

Mobile Banking Rank 2012: первое исследование систем мобильного банкинга российских банков

Markswebb Rank&Report
аналитическое агентство

ВТБ24 предлагает лучший мобильный банкинг среди крупнейших российских банков, несмотря на архаичную систему авторизации.

Результаты исследования Mobile Banking Rank 2012 показывают гигантский разрыв в уровне развития мобильного банкинга среди крупнейших российских банков.

Лишь единицы среди исследованных систем мобильного банкинга представляет собой полноценные интерфейсы для мобильного управления банковскими счетами, которые в некоторых случаях могут даже стать полноценной заменой интернет-банка.

Большинство мобильных банков являются интерфейсами, сильно зависимыми от интернет-банков, и предлагают пользователям сильно ограниченный набор платежных и информационных функций. Конвертацию средств из одной валюты в другую предлагают мобильные интерфейсы лишь 12 банков из 30 исследованных. А перевод физическим лицам по произвольным реквизитам (включая перевод по номеру банковской карты получателя) через мобильный банкинг возможен лишь у 7 банков.

При этом почти треть исследованных банков вообще не предоставляют своим клиентам услугу мобильного банкинга.

Коротко об исследовании Mobile Banking Rank 2012

Проанализированы системы мобильного банкинга 30 крупнейших российских розничных банков — всего 44 мобильных интерфейса, из которых 12 приложений для iPhone, 11 приложений для Android, 9 Java-приложений и 12 мобильных сайтов-банкингов.

В ходе исследования каждый мобильный сайт проверялся по чек-листу из 147 критериев, а каждое мобильное приложение — по чек-листу из 153 критериев.

Исследование проведено в июне 2012 года.

Топ 5 сервисов мобильного банкинга в общем рейтинге

№	Компания	Баллы
1	ВТБ24	78
2	Банк Санкт-Петербург	73
3	Московский Индустриальный Банк	63
4	Русский Стандарт	56
5	Промсвязьбанк	54

Топ 5 мобильных банков iPhone-приложений

№	Компания	Баллы
1-2	ВТБ24	8
1-2	Газпромбанк	8
3-4	Московский Индустриальный Банк	7
3-4	Русский Стандарт	7
5	Сбербанк	6

Топ 6 мобильных банков Android-приложений

№	Компания	Баллы
1	ВТБ24	8
2-3	Московский Индустриальный Банк	7
2-3	Русский Стандарт	7
4	Банк Санкт-Петербург	6
5-6	Альфа-Банк	5
5-6	Газпромбанк	5

Топ 3 мобильных банков для мобильных браузеров

№	Компания	Баллы
1-	Банк Санкт-Петербург	9
2-3	ВТБ24	8
2-3	Промсвязьбанк	8

Управление счетами через мобильный телефон — новый стандарт банкинга

Мобильный бандинг — это возможность управлять банковскими счетами, картами и иными банковскими продуктами через мобильный телефон. Современный мобильный бандинг является наследником одновременно и устаревающего сейчас SMS-банкинга и, наоборот, бурно развивающегося интернет-банкинга.

Мощный виток развития мобильный бандинг получил в последние 3 года вместе с экспансией смартфонов, особенно на платформах iOS и Android, которые, с одной стороны, научили широкие массы пользоваться интернетом на мобильном телефоне, а с другой стороны, задали стандарты создания и распространения софта для мобильных телефонов. Внезапно оказалось, что сайт интернет-банкинга можно (хотя и с неудобствами маленького экрана)

открыть и в мобильном браузере, что породило спрос на адаптированные под мобильные устройства сайты-банкинги. Одновременно с этим оказалось, что для быстрых действий с лежащими на банковском счету деньгами гораздо удобнее достать из кармана телефон и в пару нажатий кнопок запустить нужное приложение — так в стандарты дистанционного банковского обслуживания вошли мобильные приложения-банкинги.

В США и многих европейских странах соотношение пользователей мобильных банков и интернет-банков составляет примерно 1 к 4. При этом аудитория мобильных банкингов удваивается за год. В России мобильный бандинг так же развивается весьма бурно. Количество счетов физических лиц, открытых в российских банках и имеющих доступ через мобильный телефон, уже превысило 20 млн, хотя реальная аудитория мобильного банкинга в России по оценкам аналитиков Marksw Webb Rank&Report пока еще лежит в пределах 1-2 млн пользователей в месяц.

