

Online Banking Fees Monitoring 2017 Q2

Ежеквартальный мониторинг тарифов
на обслуживание частных лиц в российских банках

Краткий отчет

Май 2017

Markswebb Rank & Report
аналитическое агентство

Об исследовании

Online Banking Fees Monitoring 2017

ежеквартальный мониторинг тарифов на онлайн-обслуживание частных лиц в российских банках

В ходе исследования фиксировались все абонентские и разовые платежи, которые банк взимает в рамках дистанционного обслуживания:

- абонентские платежи за подключение и обслуживание онлайн-банка;
- комиссии за переводные и платежные операции в онлайн-банке;
- плата за дополнительные операции (заказ кредитной истории, покупка инвестиционных продуктов и т. д.).

Участники исследования

В исследовании приняли участие 31 российский банк:

- 30 крупнейших по количеству пользователей интернет-банка (по данным исследования [e-Finance User Index 2016](#)), в которых есть возможность оформить дебетовую карту.*
- 1 банк принял участие в исследовании по собственной инициативе.

Исследование проведено в апреле 2017 года. Все расчеты произведены на основе апрельских тарифов и актуальны на 1 мая 2017 года.

Ключевые изменения методики:

В расчете рейтинга не учитывалась стоимость подключения и использования дополнительных способов авторизации (например, токенов).

В методике расчета рейтинга критерий «погашение кредитов с помощью упрощенной формы» был разделен на 2 в зависимости от получателя платежа: банк и МФО. При расчете итоговой суммы обслуживания в рейтинге считалось, что клиент погашает кредит в банке.

* Несмотря на то, что Бинбанк и МДМ Банк объединились, они исследовались отдельно, так как на момент исследования действовали два интернет-банка.

Статистика аудитории каналов ДБО

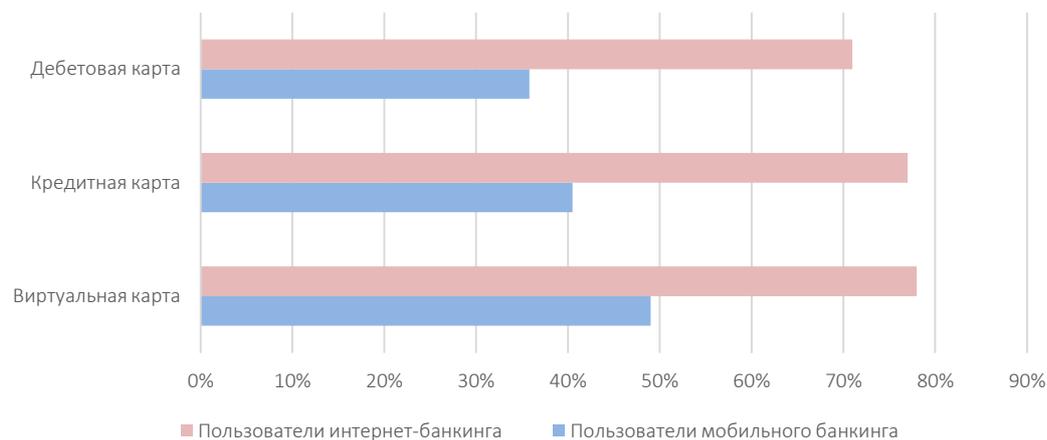
Самый популярный канал ДБО — интернет-банк: хотя бы в одном банке им пользуется 64,5% российских интернет-пользователей (35,3 млн чел.). Второй по популярности SMS-банк: он подключен у 47,4% российских интернет-пользователей (25,9 млн чел.).

Мобильным банком пользуются всего треть российских интернет-пользователей — 33%, или 18,1 млн человек.



Диаграмма: количество пользователей интернет- и мобильного банкинга среди российских интернет-пользователей

Диаграмма: доля пользователей интернет- и мобильного банкинга среди пользователей дебетовых, кредитных и виртуальных карт



Доля пользователей мобильного банкинга существенно меньше, чем доля пользователя интернет-банкинга среди пользователей всех типов банковских карт.

