

Mobile Banking Rank 2016

Пятая волна ежегодного исследования эффективности
российских сервисов мобильного банкинга для частных лиц

Краткий отчет

Июль 2016

Markswebb *Rank & Report*
аналитическое агентство

Введение

Mobile Banking Rank 2016 — пятая волна ежегодного исследования эффективности российских сервисов мобильного банкинга для физических лиц.

Под мобильным банком в исследовании понимается мобильное приложение, с помощью которого клиент может управлять своими счетами и картами со смартфона или планшета. Под эффективностью мобильного 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 мобильном банке.

В ходе исследования были проведены:

- Онлайн-опрос более 3000 российских интернет-пользователей.
- Кабинетное исследование интерфейсов мобильных банков для физических лиц в 32 российских банках по чек-листу, состоящему более чем из 400 критериев (97 мобильных приложений для смартфонов iPhone, Android и Windows Phone, а также планшетов iPad и Android).
- Серия юзабилити-тестов мобильных банков с участием 112 клиентов российских банков.

Исследование проведено в период с июня по июль 2016 года.

Результаты исследования позволяют российским банкам:

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

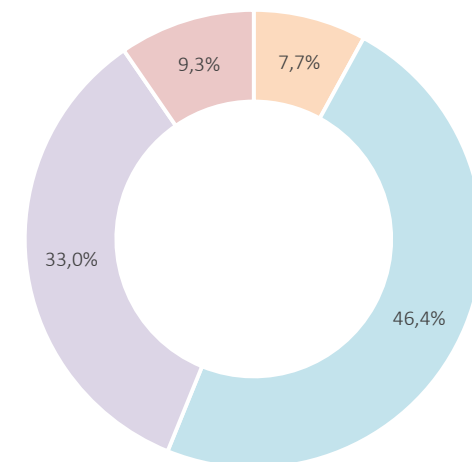
Профиль пользователей мобильного банкинга

33%

, или 18 млн российских интернет-пользователей в возрасте от 18 до 64 лет пользуются мобильными банками для частных лиц.

Диаграмма: доля пользователей мобильным банкингом

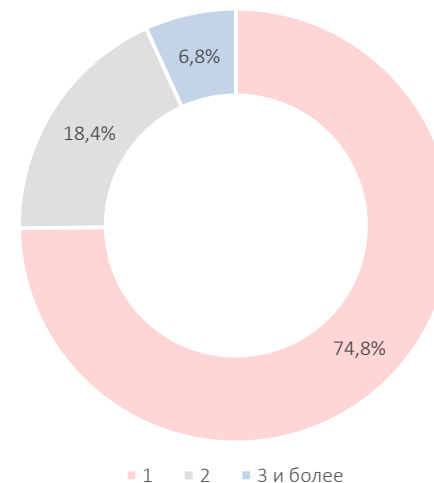
- Не знают о такой услуге
- Знают, но никогда не пользовались
- Пользуются
- Сейчас не пользуются, но пользовались ранее



За прошедший год аудитория мобильного банкинга для частных лиц выросла на 2%, или 1 млн пользователей. Для сравнения, в 2014-2015 году рост составил 58%.

46,4%, или 25 млн человек знают о такой услуге, как мобильный банкинг, но никогда ею не пользовались.

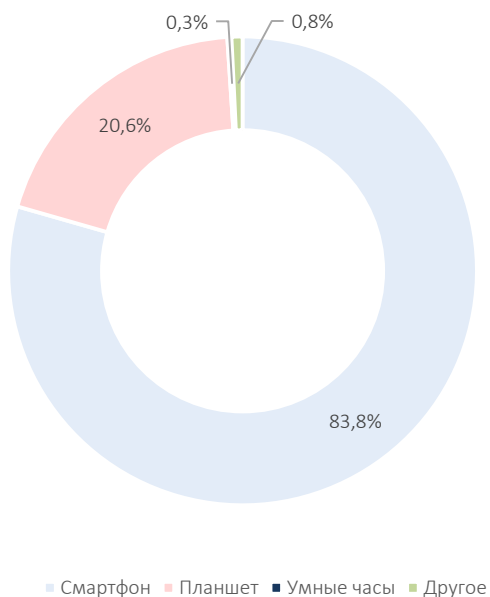
Диаграмма: распределение пользователей мобильного банкинга по количеству используемых приложений



75% пользователей мобильного банкинга пользуются только одним банковским мобильным приложением, 18% – мобильными приложениями двух банков.

