / 3,1)
9	Райффайзенбанк	62,5 (6,0 / 3,6)
10	Совкомбанк***	61,8 (6,8 / 3,2)

* 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.

Место	Интернет-банк	Оценка*
11	МКБ	61,5 (6,3 / 3,4)
12	Запсибкомбанк	61,3 (6,7 / 3,2)
13	Банк Траст	60,2 (6,7 / 3,1)
14	Банк Русский Стандарт	59,1 (6,3 / 3,2)
15	БКС	58,6 (6,2 / 3,2)
16	ВТБ24	58,5 (5,7 / 3,4)
17	Ренессанс Кредит	58,4 (5,4 / 3,5)
18	Банк Санкт-Петербург	58,2 (6,9 / 2,8)
19	Банк Открытие	57,6 (6,0 / 3,2)
20-21	Банк Восточный	57,3 (5,7 / 3,3)
	Банк Абсолют	57,3 (5,7 / 3,3)

** В исследовании участвовал интернет-банк MDM Online, на который переводятся клиенты Бинбанка после объединения Бинбанка с МДМ Банком.

*** В исследовании участвовал интернет-банк «ЧАТ-БАНК».

Место	Интернет-банк	Оценка*
22	Банк Казани	54,7 (5,9 / 3,0)
23	Хоум Кредит Банк	54,3 (5,6 / 3,1)
24	УБРиР	53,3 (5,4 / 3,1)
25	ЮниКредит Банк	53,1 (5,6 / 3,0)
26	Россельхозбанк	52,8 (5,3 / 3,1)
27	АК Барс Банк	52,3 (5,2 / 3,1)
28	Банк Авангард	50,6 (6,1 / 2,5)
29	МТС Банк	47,8 (4,8 / 2,9)
30	Росбанк	45,7 (4,1 / 3,0)
31	Банк Зенит	41,6 (3,8 / 2,8)
32	ОТП Банк	40,5 (3,2 / 2,9)
33	Ситибанк	39 (3,2 / 2,8)
34	Кредит Европа Банк	37,1 (3,4 / 2,6)
35	Банк Возрождение	36,7 (3,3 / 2,6)
36	Газпромбанк	33,7 (3,9 / 2,1)

[Почитать, как рассчитывались оценки](#)

Комментарии к рейтингу

За прошедший год из первой десятки рейтинга интернет-банков были Московский Кредитный Банк, Запсибкомбанк, Банк Траст, Банк Русский Стандарт и Банк Санкт-Петербург. Пополнили топ-10 Сбербанк России, Банк Уралсиб, Почта Банк, Райффайзенбанк и Совкомбанк.

Наиболее эффективными интернет-банками с точки зрения удобства интерфейсов и функциональности были признаны интернет-банки Бинбанка (ранее интернет-банк МДМ Банка), Тинькофф Банка, Промсвязьбанка, Альфа-Банка и ВТБ.

Интернет-банку Бинбанка удалось подняться на первое место за счет улучшения удобства и реализации большого количества важных функций, в том числе:

- форма перевода между произвольными картами с

автоматическим определением платежной системы и банка-эмитента по введенному номеру карты;