Мода на мобильные банкинги в России

Согласно установочному исследованию дистанционных банковских услуг 200 крупнейших российских банков, проведенному агентством Marksw Webb Rank&Report в январе 2012 года, 27% банков предлагают своим клиентам физическим лицам хотя бы один мобильный интерфейс для управления счетами.

По результатам исследования Mobile Banking Rank 2012, проведенного в июне 2012 года, среди 30 крупнейших российских розничных банков, мобильный бандинг в том или ином виде предлагают почти 75% банков (22 банка). Из них наиболее распространенными интерфейсами являются мобильные сайты-банкинги и приложения для смартфонов iPhone — их реализовали по 12 банков. Приложения для платформы Android предлагают 11 банков, приложения на Java — 9 банков.

При этом новые мобильные банки появляются буквально каждый месяц. Только за июнь 2012 года, когда проходила активная стадия исследования, существенно обновились мобильные приложения Банка Русский Стандарт, было выпущено iPhone приложение Ханты-Мансийского Банка, а уже при подготовке данного документа появилась новость о запуске мобильных приложений для iPhone и Android Номос-Банка.

Проблема «зоопарка» мобильных устройств

При разработке сервисов мобильного банкинга банки непременно сталкиваются с проблемой разнообразия мобильных устройств своих клиентов.

Разные платформы, размеры экрана и способы управления делают невозможным создание единого мобильного интерфейса, который охватил бы всю клиентскую базу и был бы для всех пользователей одинаково удобен и функционален.

Задачу максимального охвата мобильных платформ банки решают (или не решают) по-разному. Некоторые, как Альфа-Банк и Русский Стандарт, предла-

гают широкий спектр мобильных приложений для максимального числа платформ: от популярных iPhone и смартфонов на базе Android, до пока (или уже) непопулярных Windows Phone 7 и Windows Mobile. Другие, как Промсвязьбанк и ТрансКредитБанк, предлагают своим клиентам универсальный мобильный сайт-банкинг. Третьи, как Сбербанк и ХоумКредит Банк, ограничиваются мобильными приложениями для отдельных платформ, оставляя мобильный банкинг недоступным для части клиентов, пользующихся иными мобильными устройствами.

Кто лучше

В общем рейтинге Mobile Banking Rank 2012, учитывающем оценки отдельных интерфейсов и популярность мобильных платформ, охваченных интерфейсами, 1-е место получил ВТБ24, набрав 78 баллов из 100 возможных. «Серебро» и «бронзу» с 73 и 63 баллами соответственно получили мобильные банкинги Банка Санкт-Петербург и Московского Индустриального Банка.

Среди мобильных сайтов-банкингов лучшим по совокупности платежных и информационных возможностей управления счетами, а также по уровню безопасности и удобству средств авторизации стал мобильный сайт-банкинг Банка Санкт-Петербург, который набрал 9 баллов из 10 возможных. 2-е и 3-е место заняли мобильные сайты-банкинги ВТБ24 и Промсвязьбанка, набравшие по 8 баллов. Остальные сайты-банкинги из числа участников Mobile Banking Rank

2012 оказались значительно хуже тройки лидеров, получив от 2 до 4 баллов из 10 возможных.

На смартфонах iPhone лучшим банкингом оказались приложения ВТБ24 и Газпромбанка, набравшие по 8 баллов. Немного хуже, получив по 7 баллов и заняв 3-е и 4-е места, стали приложения Московского Индустриального Банка и Банка Русский Стандарт. А 5-е место и 6 баллов из 10 получило приложение Сбербанка России.

На платформе Android лучшим стало приложение ВТБ24 с 8 баллами. Как и на iPhone всего один балл лидеру уступили приложения Московского Индустриального Банка и Банка Русский Стандарт, занявшие 2-е и 3-е места с 7 баллами. Те же Московский Индустриальный Банк и Банк Русский Стандарт поделили 1-е и 2-е места среди приложений на Java, набрав по 6 баллов из 10 возможных.

Платежные и информационные возможности мобильных банков

Специалисты

Marksw Webb Rank & Report, изучив привычки и предпочтения пользователей мобильных банков, пришли к выводу, что мобильный банкинг в большинстве случаев не воспринимается как самостоятельный интерфейс.