Количество мобильных банков и частота использования

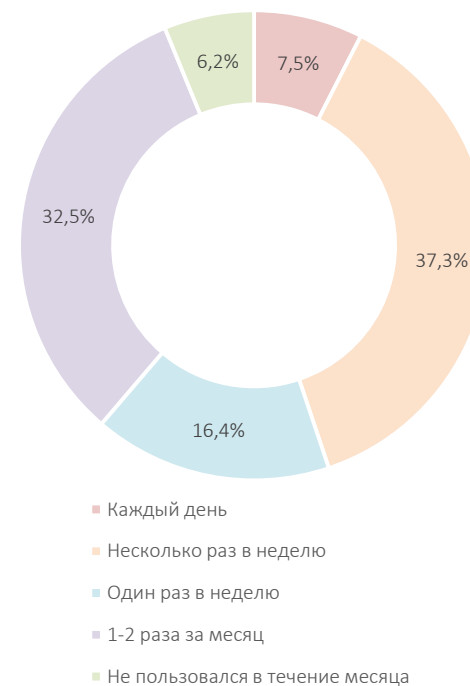
Диаграмма: популярность устройств для пользования мобильным банкингом



Подавляющее большинство российских интернет-пользователей — 83,8%, или 46 млн человек — пользуются мобильным банкингом для частных лиц со смартфона. Планшеты в 4 раза менее популярны — устройства этого типа для мобильного банкинга используют 20,6%, или 11 млн российских интернет-пользователей. Умные часы для мобильного банкинга используют всего 0,3% российских интернет-пользователей (164 000 человек).

Большинство пользователей мобильного банка не заходят в приложение каждый день — это делают только 7,5%. Почти 70%, или 38 млн человек пользуются мобильным банком несколько раз в неделю (37,3%) или 1-2 раза в месяц (32,5%).

Диаграмма: частота пользования мобильным банкингом



Краткие результаты исследования

В России мобильными банками пользуются 18 млн человек в возрасте от 18 до 64 лет. 89% пользователей мобильного банка пользуются и интернет-банком тоже, причем 17% из них пользуются мобильным банком чаще, чем интернет-банком.

Лучший мобильный банк для iPhone и Android — у Тинькофф Банка. В мобильном приложении есть авторизация по отпечатку пальца (в том числе, для Android), онлайн-чат с консультантами банка, реализована технология бесконтактных платежей смартфоном (только для Android), а также возможность подключить автоплатежи и платежи по расписанию, удаленно заказать продукты банка, привязать к аккаунту в приложении карту любого банка и пополнять карту Тинькофф с карты другого банка. История операций и выписка объединены в единую ленту событий.

Лучший мобильный банк для смартфонов на базе Windows Phone — у Сбербанка. Тинькофф потерял лидирующие позиции из-за сокращения функционала (нет фильтров в истории операций, формы оплаты штрафов ГИБДД, возможности проложить маршрут до банкомата и т.д.). В целом большинство исследованных мобильных банков для смартфонов на базе Windows Phone имеют более «урезанный» функционал по сравнению с iPhone и Android.

Лучшим мобильным банком для iPad стало приложение Альфа-Банка за счет расширения функционала выписки по карте и экспорта данных, реализации автоматического определения провайдера по номеру телефона, а также за счет увеличения суммы переводов за разовую операцию. Банки Авангард и Уралсиб потеряли лидирующие позиции, так как в их приложениях существенных

изменений за год не произошло.

Для планшетов Android лучшим мобильным банком стало приложение Райффайзенбанка. В нем появился PFM-сервис, возможность пополнения карты с карты другого банка и возможность входа по короткому цифровому коду.