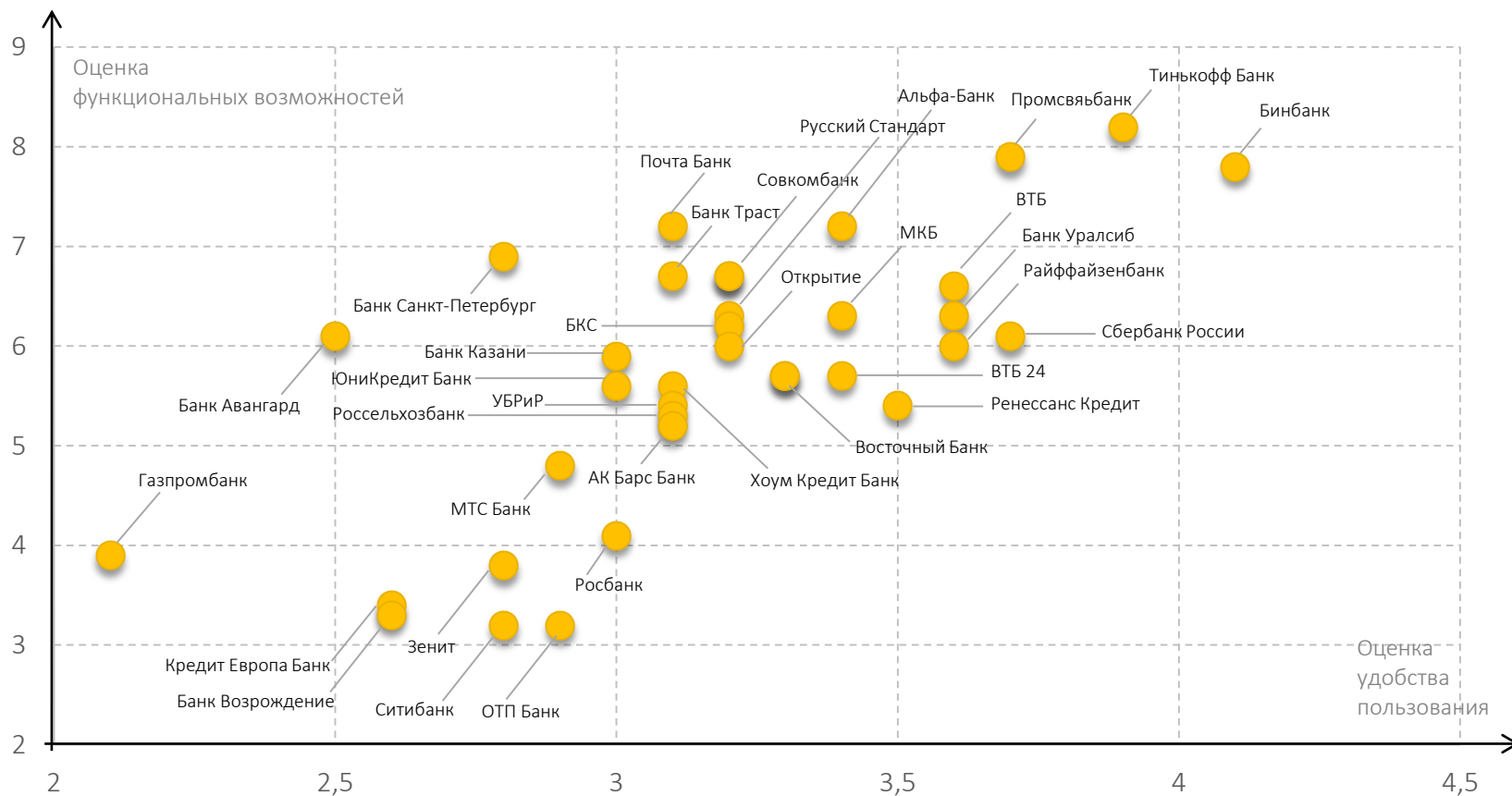
- форма поиска задолженностей по штрафам ГИБДД и налогам по персональным данным пользователя;
- продвинутые возможности блокировки карты и установки пользовательских лимитов на операции по карте;
- возможность открытия текущих счетов и выпуска карт без посещения банка и звонка в контактный центр.

Must-have функции интернет-банка

- Переводы между собственными счетами и картами, в том числе в разных валютах.
- Возможности упрощенных переводов другим клиентам банка.

- Наличие истории операций по карте.
- Переводы в другие банки по номерам счетов и карт.
- Формы переводов на счета в электронных деньгах.
- Оплата коммунальных услуг, мобильной и стационарной телефонной связи, интернет-провайдеров, телевидения.
- Упрощенная оплата штрафов ГИБДД (по УИН, по номеру транспортного средства, номеру прав и свидетельству о регистрации транспортного средства).
- Возможность заблокировать карту.
- Форма открытия вклада.
- Создание и редактирование шаблонов платежей.

