

markswebb

MOBILE BANKING RANK

КАЗАХСТАН 2019

Шестая волна ежегодного
исследования эффективности
мобильных банков Казахстана.

 Краткий отчет

Апрель 2019

MW

ОБ ИССЛЕДОВАНИИ

Mobile Banking Rank 2019 Казахстан — инициативное исследование функциональности и удобства мобильных банков Казахстана.

В исследовании приняли участие 20 мобильных приложения 10 банков и финансовых компаний отдельно на двух типах мобильных устройств: iPhone и смартфонах Android. Каждый мобильный банк был обследован кабинетно, принял участие в пяти юзабилити-тестах и получил оценку эффективности от 0 до 100 баллов.

Все приложения были оценены с точки зрения двух бизнес-моделей, по которым работает цифровое обслуживание: [Daily Banking](#) и [Digital Office](#).

Более эффективным в рейтинге Daily Banking считается мобильный банк, в котором клиент может наиболее полно и удобно управлять средствами на дебетовой карте и получать информацию о продукте.

В рейтинге Digital Office оценивается полнота решения в мобильном банке клиентских задач, требующих обращения в офис банка или телефонный контакт-центр.

Результаты исследования включают в себя публичную метрику оценки эффективности мобильных банков для частных лиц, описание произошедших на рынке изменений, прогноз будущего развития и базу лучших практик реализации разных пользовательских сценариев в мобильных банках.

В исследовании не учитывается стоимость использования мобильного банка, активность и удовлетворенность действующих пользователей, а также технические свойства сервисов: например, отсутствие багов и стабильность работы в целом.

Исследование Mobile Banking Rank 2019 Казахстан было проведено в феврале-марте 2019 года.



РАЗВИТИЕ ЦИФРОВОГО БАНКИНГА

4 БИЗНЕС-МОДЕЛИ

1. *Daily Banking*

Ежедневный банкинг — это все задачи и потребности клиента, связанные с получением информации по продукту и совершение с его помощью платежных и переводных операций. Это концепция удовлетворения базовой потребности клиента, и она релевантна для любого российского банка, который занимается преимущественно карточным бизнесом.

3. *Финансовая платформа*

превращение банка в единое окно получения клиентского опыта: он становится агрегатором провайдером не только финансовых, но и нефинансовых услуг.

2. *Digital Office*

Цифровой офис (Digital Office) — это пользовательские задачи, которые исторически связаны с посещением офиса банка. Концепция цифрового офиса предполагает, что в конечном итоге клиент прекращает взаимодействие с банком офлайн: может дистанционно открыть любой продукт или отказаться от него, получить консультацию и урегулировать претензию, поменять настройки и восстановить доступы, ни разу в течение всего жизненного цикла не позвонив в банк и не посетив его офис.

4. *Банк как медиа*

Банк выступает как советчик, эксперт, консультант, который помогает клиентам решать разные потребительские проблемы и задачи, предлагая ему полезные продукты и сервисы. Причем не только в процессе решения задачи, но и задолго до ее постановки.

Принимая решение о переходе от одной бизнес-модели к другой, банку важно понимать, что каждая последующая бизнес-модель не работает без отлаженной предыдущей. Перед тем, как задумываться о продаже финансовых продуктов и кросс-канальном клиентском опыте, нужно убедиться в том, что пользователи интернет-банка могут легко разобраться в выписках и оплачивать все свои счета онлайн.

Переход от одной бизнес-модели к другой — это серьезное бизнес-решение, которое подразумевает большие инвестиции и перестроение процессов и культуры внутри организации. Более того, это бизнес-решение не для всех банков экономически оправдано.

EXECUTIVE SUMMARY 1 / 3

*Ежедневный банкинг развивается за счет появления и совершенствования **разных типов переводов и платежей***

*Лучше других ежедневные задачи клиента в мобильном банке решают **Сбербанк, Kaspi Bank, Банк Центр Кредит и АТФ Банк***

В большинстве приложений уже реализованы переводы по номеру карты, по номеру телефона, между произвольными картами, пополнение своей карты, развиваются экзотические технологии переводов (Kaspi Bank – перевод по QR-коду). Широкое распространение получили запросы задолженности, подписки на платежи.

В мобильных приложениях этих банков можно переводить деньги по различным идентификаторам, узнавать о задолженностях и создавать подписки, удобно оплачивать квитанции и государственные платежи.