Must-have функционал мобильного банковского приложения: перевод между собственными счетами/картами и на карты других клиентов, оплата коммунальных услуг, мобильной и стационарной телефонной связи, интернет-провайдеров, ТВ, создание и редактирование шаблонов платежей, обмен валют, вход по короткому цифровому коду или графическому ключу, открытие вкладов и счетов.

Расширяется функционал card2card переводов и производных от них, в том числе, пополнение счета/карты с карты другого банка, оплата штрафов, налогов и коммунальных услуг с поиском задолженности, пополнение с карт других банков. Сами card2card переводы становятся удобнее за счет создания шаблонов, платежей по расписанию и автоплатежей.

На смену колл-центрам приходят онлайн-чаты с консультантами банка в интерфейсе мобильного приложения для оперативной поддержки пользователей мобильного банкинга.

Интерфейсы приложений становятся проще и понятнее: сложные коды операций заменяются понятными формулировками, обмен валют выносится в список операций, как отдельная функция. Ввод номера карты заменяется

сканированием, и постепенно этот функционал распространяется на сканирование штрих-кодов квитанций.

Банки добавляют возможность привязать к аккаунту в мобильном приложении карты других банков. Пока эта функция реализована у 5 банков.

Мобильные банки становятся полноценным инструментом для управления финансами, картами и банковскими продуктами. Подключить его можно будет напрямую в приложении, не используя логин и пароль интернет-банка.

Мобильный банкинг и банкинг в целом будет пытаться переместиться в более привычные для клиентов среды — чаты и мессенджеры (Telegram, Facebook, Viber и т.д.).

Традиционные платежи будут заменяться

автоплатежами, когда операция на оплату или перевод средств инициируется получателем платежа, а владельцу карты остается только увидеть уведомление и одобрить операцию.

Распространение бесконтактных платежей по технологии NFC. Пока функция реализована только у двух банков — Тинькофф и МДМ.

Будут развиваться приложения для умных часов, которые реализуются как дополнение к мобильному банку для смартфона или планшета.

Рейтинг эффективности мобильных банков для iPhone

Место	Мобильный банк	Оценка*
1	Тинькофф Банк	67,3
2	Сбербанк	62,3
3	Почта Банк	60,5
4	Альфа-Банк	59,8
5	МИНБанк	58,8
6	МДМ Банк	57,4
7	ЮниКредит Банк	55,7
8	ВТБ24	55,2
9	Открытие	54,5
10	Райффайзенбанк	54,0

Место	Мобильный банк	Оценка*
11	Банк Санкт-Петербург	52,6
12	Промсвязьбанк	51,5
13-14	Авангард	50,9
	Уралсиб	50,9
15-16	Абсолют Банк	49,5
	МТС Банк	49,5
17-18	МКБ	49,4
	БИНБАНК	49,4
19	Росбанк	47,2
20	ВТБ Банк Москвы	45,8

Место	Мобильный банк	Оценка*
21	АК Барс	45,3
22	ОТП Банк	45,0
23	Банк Казани	43,8
24	Газпромбанк	43,0
25	Русский Стандарт	38,9
26	СМП Банк	38,6
27	Хоум Кредит Банк	38,5
28	Росэнергобанк	33,1
29	Возрождение	23,3
30	Ситибанк	19,0

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

Распределение оценок функциональности и удобства пользования мобильными банками для iPhone