В целом существенные различия по уровню проникновения интернет-или мобильного банкинга среди потребителей отдельных банковских продуктов отсутствуют.



Наиболее распространенные переводные задачи, которые пользователи решают в интернет- или мобильном банке, — внутрибанковские переводы между своими счетами и другим клиентам банка.

Причем самая популярная переводная операция в интернет-банке — переводы между своими счетами (18,9 млн человек), а в мобильном банке — внутрибанковский перевод другому клиенту (7,4 млн человек).

Самые невостребованные функции интернет- и мобильного банка — покупка-продажа валюты и денежные переводы для получения наличными. В интернет-банке эти операции совершает 4,8% пользователей (1,7 млн человек), а в мобильном — 4,5% (0,82 млн человек) и 3,5% (0,6 млн человек) соответственно.

Диаграмма: сравнение доли пользователей, которые решают разные платежные задачи в интернет- и мобильном банке (от общего количества пользователей интернет- и мобильного банкинга соответственно)

Описание профилей частных клиентов банка, для которых рассчитывалась стоимость обслуживания

Чтобы сформировать представление о том, сколько стоит банковское онлайн-обслуживание частных клиентов, аналитики Markswebb составили портреты трех представителей наиболее активных групп пользователей онлайн-банкинга и посчитали сумму их платежей за операции в интернет- или мобильном банке.

- 1. Руководитель / предприниматель** в возрасте 45 лет с доходом 150 000 рублей. Ездит на личном автомобиле и оплачивает штрафы ГИБДД, погашает автокредит, совершает много переводов в свой и другие банки.
- 2. Квалифицированный специалист** в возрасте 30 лет с доходом 90 000 рублей. Постоянно ездит на общественном транспорте и оплачивает абонемент, погашает потребительский кредит, совершает переводы в свой и другие банки.

Таблица: операции, комиссии за которые учитывались для расчета итоговой суммы обслуживания частных клиентов банков, и их ежемесячный объем.

	Предприниматель/ Руководитель	Квалифицированный специалист	Бюджетник
Оплата мобильной связи	1 600	1 600	800
Оплата интернета	1 900	800	500
Оплата городского телефона	1 200	600	600
Оплата телевидения	700	1 000	700
Оплата жилищно-коммунальных услуг	10 000	6 000	4 000
Пополнение транспортных карт	—	1500	1000
Оплата штрафов ГИБДД	1500	—	—
Перевод на счет в другой банк	30 000	20 000	—
Перевод на карту в другой банк	20 000	15 000	15 000
Погашение задолженности по кредиту	20 000	15 000	10 000

- 3. Бюджетник** в возрасте 40 лет с доходом 45 000 рублей. Иногда ездит на общественном транспорте и оплачивает отдельные поездки, погашает потребительский кредит

и иногда совершает переводы по номеру карты. Не использует мобильный банк.

Портреты были составлены на основе исследования [e-Finance User Index 2016](#).

Рейтинг стоимости обслуживания частных клиентов категории Предприниматель / Руководитель

Место	Банк	Стоимость обслуживания*
1	Банк Русский Стандарт	2 520
2	ВТБ24	3 000
3	Банк Авангард	3 480
	Кредит Европа Банк	3 600
4-6	Ситибанк	3 600
	Тинькофф Банк	3 600
7	Хоум Кредит Банк	4 056
8	Банк Санкт-Петербург	4 500
9	МДМ Банк	5 160
10	УБРиР	5 200
11	МКБ	5 400
12	Газпромбанк	5 598
13-	Альфа-Банк	5 760
14	МТС Банк	5 760
15	ВТБ (бывш. Банк Москвы)	6 090