Мобильный банк должен обеспечивать доступ к основным функциям управления счетами, которые могут потребоваться в случае отсутствия доступа к интернет-банку (физического отсутствия компьютера поблизости) или в условиях, когда доступ в интернет-банк затруднен или нежелателен (например, есть опасность перехвата паролей при использовании чужого компьютера). Таким образом, главными функциями мобильного банка являются получение баланса счетов и истории транзакций, оплата услуг и переводы как на собственные счета, так и на счета других лиц.

С точки зрения информационных возможностей основной недостаток большинства существующих систем мобильного банкинга – отсутствие полноценного доступа к истории транзакций. Лишь 11 исследованных мобильных интерфейсов 6 банков предлагают просмотр истории транзакций без ограничений. Остальные 33 интерфейса 16 банков дают информацию с сильными ограничениями: либо по количеству транзакций (последние N транзакций), либо по дате (транзакции за последние N дней), либо по обоим критериям.

С точки зрения платежных возможностей наиболее характерный минус российских мобильных банков – это невозможность совершить пере-

вод физическому лицу в другой банк. Перевод по произвольным реквизитам возможен только в 15 исследованных мобильных интерфейсах 7 банков. Причем у половины из них перевод возможен только по номеру банковской карты получателя. Переводы физическому лицу по шаблону, созданному в интернет-банке, возможны чуть более широкому кругу – такую возможность предоставляют уже 22 исследованных мобильных интерфейса 10 банков, включая Альфа-Банк и Ситибанк, в мобильных банках которых внешние переводы возможны только по заранее созданным шаблонам.

Подобная картина наблюдается и с внутренними переводами. Функция перевода средств между собственными счетами с конвертацией валюты реализована только в 23 мобильных интерфейсах 12 банков.

Самой часто встречающейся платежной функцией мобильных банков стала оплата услуг сотовой связи. Возможность заплатить мобильному оператору по произвольному заданному номеру телефона предлагают почти все банки, имеющие интерфейсы мобильного банкинга – 38 мобильных интерфейсов 19 банков.

Полноценный спектр платежных возможностей, включая оплату различных услуг, переводы физическим и юридическим лицам, конвертацию валюты, а также использование шаблонов операций и повторы из истории транзакций, реализуют лишь единицы среди исследованных мобильных банков. К таким относятся мобильные интерфейсы ВТБ24, мобильные сайты-банкинги Банка Санкт-Петербург и Промсвязьбанка, iPhone приложение Газпромбанка.

Безопасность

Особое внимание исследование Mobile Banking Rank 2012 уделяет вопросам безопасности мобильного банкинга и, прежде всего, формам авторизации в мобильном банке и формам подтверждения транзакций, иницилируемых в мобильном банке.

ВТБ24, лидер рейтинга, получил лишь 1 балл из 3 возможных в категории безопасности и удобства средств авторизации, используемых для входа в мобильный банк и для подтверждения операций одноразовые пароли, напечатанные на карте под защитным слоем. Такая форма по оценкам экспертного совета агентства Marksw Webb Rank & Report предоставляет высокую степень защиты, но одновременно с этим является самой неудобной для пользования.

Оптимальной по оценкам экспертов формой авторизации на вход в мобильный банкинг являются логин и пароль, аналогичный паролю для входа в интернет-банк, дополненный одноразовым паролем по SMS, либо логин и специальный пароль для входа в мобильный банк, отличающийся от пароля для интернет-банка. Подобные формы авторизации на вход в мобильный банк реализованы в 19 мобильных интерфейсах 9 банков.

Оптимальной с точки зрения безопасности и удобства формой подтверждения транзакций в мобильном банке по оценкам экспертов являются одноразовые пароли по SMS, либо многозначный специальный пароль, используемый только для подтверждения транзакций. Подобные формы подтверждения транзакции реализованы лишь в 9 мобильных интерфейсах 6 банков.