EXECUTIVE SUMMARY 2 / 3

*Цифровой офис развиваются за счет взрывного **роста продаж банковских продуктов***

*Лучший цифровой офис в мобильном банке сделали **Altyn Bank, ForteBank и Сбербанк***

Во многих приложениях появилась возможность заказать дебетовую или кредитную карту, оформить кредит наличными или вклад. В мобильном приложении Банка ЦентрКредит появилась возможность открыть текущий счет в тенге или валюте, в Kaspi Bank, Банке ЦентрКредит и Хоум Кредит Банке — открыть депозит, в Евразийском Банке, Сбербанке и Банке ЦентрКредит — открыть дебетовую карту.

Во всех трех банках можно удаленно изменить персональные данных клиента, открыть разные банковские продукты, перевыпустить карту и заказать официальные документы. Altyn Bank — единственный банк, который полностью удаленно идентифицирует клиента.

EXECUTIVE SUMMARY 3 / 3

Банки не стремятся внедрять функции, которые не несут прямой выгоды

- Поддержка в чате с живым человеком: даже если в мобильном банке есть информативный гид, чат-бот или форма обратной связи, они не так быстро и удобно помогают клиенту решить свою проблему.
- Все, что касается истории операций: формирование единой ленты, информация о конкретных операциях, поиск, аналитика по расходам.
- Управление продуктами — блокировка и разблокировка карты, управление лимитами.
- Информационные функции — информация о банкоматах и терминалах, тарифах и лимитах.
- Все, что касается персональных данных — возможность их изменить и экспортировать.

DAILY BANKING

MARKSWEBB.RU

markswebb

Рейтинг эффективности
мобильных банков
Состояние рынка



ЛУЧШИЕ МОБИЛЬНЫЕ БАНКИ ДЛЯ ЕЖЕДНЕВНЫХ ЗАДАЧ

Для смартфонов Android

Место	Мобильный банк	Оценка	
1	Сбербанк Казахстан	60	4,9 / 3,6
2	Kaspi Bank	55,3	5,7 / 3,1
3	АТФ Банк	51	5,8 / 6,2
4	Банк ЦентрКредит	47,3	4,1 / 4
5	ForteBank	45,9	6,1 / 4,9
6	Altyn Bank	43	5,3 / 4,9
7	Евразийский Банк	40,5	5,5 / 3,8
8	Halyk Bank	36,7	3,4 / 3,9
9	Альфа-Банк Казахстан	36,6	4,3 / 2,9
10	Хоум Кредит Банк Казахстан	36,5	3,8 / 3,5

Итоговая оценка эффективности мобильного банка (0–100 баллов).

Оценки функциональных возможностей и удобства пользования (1–10 баллов).

Для iPhone

Место	Мобильный банк	Оценка	
1	Сбербанк Казахстан	59,6	5,7 / 6,2
2	Kaspi Bank	56,6	6,4 / 4,8
3	Банк ЦентрКредит	52,5	5,3 / 5,2
4	АТФ Банк	50,5	5,2 / 4,9
5	ForteBank	45,9	5,7 / 3,1
6	Евразийский Банк	39,5	3,9 / 4
7	Хоум Кредит Банк Казахстан	36,1	3,8 / 3,4
8	Halyk Bank	35,9	4,1 / 3
9	Альфа-Банк Казахстан	35,6	3,3 / 3,8
10	Altyn Bank	34,7	4,7 / 1,4

Характеристики лучших:

- расширенные возможности внутрибанковских переводов по различным идентификаторам;
- оплата налогов с запросом задолженности и упрощённые формы;
- удобные переводы из истории операций;
- запрос денег по номеру телефона без платежных ссылок (только в Сбербанке).

СОСТОЯНИЕ РЫНКА

DAILY BANKING

Развивается за счет появления разных типов переводов и платежей

- Halyk Bank реализовал переводы по номеру карты и пополнение с карты другого банка;
- Евразийский Банк, Хоум Кредит Банк и Банк Центр Кредит добавили переводы между произвольными картами
- в Halyk Bank, Kaspi Bank, Евразийский Банк и Банк ЦентрКредит появились переводы внутри банка по номеру телефона.

В Казахстане нет аналога российской Системы быстрых платежей, и перевести деньги по номеру телефона в другой банк можно только между Евразийским Банком, Altyn Bank и Банком ЦентрКредит.

Переводы в мобильном банке стали удобнее

При переводе на карту клиент может сканировать реквизиты карты через камеру или распознать через NFC, а известные банку данные заполняются автоматически при вводе реквизитов.

При переводе по номеру телефона можно выбрать контакт из адресной книги.

Во всех мобильных банках появилась возможность упрощенного входа

На сегодняшний день вход по отпечатку пальца реализован во всех мобильных банках, которые приняли участие в исследовании, а вход по короткому коду – у всех, кроме ForteBank и Halyk Bank.