Рейтинг эффективности мобильных банков для Android

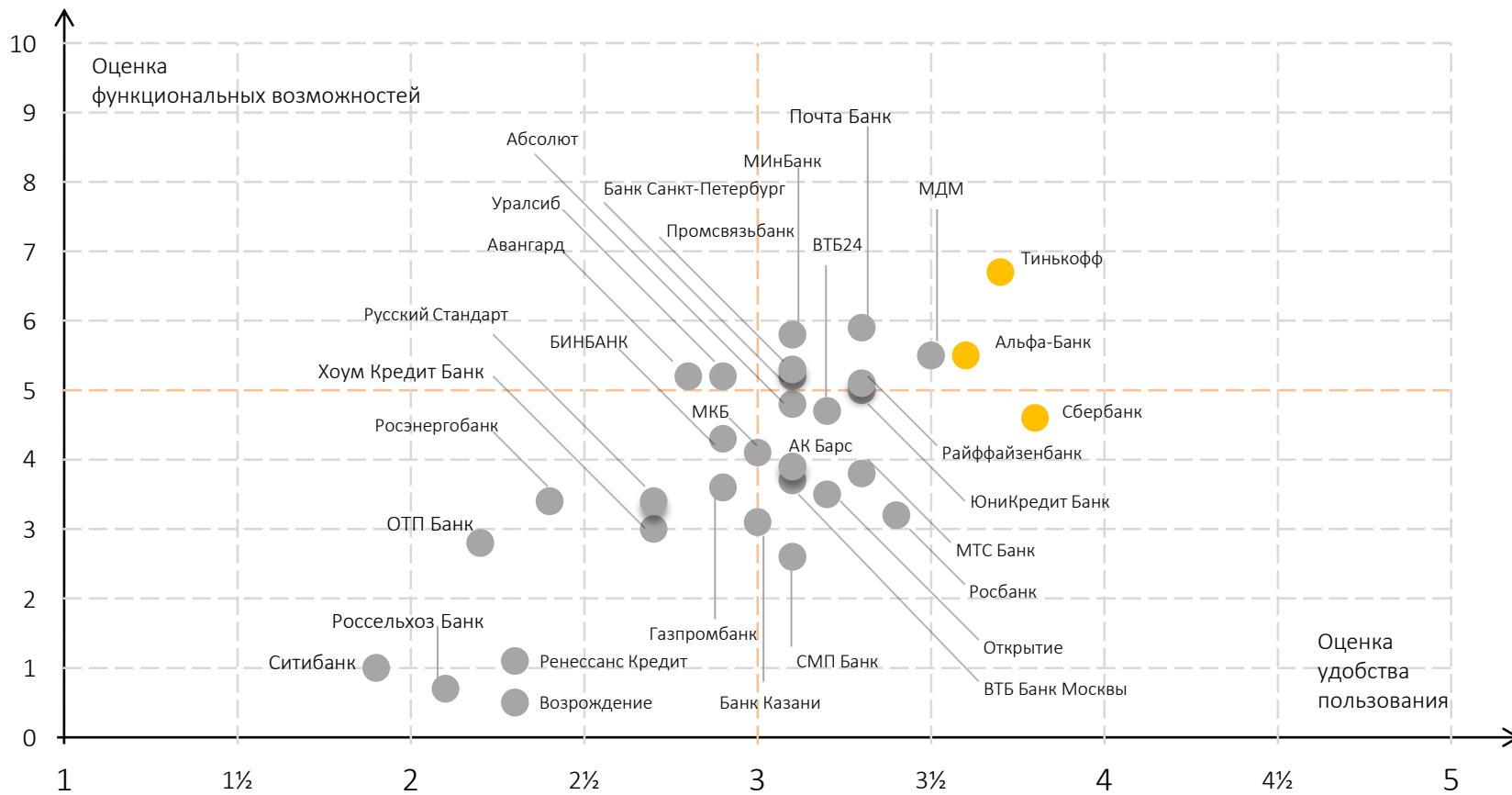
№	Мобильный банк	Оценка*
1	Тинькофф Банк	67,3
2	Альфа-Банк	60,2
3	Сбербанк России	59,2
4	МДМ Банк	58,9
5	Лето Банк (Почта Банк)	58,3
6	МИНБанк	55,3
7	Райффайзенбанк	54,3
8	ЮниКредит Банк	53,9
9	Промсвязьбанк	52,8
10	Банк Санкт-Петербург	52,3

№	Мобильный банк	Оценка*
11	ВТБ24	51,2
12	Абсолют Банк	50,3
13	Уралсиб	49,8
14	МТС Банк	48,7
15	Авангард	48,6
16	Росбанк	48,1
17	Открытие	46,1
18	АК БАРС	45,8
19	МКБ	45,7
20	ВТБ Банк Москвы	45,4