Распределение оценок функциональности и удобства пользования интернет-банками



Крупные редизайны и перезапуски



Тинькофф Банк (апрель 2016)

Переход на новую платформу, интеграция интернет-банка и банковского сайта с возможностью совершать платежи клиентам «с улицы».



Райффайзенбанк (осень 2016)

Внедрение более современного и лаконичного интерфейса с возможностью персонализации главного экрана при помощи виджетов. После перезапуска интернет-банк занял 9 место по сравнению с 26-м в прошлом году.



ВТБ24 (зима 2017)

Изменение дизайна с упрощением навигации в интернет-банке.



Ренессанс Кредит (март 2017)

Существенное расширение функциональных возможностей и повышение удобства интерфейса. Благодаря перезапуску банк переместился с 33-го на 16-е место.



Авангард (лето 2016)

Стилистические изменения дизайна с сохранением логики интерфейса.



Россельхозбанк (осень 2016)

Переход к более современному дизайну с существенным расширением функциональных возможностей.

Хорошие результаты после запусков новых версий интернет-банков показали Почта Банк (занял 8-е место, ранее в исследовании не участвовал) и Совкомбанк (10-е место, ранее не участвовал).

Ключевые тенденции развития интернет-банкинга

1. Расширяются возможности перевода другому клиенту банка, наибольший прирост – у перевода по номеру мобильного телефона.
2. Расширяются возможности card2card-переводов: появляется возможность пополнения счета или карты с карты другого банка и перевод между двумя произвольными картами сторонних банков. Кроме этого, в формах card2card-переводов все чаще встречается функция автоматического определения банка по введенному номеру карты.
3. Увеличиваются возможности упрощенных платежей в бюджет: штрафы ГИБДД по УИН, задолженности судебным приставам по номеру исполнительного производства и по персональным данным, оплата налогов с запросом задолженности по ИНН.
4. Расширяются возможности упрощения оплаты коммунальных услуг с помощью форм с запросом задолженности.
5. Расширяются возможности настроек карт: подключение и отключение SMS-уведомлений о совершенных операциях по карте, настройки различных лимитов на расходные операции по карте.
6. Расширяются возможности приобретения банковских продуктов в режиме онлайн: значительно увеличилось количество интернет-банков с формой открытия накопительных счетов.
7. Упрощается оплата мобильной связи – автоматическое определение мобильного оператора по номеру телефона, наличие маски ввода номера телефона, автоплатежи для оплаты мобильной связи.

Знаки качества: лучшие интернет-банки

Знак качества Marksw Webb Rank & Report выдается участникам исследования Internet Banking Rank 2017, занявшим первые десять мест в рейтинге эффективности интернет-банков для физических лиц.

Банк, получивший знак качества Marksw Webb Rank & Report, является одним из лучших по функциональным возможностям и удобству интерфейсов дистанционного обслуживания в интернет-банках.



Бинбанк



Тинькофф Банк
Промсвязьбанк



Альфа-Банк
ВТБ
Сбербанк России
Банк Уралсиб
Почта Банк
Райффайзенбанк
Совкомбанк

Источники данных для исследования

1. Кабинетное обследование интерфейсов:
март-апрель 2017 года.

В 36 российских банках был подключен сервис интернет-банкинга и проведены тестовые операции. В итоге по всем 36-ти банкам были заполнены чек-листы, состоящие более чем из 400 критериев.

1. Функциональные возможности:

- получение информации по карте;
- платежи и переводы;
- изменение настроек карты;
- заказ и получение новых продуктов банка онлайн (открытие счетов и вкладов, заказ карт, заявки на кредиты и т.д.);
- получение справочной информации.