DIGITAL OFFICE

MARKSWEBB.RU

markswebb

Рейтинг эффективности
мобильных банков
Состояние рынка



ЛУЧШИЕ ЦИФРОВЫЕ ОФИСЫ В МОБИЛЬНЫХ БАНКАХ

Для смартфонов *Android*

Место	Мобильный банк	Оценка
1	Altyn Bank	45,5
2	ForteBank	40
3	Сбербанк Казахстан	39,6
4	Евразийский Банк	37
5	Kaspi Bank	27,5
6	АТФ Банк	25,3
7	Банк ЦентрКредит	24,9
8	Альфа-Банк Казахстан	18,1
9	Halyk Bank	17,9
10	Хоум Кредит Банк Казахстан	14,8

Итоговая оценка эффективности мобильного банка
(0–100 баллов).

Для *iPhone*

Место	Мобильный банк	Оценка
1	Altyn Bank	43,6
2	ForteBank	40,8
3	Сбербанк Казахстан	39,2
4	Евразийский Банк	32
5	Kaspi Bank	27,5
6	АТФ Банк	25,3
7	Банк ЦентрКредит	24,9
8	Halyk Bank	20,2
9	Альфа-Банк Казахстан	18,1
10	Хоум Кредит Банк Казахстан	14,8

Характеристики лучших:

- мобильный банк — точка входа для новых клиентов;
- широкие возможности заказа новых продуктов;
- онлайн-чат (только в Сбербанке и Halyk Bank);
- возможность изменить персональные данные;
- заказ документов.

СОСТОЯНИЕ РЫНКА DIGITAL OFFICE

Цифровой офис развивается в основном за счет открытия новых продуктов клиентам банка

Полностью удаленно получить банковские карты и кредит наличными можно только в приложении Altyn Bank. Другие банки ограничиваются меньшим количеством продуктов:

- дебетовая и кредитная карта – ForteBank;
- только дебетовая карта — Сбербанк, Евразийский Банк и АТФ Банк.
- только кредит наличными – Kaspi Bank, а в Альфа-Банке к клиенту выезжает кредитный менеджер.

Стать клиентом полностью удаленно можно в четырех банках и только через заказ дебетовой карты

Мобильный банк как полноценную точку входа используют только Altyn Bank (идентифицирует клиента полностью удаленно), Банк Евразийский, АТФ Банк и Сбербанк (идентификация происходит при встрече с курьером).

Вообще не используют мобильный банк как точку входа Банк Центр-Кредит и Альфа-Банк.

Чат в мобильном банке плохо решает проблемы клиента

Чат есть только в приложениях Сбербанка и Halyk Bank, и в обоих случаях больше ориентирован на продажу продуктов и информационные запросы (условия тарифа, лимиты, функции мобильного приложения). С претензиями и проблемами чат работать не умеет: не получится оспорить операцию, отменить ошибочный перевод, поменять персональные данные или заказать документы.

СОСТОЯНИЕ РЫНКА DIGITAL OFFICE

*Развиваются функции,
не несущие прямой
выгоды банку*

За последние полтора года в четырех банках появилась возможность поменять пин-код (Евразийский Банк, Хоум Кредит Банк, Altyn Bank и Kaspi Bank) и в трех банках - настроить push-уведомления. Ранее этих функций не было ни в одном мобильном банке Казахстана. При этом по-прежнему слабо развито все, что касается изменения персональных данных и выгрузки документов.

*Kaspi Bank и Forte Bank —
на следующей ступени
развития цифрового
банкинга*

В мобильные приложения Kaspi Bank и ForteBank интегрированы товарные маркетплейсы, где клиент может дистанционно купить практически все, что угодно. Kaspi Bank активно использует макретплейс для продвижения своих продуктов: разрешает оплату только картой банка и активно предлагает рассрочку и потребительские кредиты. ForteBank разрешает оплату любой картой и предлагает клиентам только один продукт – рассрочку.

МЕТОДИКА

MARKSWEBB.RU

Отбор участников

Сбор данных

Расчет оценок

marksw webb



ОТБОР УЧАСТНИКОВ

Для участия в исследовании были выбраны банки Казахстана, которые обслуживают физических лиц и имеют мобильный банк, количество скачиваний которого в Google Play превышает 50 000.