Общий рейтинг Mobile Banking Rank 2012

№	Компания	Баллы
1	ВТБ24	78
2	Банк Санкт-Петербург	73
3	Московский Индустриальный Банк	63
4	Русский Стандарт	56
5	Промсвязьбанк	54
6	Газпромбанк	47
7	Альфа-Банк	41
8	Ситибанк	39
9-12	Московский Кредитный Банк	27
9-12	Номос-Банк	27
9-12	СКБ-Банк	27
9-12	ТрансКредитБанк	27
13	Росбанк	25
14	Уральский Банк Реконструкции и Развития	20
15	Россельхозбанк	18
16-19	Райффайзенбанк	14
16-19	Сбербанк России	14
16-19	Ханты-Мансийский Банк	14
16-19	ЮниКредит Банк	14
20	МДМ Банк	7
21	Банк Возрождение	6
22	ХоумКредит Банк	5
–	АК БАРС	н/м ¹
–	Банк Москвы	н/м
–	Восточный	н/м
–	Открытие	н/м
–	ОТП Банк	н/м
–	Петрокоммерц	н/м
–	Траст	н/м
–	Уралсиб	н/м

Рейтинг Android-приложений Mobile Banking Rank 2012

№	Компания	Баллы
1	ВТБ24	8
2-3	Московский Индустриальный Банк	7
2-3	Русский Стандарт	7
4	Банк Санкт-Петербург	6
5-6	Альфа-Банк	5
5-6	Газпромбанк	5
7-8	Московский Кредитный Банк	4
7-8	Ситибанк	4
9	Росбанк	3
10	Россельхозбанк	2
11	МДМ Банк	1

Рейтинг мобильных сайтов-бакингов Mobile Banking Rank 2012

№	Компания	Баллы
1	Банк Санкт-Петербург	9
2-3	ВТБ24	8
2-3	Промсвязьбанк	8
4-8	Московский Индустриальный Банк	4
4-8	Номос-Банк	4
4-8	Ситибанк	4
4-8	СКБ-Банк	4
4-8	ТрансКредитБанк	4
9	Уральский Банк Реконструкции и Развития	3
10-12	Райффайзенбанк	2
10-12	Россельхозбанк	2
10-12	ЮниКредит Банк	2

Рейтинг iPhone-приложений Mobile Banking Rank 2012

№	Компания	Баллы
1-2	ВТБ24	8
1-2	Газпромбанк	8
3-4	Московский Индустриальный Банк	7
3-4	Русский Стандарт	7
5	Сбербанк России	6
6	Альфа-Банк	5
7-9	Московский Кредитный Банк	4
7-9	Ситибанк	4
7-9	Ханты-Мансийский Банк	4
10	Росбанк	3
11	ХоумКредит Банк	2
12	МДМ Банк	1

Рейтинг Java-приложений Mobile Banking Rank 2012

№	Компания	Баллы
1-2	Московский Индустриальный Банк	6
1-2	Русский Стандарт	6
3	Альфа-Банк	5
4-5	Возрождение	4
4-5	Газпромбанк	4
6-7	Росбанк	3
6-7	Ханты-Мансийский Банк	3
8	ЮниКредит Банк	2
9	Россельхозбанк	1

¹ Нет мобильных сайтов и приложений для iPhone, Android и Java, подпадающих под определение мобильного банкинга

Об исследовании

Mobile Banking Rank 2012 – многомерное исследование систем мобильного банкинга физических лиц, предлагаемых российскими банками. Цель исследования – повысить качество дистанционных банковских услуг на российском рынке.

Методика

Исследование Mobile Banking Rank 2012 состоит из двух крупных этапов: формирование образа идеального мобильного банка и бенчмаркинг.

На первом этапе путем анализа мнения пользователей, полученного онлайн-опросом более 400 респондентов и фокус-группой, и экспертных оценок сформирован образ идеального сервиса мобильного банкинга, который отражает как потребности клиентов банков, так и существующие мобильные технологии и инфраструктуру. Образ идеального мобильного банкинга описан набором задач по управлению банковскими счетами, которые решают или хотят решать пользователи. Для каждой задачи сформирован набор критериев, описывающих принципиальную возможность реализации данной пользовательской задачи, удобства при ее реализации и информационную поддержку.

Отбор участников исследования и мобильных платформ

Для участия в исследовании Mobile Banking Rank 2012 были отобраны 30 крупнейших российских универсальных розничных банков, предлагающих своим клиентам услугу интернет-банкинга, применение которой мобильный банкинг мог бы расширить на мобильные устройства.

Обследовались и участвовали в расчете рейтинга четыре вида мобильных интерфейсов: мобильные сайты-банкинги, приложения для iPhone, приложения для смартфонов на базе Android и Java-приложения. Приложения для Windows Mobile, Windows Phone 7 и BlackBerry не были отобраны для участия в исследовании по причине низкой распространенности в России соответствующих

Всего в исследовании рассматриваются 147 критериев для мобильных сайтов-банкингов и 153 критерия для мобильных приложений.