Место	Банк	Стоимость обслуживания*
16	Банк Возрождение	6 600
17	Бинбанк	6 840
18	Почта Банк	7 140
19	МИНБанк	7 440
20	Промсвязьбанк	7 500
21	АТБ	7 980
22	Открытие Банк	8 040
23	Райффайзенбанк	8 100
24	Россельхозбанк	8 160
25	АК Барс Банк	8 400
26	Росбанк	9 120
27-	Банк Уралсиб	9 240
28	ОТП Банк	9 240
29	ЮниКредит Банк	9 600
30	Сбербанк России	10 380
31	Банк Восточный	11 568

* Итоговая сумма, которую за год платят клиенты Московских филиалов исследуемых банков за обслуживание и операции, инициированные через каналы ДБО. Если комиссия в интернет- и мобильном банке различается, считалось, что пользователь совершает операцию там, где комиссия меньше.

Рейтинг стоимости обслуживания частных клиентов категории Квалифицированный специалист

Место	Банк	Стоимость обслуживания*
1	Банк Русский Стандарт	1 260
2	Хоум Кредит Банк	2 136
3	ВТБ24	2 250
4	Банк Авангард	2 472
5-7	Кредит Европа Банк	2 700
	Ситибанк	2 700
	Тинькофф Банк	2 700
8	Банк Санкт-Петербург	3 300
9	УБРиР	3 640
10-	МДМ Банк	3 780
11	МТС Банк	3 780
12	МКБ	3 900
13	Газпромбанк	4 068
14	Альфа-Банк	4 230
15	ВТБ (бывш. Банк Москвы)	4 320

Место	Банк	Стоимость обслуживания*
16	Банк Возрождение	4 620
17	Почта Банк	4 680
18	Бинбанк	5 040
19-20	МИНБанк	5 160
	Промсвязьбанк	5 160
21	Россельхозбанк	5 520
22	АТБ	5 544
23	Открытие Банк	5 700
24	Райффайзенбанк	5 850
25	АК Барс Банк	6 000
26	ОТП Банк	6 060
27	Банк Уралсиб	6 510
28	Росбанк	6 600
29	ЮниКредит Банк	6 900
30	Сбербанк России	7 260
31	Банк Восточный	8 004

* Итоговая сумма, которую за год платят клиенты Московских филиалов исследуемых банков за обслуживание и операции, инициированные через каналы ДБО. Если комиссия в интернет- и мобильном банке различается, считалось, что пользователь совершает операцию там, где комиссия меньше.

Рейтинг стоимости обслуживания частных клиентов категории Бюджетник

Место	Банк	Стоимость обслуживания*
1	Банк Русский Стандарт	900
2	Тинькофф Банк	1 800
3	Хоум Кредит Банк	2 016
4	Банк Авангард	2 208
5	ВТБ24	2 250
6	МКБ	2 400
7	МТС Банк	2 640
8-9	Кредит Европа Банк	2 700
	Ситибанк	2 700
10-12	Банк Возрождение	2 880
	ВТБ (бывш. Банк Москвы)	2 880
	МДМ Банк	2 880
13	УБРИР	2 920
14-	АК Барс Банк	3 000
15	Банк Санкт-Петербург	3 000

Место	Банк	Стоимость обслуживания*
16	Почта Банк	3 180
17	МИНБанк	3 240
18	Альфа-Банк	3 510
19	Газпромбанк	3 540
20-	Промсвязьбанк	3 600
21	Райффайзенбанк	3 600
22	Бинбанк	3 720
23	Россельхозбанк	3 780
24-25	Открытие Банк	3 900
	ЮниКредит Банк	3 900
26	Сбербанк России	4 140
27	АТБ	4 176
28-	Банк Уралсиб	4 440
29	ОТП Банк	4 440
30	Росбанк	4 500
31	Банк Восточный	5 004

* Итоговая сумма, которую за год платят клиенты Московских филиалов исследуемых банков за обслуживание и операции, инициированные через каналы ДБО. Если комиссия в интернет- и мобильном банке различается, считалось, что пользователь совершает операцию там, где комиссия меньше.