-
1. Altyn Bank
 2. ForteBank
 3. Halyk Bank (Народный Банк Казахстана)
 4. Kaspi Bank
 5. Альфа-Банк (Казахстан)
 6. АТФБанк
 7. Банк Хоум Кредит (Казахстан)
 8. Банк ЦентрКредит
 9. Евразийский Банк
 10. Сбербанк (Казахстан)

МЕТОДИКА ИССЛЕДОВАНИЯ

Получение доступов

Мы доверяем только тем данным, которые собрали сами на основе личного опыта. Поэтому чтобы получить доступы к мобильным приложениям банков Казахстана и иметь возможность проводить операции, мы рекрутировали агентов.

Агенты открывают счета в банках, выпускают дебетовые карты, совершают несколько офлайн-покупок в супермаркете, чтобы мобильный банк стал похож на реально действующий. После агенты передают специалисты Markswebb доступы к мобильному банку и при необходимости пересылают одноразовые пароли.

Кабинетное обследование

Совершаем в приложениях все операции, которые доступны для владельца дебетовой карты: зачисление средств, оплата в торговой точке, переводы, оплата различных услуг и другие.

В качестве дополнительных источников информации используем официальные сайты, колл-центры и чаты банков, где уточняем возможность совершения разных операций, набор необходимых реквизитов и лимиты.

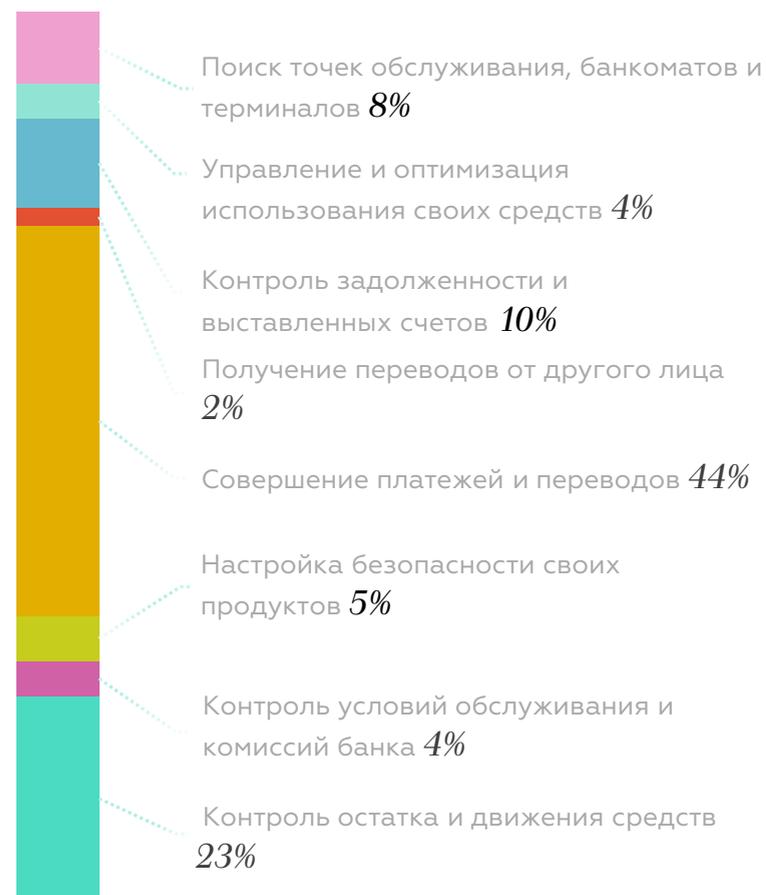
Анализ результатов

Все собранные данные заносятся в чек-листы, на основе которых рассчитывается **2 оценки эффективности мобильного банка**: отдельно в концепции Daily Banking и Digital Office.

На основе экспертизы агентства всем группам критериев назначаются веса, которые отражают важность задач пользователя, значимость той или иной функции интерфейса. Итоговые оценки сервисов рассчитываются как сумма выполненных критериев, умноженных на их веса.

АНАЛИЗ ДАННЫХ И РАСЧЕТ ОЦЕНКИ DAILY BANKING

Функциональность



Удобство



Диаграммы отражают распределение весов критериев оценок функциональности и удобства в оценке мобильного банка Daily Banking.

Веса определяются экспертно агентством Markswebb и отражают, насколько та или иная задача востребована среди пользователей и какое их количество охватывает, а также насколько эта задача или операция критична для клиента.

АНАЛИЗ ДАННЫХ И РАСЧЕТ ОЦЕНКИ DIGITAL OFFICE



Оценка интернет-банков с точки зрения Digital Office рассчитывается на основе чек-листов, состоящих из 200+ критериев.

Диаграмма отражают распределение весов отдельных групп критериев при расчете оценок рейтинга Digital Office. Веса определяются экспертно агентством Marksw Webb и отражают, насколько та или иная задача востребована и важна для пользователей интернет-банка для частных лиц.

ПОЛНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

markswobb

MW

КОМУ НУЖНЫ ПОЛНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ И ЗАЧЕМ

Результаты исследования мобильного банкинга в Казахстане будут полезны, чтобы разработать стратегию развития мобильного банка для частных лиц и найти источник идей и вдохновения.

Полный отчет по результатам исследования – это быстрый доступ к результатам всестороннего сравнения десяти самых популярных в Казахстане мобильных банков. Все результаты собраны и удобно структурированы в PDF-файле, который будет полезен и руководителям, и команде по разработке мобильного банка.

Вам это нужно, если:

- Вы хотите оценить конкурентную позицию своего мобильного банка для частных лиц.
- Вам нужен постоянный быстрый доступ к обширной базе лучших и нестандартных реализаций разных пользовательских задач в мобильном банке.
- Вы хотите быть в курсе трендов развития мобильных банков для частных лиц в Казахстане и в мире.
- Вы выбираете между несколькими вариантами реализации задачи и хотите найти подтверждение своего решения.
- Вы разрабатываете стратегию развития мобильного банка для частных лиц и ищете источник идей и вдохновения.

РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ ДЛЯ УЛУЧШЕНИЯ МОБИЛЬНОГО БАНКА

Краткий отчет

Основная информация для принятия решения о покупке исследования: описание методики и ключевые выводы.

Нужно больше?

По запросу на почту vasily@markswebb.ru пришлем демо-версию стандартного отчета и коммерческое предложение.

Полный отчет

Все данные, которые мы собрали по 20 мобильным банкам и результаты анализа этих данных.

Must-have специалиста по развитию банковского онлайн-обслуживания частных лиц:

- Детальное описание трендов развития мобильного банкинга для частных лиц
- Результаты сравнительного анализа и юзабилити-тестов
- Обзор лучших практик и типичных ошибок

Персональный отчет

Полный отчет по результатам исследования + персональные рекомендации по развитию мобильного банка

Проецируем результаты исследования на банк Заказчика, проводим аудит и выдаем детальные рекомендации, что изменить в мобильном банке для частных лиц, чтобы он отвечал потребностям клиентов и был удобным. Если банк Заказчика не участвовал в Mobile Banking Rank 2019 Казахстан, исследуем его отдельно:

- недостающий функционал;
- неудобства интерфейсов;
- рекомендации по улучшению.

ЕСЛИ НУЖНО БОЛЬШЕ

UX-аудит

- Протестировать новые функции
- Проверить новый сервис перед запуском
- Найти причины проблем

Обследование мобильного банка по отработанной методике «под ключ»: составляем пользовательские сценарии, обследуем их кабинетно и в ходе юзабилити-тестов, расшифровываем и интерпретируем полученные данные.

Консалтинг-трекинг

- Приоритезировать бэклог
- Спроектировать процессы по развитию продукта
- Поэтапно оценивать изменения

Создаем систему метрик для оценки эффективности сервиса, формулируем рекомендации по улучшению продукта и адаптируем их к ограничениям банка, оцениваем банковские технологии и новые интерфейсы.

Улучшение бизнес-метрик:

- Найти и приоритезировать факторы влияния на метрику
- Сформировать план действий по достижению метрики

Погружаемся в бизнес клиента с помощью исследования сервиса, его аудитории и конкурентов, строим и проверяем гипотезы относительно факторов влияния на метрику, формируем рекомендации по улучшению метрики и изменениям бизнес-процессов.

UI-проектирование:

- Построить правильную логику работы сервиса
- Добавить новые возможности
- Создать сервис с нуля

На основе собранных в ходе исследования данных проектируем эффективный мобильный банк, которым будет удобно пользоваться на любом устройстве: составляем карту пользовательских сценариев, продумываем информационную архитектуру, создаем интерактивные прототипы, разрабатываем системные требования.

ОБ АГЕНТСТВЕ

Консалтинговое агентство Markswebb

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.

Основная сфера компетенции агентства — электронные финансовые сервисы: интернет-банки, мобильные банки и другие финансовые приложения, веб-сайты финансовых организаций.

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.

markswebb

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

По вопросам покупки полного отчета

Василий Ефанов

Аккаунт-директор

vasiliy@markswebb.ru



По вопросам методики исследования

Михаил Козис

Руководитель исследования

mk@markswebb.ru



По вопросам публичных материалов

Юлия Нагайцева

Директор по коммуникациям

jn@markswebb.ru



markswebb.ru
+7 (495) 796-0480
hello@markswebb.ru