№	Мобильный банк	Оценка*
21	БИНБАНК	45,3
22	Газпромбанк	42,1
23	Банк Казани	41,6
24	СМП Банк	41,4
25	Русский Стандарт	38,5
26	Хоум Кредит Банк	36,8
27	Росэнергобанк	34,5
28	ОТП Банк	29,0
29	Ренессанс Кредит	24,3
30	Возрождение	23,3
31	Россельхозбанк	20,1
32	Ситибанк	17,4

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

Распределение оценок функциональности и удобства пользования мобильными банками для смартфонов Android



Рейтинг эффективности мобильных банков для Windows Phone, iPad и планшетов на базе Android

Место	Мобильный банк для Windows Phone	Оценка*
1	Сбербанк	56,7
2	МДМ Банк	55,8
3	МИНБанк	55,8
4	Банк Санкт-Петербург	52,6
5	ВТБ24	51,3
6	Уралсиб	49,7
7	Тинькофф Банк	48,6
8	Авангард	48,1
9	МТС Банк	44,8
10	Альфа-Банк	44,5
11	ВТБ Банк Москвы	38,0
12	Хоум Кредит Банк	35,8
13	Русский Стандарт	35,0
14	Газпромбанк	32,1

Место	Мобильный банк для iPad	Оценка*
1	Альфа-Банк	62,5
2	Сбербанк	60,4
3	МИНБанк	60,0
4	ВТБ24	58,0
5	Райффайзенбанк	55,3
6	Промсвязьбанк	53,7
7	Авангард	50,9
8	Уралсиб	49,7
9	МТС Банк	48,1
10	МКБ	47,5
11	Росбанк	47,2
12	ОТП Банк	46,5
13	Русский Стандарт	41,3
14	Хоум кредит Банк	34,0

Место	Мобильный банк для планшетов Android	Оценка*
1	Райффайзенбанк	55,8
2	ВТБ24	52,6
3	Авангард	51,4
4	Росбанк	47,2
5	Открытие Банк	43,2
6	ОТП Банк	34,0
7	Русский Стандарт	33,1

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

Знаки качества: лучшие мобильные банки для iPhone

Знак качества Marksw Webb Rank & Report выдается участникам исследования Mobile Banking Rank 2016, занявшим первые десять мест в рейтинге эффективности мобильных банковских приложений для iPhone.

Банк, получивший знак качества Marksw Webb Rank & Report, является одним из лучших по уровню дистанционного обслуживания в мобильных банках для iPhone.



Тинькофф Банк



Сбербанк
Почта Банк



Альфа-Банк
МИНБанк
МДМ Банк
ЮниКредит Банк
ВТБ24
Открытие
Райффайзенбанк

Знаки качества: лучшие мобильные банки для смартфонов Android

Знак качества Marksw Webb Rank & Report выдается участникам исследования Mobile Banking Rank 2016, занявшим первые десять мест в рейтинге эффективности мобильных банковских приложений для Android.

Банк, получивший знак качества Marksw Webb Rank & Report, является одним из лучших по уровню дистанционного обслуживания в мобильных банках для Android.



Тинькофф Банк



Альфа-Банк
Сбербанк



МДМ Банк
Почта Банк
МИНБанк
Райффайзенбанк
ЮниКредит Банк
Промсвязьбанк
Банк Санкт-Петербург

Знаки качества: лучшие мобильные банки для Windows Phone

Знак качества Marksw Webb Rank & Report выдается участникам исследования Mobile Banking Rank 2016, занявшим первые десять мест в рейтинге эффективности мобильных банковских приложений для Windows Phone.

Банк, получивший знак качества Marksw Webb Rank & Report, является одним из лучших по уровню дистанционного обслуживания в мобильных банках для Windows Phone.



Сбербанк



МДМ Банк
МИНБанк

Знаки качества: лучшие мобильные банки для iPad

Знак качества Marksw Webb Rank & Report выдается участникам исследования Mobile Banking Rank 2016, занявшим первые десять мест в рейтинге эффективности мобильных банковских приложений для iPad.