2. Удобство пользования:

- удобство входа в интернет-банк;

- удобство навигации;
- возможность дистанционной регистрации и восстановления потерянного доступа;
- удобство экспорта данных;
- удобство платежных форм;
- упрощение повторных операций;
- дружелюбность интерфейса.

2. Серия юзабилити-тестов: март 2017 года.

В тестировании приняли участие 67 клиентов российских банков в возрасте от 25 до 50 лет с разным опытом пользования интернет-банками.

Каждый респондент выполнил серию типовых заданий в трех случайно подобранных интернет-банках из тех, которыми он ранее не пользовался.

Каждый интернет-банк, участвующий в исследовании, был протестирован пятью респондентами. По результатам тестирования интернет-банки получили оценки по отдельным задачам и по удобству пользования в целом.

Методика формирования рейтинга

Для исследования были отобраны 36 интернет-банков:

- 10 интернет-банков, вошедших в топ-10 рейтинга Internet Banking Rank 2016.
- Топ-20 крупнейших по количеству пользователей интернет-банков по данным исследования [e-Finance User Index 2016](#) (помимо банков, вошедших в топ-10 рейтинга Internet Banking Rank 2016).
- 6 интернет-банков включены в исследование по запросу.

В ходе исследования были заполнены чек-листы, состоящие более чем из 400 критериев. Каждому из них был назначен вес, отражающий важность задачи пользователя при работе с дебетовой картой, значимость той или иной функции интерфейса. Веса определялись на основе собственной экспертизы агентства.

Группы критериев удобства пользования	Вес группы критериев
Регистрация и восстановление доступа	10%
Вход в интернет-банк	15%
Удобство навигации	10%
Удобство экспорта данных	10%
Удобство платежных форм	10%
Упрощение повторных платежных операций	15%
Дружелюбность интерфейса	5%
Оценка привлекательности дизайна	5%
Общая оценка предпочтительности	5%
Средняя оценка удобства выполнения задач	15%

Общие оценки функциональных возможностей и удобства пользования рассчитывались как сумма выполненных критериев, умноженных на их веса.

Группы критериев функциональных возможностей	Вес группы критериев
Средства связи с банком	5%
Новые продукты: открытие счетов и вкладов, заказ карт, заявки на кредиты и другие продукты	20%
Настройки карты: PIN-код, блокировка, уведомления, управление лимитами по карте	5%
Платежи, переводы, проверка начислений и задолженностей, лимиты на переводы	50%
Информация по карте клиента: остатки, параметры, тарифы, выписки, квитанции, аналитика	20%

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

Полный отчет по результатам исследования



	Стандартный отчет	Расширенный отчет	Полный аудит
Скриншоты интерфейсов по 36 исследованным интернет-банкам	+	+	+
Обзор 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 2017		+	+
Подробные рекомендации и бизнес-требования для повышения эффективности интернет-банка Заказчика		+	+
Дополнительное обследование и тестирование по пользовательским сценариям, не вошедшим в основное исследование			+

Чтобы получить коммерческое предложение по покупке полного отчета, напишите на почту vasily@markswebb.ru

Дополнительные сервисы на базе исследования

Юзабилити-тестирование по отработанной методике исследования веб-сайтов, интернет-банков и мобильных приложений «под ключ»:

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

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

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

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.

Pre-production аудит

Детальное обследование и оценка веб-сайтов, интернет- и мобильных банков для бизнеса на этапе проектирования, дизайна и технического тестирования.

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 качества интерфейсов.

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

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, Промсвязьбанк, МКБ и другие.

Обратная связь

По вопросам заказа отчетов, заключения новой сделки:

Василий Ефанов

Менеджер по работе с ключевыми клиентами

+7(495)796-0480

vasily@markswebb.ru

По вопросам методики и результатов исследования:

Олег Сим

Руководитель исследования

oleg.sim@markswebb.ru

Markswebb *Rank & Report*
аналитическое агентство