На втором этапе методом таинственного покупателя существующие на рынке мобильные банки были обследованы по сформированным чек-листам. В каждом банке, отобранном для исследования, были открыты счета, зачислены средства, подключены услуги интернет-банкинга и мобильного банкинга, а также проведены тестовые транзакции по оплате услуг и переводам. Аналитики агентства Marksw Webb Rank & Report проверили интерфейсы мобильных банкингов по критериям исследования и запротоколировали полученные результаты в чек-листах и скриншотах мобильных интерфейсов.

Обследование мобильных интерфейсов участников исследования было проведено в июне 2012 года

щих мобильных платформ. Приложения для смартфонов на SymbianOS не были отобраны для участия в исследовании из-за низкой совместимости приложений, разработанных для разных версий операционной системы, что затрудняет сам процесс обследования и оценку доступности данных приложений для аудитории. Также не участвовали в исследовании приложения для планшетных компьютеров, в частности для iPad – эксперты агентства Marksw Webb Rank & Report пришли к выводу, что использование банкингов на планшетных компьютерах ближе к использованию интернет-банкинга на ноутбуках и стационарных компьютерах, чем к использованию банкинга на мобильных телефонах и смартфонах.

Расчет рейтинга

Общий балл (от 0 до 100), полученный в результате двухэтапного расчета, характеризует одновременно доступность и качество услуги мобильного банкинга для среднего клиента розничного российского банка.

Расчет рейтинга Mobile Banking Rank 2012 осуществляется в два этапа. На первом этапе каждый обследованный мобильный интерфейс оценивался по уровню реализации платежных и информационных возможностей управления счетами, а также по уровню безопасности и удобства средств авторизации и подтверждения транзакций, а также иных возможностей, связанных с обеспечением безопасности средств клиента.

Из 10 баллов, которые может набрать отдельный мобильный банк, 5 баллов характеризуют платежные возможности интерфейса, 2 балла – информационные возможности, 3 балла – аспекты безопасности.

При оценке платежных возможностей интерфейса применялся метод последовательной оптимизации, при котором мобильный интерфейс получает баллы не за общее количество платежных функций, а в соответствии с важностью имеющихся и отсутствующих в интерфейсе возможностей. То есть если в интерфейсе не реализован более важный платежный функционал, то наличие всего остального менее важного платежного функционала уже не влияет на количество баллов.

Платежные возможности, которые рассматривались при подсчете баллов, включают в себя оплату услуг операторов сотовой и стационарной связи, интернет-провайдеров, жилищно-коммунальных услуг, конвертацию средств из одной валюты в другую, переводы на произвольные реквизиты физических и юридических лиц в российских банках, переводы на счета в электронных платежных системах. Учитывалась возможность оплаты как по произвольным реквизитам, так и по заранее созданным шаблонам.

На втором этапе оценки отдельных мобильных интерфейсов одного банка суммируются с применением весовых коэффициентов, которые характеризуют популярность разных мобильных платформ в России и степень пересечения аудиторий мобильных сайтов и мобильных приложений на разных платформах. Весовые коэффициенты определяются экспертно на основании публичной статистики, и являются едиными для всех участвующих в рейтинге банков.

Об агентстве Marksw Webb Rank & Report

Аналитическое агентство Marksw Webb Rank & Report реализует исследовательские проекты и оказывает консультационные услуги, направленные на повышение эффективности интернет-продуктов и интернет-маркетинга.

Агентство основано в 2010 году. Управляющими партнерами и экспертами агентства являются профессионалы с многолетним опытом работы на рынке интернет-маркетинга и в крупнейших интернет-компаниях России. Одним из базовых принципов работы агентства является полная независимость проводимых исследований и публикуемых рейтингов.

Исследование банковских интернет-продуктов является ключевым направлением работы агентства. Агентство ежегодно проводит три исследования для банковской индустрии:

- Retail Bank Rank – исследование эффективности корпоративных сайтов банков
- Internet Banking Rank – исследование эффективности интернет-банков
- Mobile Banking Rank – исследование эффективности мобильных банков

Клиентами агентства являются такие финансовые организации как Альфа-Банк, Бинбанк, Банк Восточный, GE Money Bank, Промсвязьбанк, Райффайзенбанк, Сбербанк России и другие.

Marksw Webb Rank & Report

www.marksw Webb.ru
+7 (495) 796-0480
hello@marksw Webb.ru