Комментарии к рейтингу

По сравнению с предыдущим кварталом лидерские позиции в рейтинге банков по стоимости обслуживания физических лиц всех трёх категорий сохранил только один банк — Русский Стандарт, хотя его тарифы не изменились.

В Тинькофф Банке, который занимал первое место в трёх рейтингах прошлого квартала, значительно увеличилась стоимость обслуживания, так как считалось, что пользователь погашает кредит в другом банке, а не в МФО.

В предыдущих волнах мониторинга не было явного разделения, и при расчете учитывалась минимальная комиссия. В частности, Тинькофф Банк не берет комиссию за погашение кредитов в МФО, тогда как за погашение кредита в другом банке комиссия составляет 1,5%. По этой же причине увеличилась общая стоимость обслуживания в Хоум Кредит Банке: здесь комиссия за погашение кредита в МФО составляет 0%, а в других банках 18 рублей.

В четырех банках обслуживаться стало дешевле благодаря уменьшению комиссий:



Банк Возрождение и Восточный перестали брать комиссию за оплату штрафов ГИБДД.



АК Барс Банк перестал брать комиссию за оплату ЖКУ и штрафов ГИБДД.



В Банке Открытие комиссия за погашение кредита уменьшилась на 0,5%.

В Почта Банке обслуживаться стало дешевле за счет появления в интернет-банке новой функции — платежей по номеру карты (так как ранее соответствующая функция отсутствовала,

считалось, что пользователь переводит деньги в стороннем сервисе с комиссией 1,5%.

Среди крупнейших банков значительное уменьшение общей суммы комиссий зафиксировано у Альфа-Банка. По сравнению с предыдущим кварталом 2017 года суммарный размер комиссий для категории «Предприниматель / руководитель» уменьшился на 32%. Для категории «Квалифицированный специалист» на 30%, для категории «Бюджетник» на 23%.

Изменения вызваны изменениями условий актуального пакета услуг для расчетов. Обнулились комиссии за оплату следующих услуг: мобильный банк, погашение кредита, оплата городского телефона, ЖКУ, штрафов ГИБДД.

Комиссии банков за онлайн-переводы и платежи

Онлайн-переводы

Во всех исследованных онлайн-банках есть функция перевода по номеру счета внутри банка и в другой банк с дебетовой карты (текущего счета).

Внутрибанковский перевод с дебетовой карты по номеру счета совершается бесплатно при любых условиях в 27 онлайн-банках. Еще в трех перевод можно совершить бесплатно только если карты отправителя и получателя открыты в одном регионе, а в одном банке размер комиссии зависит от тарифа карты.

Межбанковский перевод в другой банк по номеру счета с дебетовой карты (текущего счета) только в трех банках бесплатна при любых условиях — в Тинькофф Банке, Ситибанке и Кредит Европа Банке.

Пополнить свой счет или карту с карты другого банка можно в интернет- или мобильном банке 20 банков из 31, причем в десяти из них эта услуга бесплатна. В других банках комиссия варьируется от 0,5% (Авангард, Открытие, Промсвязьбанк, Русский Стандарт) до 2% (Банк Уралсиб в случае перевода с карты Visa на карту MasterCard или с карты MasterCard на карту Visa), а в МТС Банке составляет фиксированную сумму 60 рублей.

Самые большие комиссии платят клиенты банков, которые хотят перевести в интернет- или мобильном банке деньги с произвольной карты на произвольную карту. Такая возможность есть в онлайн-каналах 18 из 30 исследованных банков, а размер комиссии варьируется от 1% (МКБ) до 2% (МИНБанк).

Онлайн-платежи

Среди платежных операций наиболее дорогая — оплата ЖКУ: размер комиссии варьируется от 0,5% до 2%, что немало при условии большой суммы платежа. При этом в 17-ти онлайн-банках провести платеж можно без комиссии.