Банк, получивший знак качества Marksw Webb Rank & Report, является одним из лучших по уровню дистанционного обслуживания в мобильных банках для iPad.



Альфа-Банк



Сбербанк
МИНБанк

Знаки качества: лучшие мобильные банки для планшетов Android

Знак качества Marksw Webb Rank & Report выдается участникам исследования Mobile Banking Rank 2016, занявшим первые десять мест в рейтинге эффективности мобильных банковских приложений для планшетов Android.

Банк, получивший знак качества Marksw Webb Rank & Report, является одним из лучших по уровню дистанционного обслуживания в мобильных банках для планшетов Android.



Райффайзенбанк



ВТБ24
Авангард

Источники данных для исследования

1. Онлайн-опрос: октябрь 2015 года

Более 3000 респондентов, репрезентующих пользователей интернета в возрасте 18-64 лет.

Структура анкеты:

- 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: июнь-июль 2016 года

В 32 российских банках был подключен сервис мобильного банкинга и проведены тестовые операции. В итоге аналитики заполнили чек-листы, состоящие более чем из 400 критериев, по 97 мобильным банкам для iOS, Android и Windows Phone.

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.);
- поиск банкоматов и офисов банка.

2. Удобство пользования:

- возможность дистанционной

регистрации и восстановления потерянного доступа;

- удобство входа, навигации, совершения платежей;
- возможность упрощения повторных операций.

3. Серия юзабилити-тестов: июнь 2016

В тестировании приняли участие 112 клиентов российских банков в возрасте от 20 до 50 лет с разным опытом пользования мобильными банками.

Каждый респондент выполнил серию типовых заданий в трех случайно подобранных мобильных банках из тех, которыми он ранее не пользовался. Каждый мобильный банк, участвующий в исследовании, был протестирован пятью респондентами. По результатам тестирования мобильные банки получили оценки по отдельным задачам и по удобству пользования в целом.

Методика формирования рейтинга

Для исследования были отобраны мобильные приложения 32 банков:

- 10 мобильных банков, вошедших в топ-10 рейтингов Mobile Banking Rank 2015;
- 15 мобильных банков с наибольшим количеством пользователей (кроме 10 мобильных банков отобранных ранее);
- 7 мобильных банка включены в исследование по запросу.

В ходе исследования аналитики заполнили 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 и данных, полученных в ходе онлайн-опроса.

Группы критериев удобства пользования	Вес группы критериев
Регистрация и восстановление доступа	10%
Вход в мобильный банк	15%
Удобство навигации	15%
Открытость (экспортируемость) данных	5%
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%
Информация по банкоматам и офисам	10%
Новые продукты: открытие счетов и вкладов, заказ карт, заявки на кредиты и другие продукты	10%
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

Исчерпывающие ответы на основные вопросы, связанные с текущим уровнем развития и трендами в мобильном банкинге для частных лиц:

Кто и как пользуется продуктом?

Статистические данные по аудитории пользователей мобильного банкинга: социо-демографические характеристики, используемые функции и совершаемые операции, устройства входа и частота их использования.

Что работает? Функции и элементы интерфейса, которые нужны пользователям и нравятся им.

Что не работает? Типичные ошибки, которые снижают эффективность мобильного банка: ненужные функции и неудобные элементы интерфейса.

	Стандартный отчет	Расширенный отчет	Полный аудит
Скриншоты интерфейсов по 97 исследованным мобильным приложениям	+	+	+
Чек-листы по 97 исследованным мобильным приложениям	+	+	+
Статистические данные по аудитории пользователей мобильного банкинга в России	+	+	+
Сравнительные таблицы и рейтинги мобильных банков по группам критериев	+	+	+
Подробные примеры типичных недостатков и лучших практик реализации функционала и интерфейсов мобильных банков	+	+	+
Аудит и оценка мобильного банка Заказчика по методике Mobile Banking Rank 2016		+	+
Подробные рекомендации и бизнес-требования для повышения эффективности мобильного 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

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 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