Все 30 исследованных банков не взимают комиссию за оплату мобильной связи, телевидения и интернета. По сравнению с предыдущим кварталом к перечню услуг, которые можно во всех банках оплатить без комиссии, добавились оплата налогов (функция есть в 29 онлайн-банках), общественного транспорта (29 онлайн-банков) и городского телефона. Единственный банк, который взимает комиссию за оплату городского телефона — Восточный.

Методика исследования

Основной метод исследования — сбор и обработка публично доступной информации о комиссиях банка в каналах ДБО. Источники информации:

- веб-сайты банков;
- платежные формы в интернет- и мобильных банках;
- консультации служб поддержки.

В качестве базового карточного продукта для всех категорий пользователей каналов ДБО выбирались стандартные карты VISA Classic или MasterCard Standard. Если таких карт в исследуемом банке не было, выбирались максимально близкие карты выше по классу (например, MasterCard Gold в Хоум Кредит Банке).

В случае, если карта предоставляется банком только в рамках определенного пакета услуг, стоимость обслуживания считалась по самому дешевому тарифу, в рамках которого можно получить карту VISA Classic или MasterCard Standard.

[Справочная информация по стоимости обслуживания карт.](#)

В ходе исследования фиксировались абонентские и разовые платежи:

1. Абонентские платежи (подключение и обслуживание интернет- и мобильного банка).
2. Разовые платежи. Комиссии за переводы:
 - внутрибанковский перевод по номеру счета или карты с дебетовых и кредитных карт;
 - перевод клиенту другого банка по номеру счета или карты с дебетовых и кредитных карт;
 - перевод по номеру карты в другой банк с карты другого банка;
 - пополнение счета или карты клиента с карты другого банка;

- перевод в другой банк в иностранной валюте.

Комиссии за платежи:

- оплата мобильной связи, услуг интернет-провайдеров и телевидения;
 - оплата ЖКУ, в том числе, домашнего телефона и электроэнергии;
 - бюджетные платежи (оплата штрафов ГИБДД, налогов, госпошлин);
 - оплата общественного транспорта.
3. Стоимость дополнительных способов подтверждения операций (токены, альфа-карты).
 4. Плата за дополнительные операции в каналах ДБО (заказ кредитной истории, покупка инвестиционных продуктов и т.д).
 5. Стоимость SMS- и email- уведомлений.

Поскольку у некоторых банков размер комиссии за платежи разным получателям в рамках одной категории может отличаться, при расчете использовались **тестовые получатели**:

- Оплата мобильной связи: Билайн, Мегафон, МТС.
- Оплата Интернет-провайдеров: ОнЛайм (Ростелеком), Дом.Ру (Эр-Телеком), Билайн.
- Оплата телевидения: НТВ-Плюс.
- Оплата ЖКУ: ЖКУ Москва (ЕИРЦ).
- Оплата городского телефона: МГТС.
- Оплата электроэнергии: Мосэнергосбыт.
- Оплата общественного транспорта: карты «Тройка» и «Стрелка».
- Денежные переводы с выдачей наличными: Western Union, Золотая Корона, Почта РФ.

- Погашение кредитов в банках: Сбербанк, Хоум Кредит Банк, ВТБ24
- Погашение займов в МФО: Быстроденьги, Домашние Деньги, eZaem.ru.
- Пополнение счетов в электронных деньгах: Яндекс.Деньги, WebMoney, QIWI-Кошелек.

Если в банке отсутствует соответствующий получатель платежа, использовался запасной получатель этой же категории (например, интернет-провайдер МТС).

Если какой-то получатель, привязанный к региону, отсутствует в банке, у которого базовым регионом является не Москва, при определении размера комиссии использовался аналогичный получатель из базового региона (например, карта «Подорожник» вместо карт «Тройка» и «Стрелка» для Банка Санкт-Петербург).

Особенности расчета стоимости годового обслуживания категорий клиентов (Руководитель, Специалист, Бюджетник)

- Если в каналах ДБО банка нет возможности совершать переводы по номеру карты, считалось, что пользователь использует для этого сторонние сервисы с комиссией 1,5%.
- Если в каналах ДБО банка нет возможности погашать кредит в другом банке через упрощенную форму, считалось, что пользователь переводит деньги по реквизитам банка.
- В большинстве банков комиссия за одну и ту же операцию в интернет- и мобильном банке одинаковая. В случае, если комиссия различается, считалось, что пользователь совершает операцию там, где комиссия меньше.

Справочная информация по стоимости годового обслуживания базовых карт в исследуемых банках

Банк	Карта / Пакет услуг / Тарифный план	Стоимость годового обслуживания в рублях*
АК Барс Банк	Карта Visa Classic / MasterCard Standard	600
Альфа-Банк	Пакет услуг «Оптимум» (1 Стандартная карта категорий Classic / Standard)	2 189
АТБ	Карта "Оптимальный Ключ к Банку" (Visa Classic/ MasterCard Standard)	600
Банк Авангард	Карта MasterCard Standard / Visa Classic	600
Банк Возрождение	Карта Visa Classic / MasterCard Standard	750
Банк Восточный	Карта №1 (Visa Rewards Classic)	1 188
Банк Русский Стандарт	"Банк в кармане Стандарт"	900
Банк Санкт-Петербург	Карта Visa Classic / MasterCard Standard	750
Банк Уралсиб	Карта Visa Classic / MasterCard Standard	599
БИНБАНК	Карта Visa Classic (ТП Все включено)	1 100
ВТБ (бывш. Банк Москвы)	Карта Visa Classic / MasterCard Standard	750
ВТБ24	Пакет услуг "Классический" (карта CashBack Classic)	900
Газпромбанк	Карта Visa Classic / MasterCard Standard	525
Кредит Европа Банк	Карта MasterCard Standard	800
МДМ Банк	Карта MasterCard World	1 188
Московский Индустриальный Банк	Карта Visa Classic	600

* В банках, стоимость обслуживания карт которых выделена жирным шрифтом, при определенных условиях картой можно пользоваться бесплатно (например, при наличии вклада в банке или если остаток денежных средств на карте на опускается ниже определенной суммы)

Банк	Карта / Пакет услуг / Тарифный план	Стоимость годового обслуживания в рублях*
Московский Кредитный Банк	Карта VISA Classic / MasterCard Standard	850
МТС Банк	Карта MasterCard Standard / Visa Classic	599
Открытие Банк	Тарифный План "Базовый" (карта Visa)	1 188
ОТП Банк	Тариф "Молодежный" (MasterCard Standard)	450
Почта Банк	Карта "Зеленый мир" (Visa Platinum)	300
Промсвязьбанк	ПУ "Твой СПб", карта Visa Classic	1 200
Райффайзенбанк	Карта MasterCard Standard, Visa Classic	750
Росбанк	ПБУ "Классический" (до 3-х карт Visa Classic PayWave / MasterCard Standard Contactless)	1 800
Россельхозбанк	Карта MasterCard Standard / Visa Classic	600
Сбербанк России	Карта Visa Classic / MasterCard Standard	700
Ситибанк	CitiOne (карта MasterCard Standard)	3 000
Тинькофф Банк	Tinkoff Black	1 188
УБРиР	Тарифный план «Базовый» (Visa Gold)	1 000**
Хоум Кредит Банк	Карта "Космос" (Visa Platinum)	1 188
ЮниКредит Банк Банк	Пакет услуг "Классический" (карта Visa Classic)	1 200

* В банках, стоимость обслуживания карт которых выделена жирным шрифтом, при определенных условиях картой можно пользоваться бесплатно (например, при наличии вклада в банке или если остаток денежных средств на карте на опускается ниже определенной суммы)

**Карта Visa Gold в рамках Тарифного плана "Базовый" выпускается на 2 года, разовая комиссия 2 000 рублей.

Полный отчет по результатам мониторинга

Полный отчет по результатам мониторинга дает исчерпывающие ответы на основные вопросы, связанные с ценовой политикой банков в отношении частных пользователей каналов ДБО:

- как банки балансируют ценовую политику;
- насколько нужно снизить цены, чтобы быть привлекательнее для клиентов;
- насколько можно поднять цены, чтобы не потерять клиентов;
- какие дополнительные услуги можно предложить пользователям каналов ДБО.

Результаты исследования позволяют российским банкам:

1. Оценить конкурентную позицию собственного банка по стоимости обслуживания частных лиц.

2. Получить детальное представление о принципах формирования тарифов на обслуживание частных лиц.

3. Определить ключевые инициативы для оптимизации стоимости обслуживания частных лиц в целях привлечения новых клиентов, удержания и повышения активности существующих клиентов.

Полный отчет по результатам исследования Online Banking Fees Monitoring 2017 будет полезен:

- руководителям подразделений по обслуживанию частных лиц;
- руководителям и специалистам по маркетингу и продажам продуктов для частных лиц.

	Стандартный отчет	Расширенный отчет
Исходные данные: чек-листы по 30-ти банкам	+	+
Сравнительные таблицы с данными 30-ти участников мониторинга по всем комиссиям и платежам по отдельности	+	+
Детали расчета ежемесячной стоимости банковского обслуживания трех категорий пользователей каналов ДБО	+	+
Аудит ценовой политики банка Заказчика в отношении частных клиентов по методике Online Banking Fees Monitoring 2017		+
Рекомендации по совершенствованию ценовой политики банка в отношении частных клиентов		+

Структура полного отчета по результатам мониторинга

Стандартный отчет

Введение: концепция и цели исследования.

Ключевые выводы исследования.

Методика исследования.

Часть 1. Сравнение стоимости подключения и использования интернет- и мобильных банков.

Часть 2. Сравнение стоимости внутрибанковских переводов.

Часть 3. Сравнение стоимости внешних переводов (в том числе, в валюте, погашение кредитов и пополнение счета в системах электронных денег).

Часть 4. Сравнение стоимости оплаты услуг (ЖКУ, электроэнергии, городского и мобильного телефонов, интернета, телевидения и общественного транспорта).

Часть 5. Сравнение стоимости бюджетных платежей (налогов, штрафов ГИБДД и денежных переводов с выдачей наличными).

Часть 6. Сравнение стоимости онлайн-подключения и использования альтернативных способов подтверждения операций (скретч-карты, токены и другие генераторы одноразовых паролей).

Часть 7. Сравнение стоимости автоматизации платежей.

Часть 8. Сравнение стоимости дополнительных услуг в сервисах ДБО (выписки, кредитной истории, различных видов страховки, покупки инвестиционных продуктов).

Часть 9. Сравнение стоимости дополнительных услуг по банковским картам в сервисах ДБО (SMS-информирование, смена PIN-кода, перевыпуск карты).

Часть 10. Расчет стоимости ежемесячного обслуживания трёх представителей аудитории пользователей каналов ДБО (Affluent, Upper Mass и Lower Mass).

Часть 11. Анализ зависимости стоимости обслуживания частных лиц и количества пользователей интернет-банка.

Расширенный отчет

+ Часть 12. Аудит и оценка стоимости обслуживания малого бизнеса в банке Заказчика по методике Online Banking Fees Monitoring 2017.

+ Часть 13. Рекомендации по совершенствованию ценовой политики банка в стратегии соответствия (что делать, чтобы быть не хуже основных игроков рынка) и лидерства (что делать, чтобы быть лучше основных игроков рынка).

Аналитическое агентство Marksw Webb Rank & Report

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 Банк Москвы, Промсвязьбанк, МКБ 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