

markswobb

# MOBILE WEB BANKING RANK 2023

Как быстро преодолеть разрыв  
в клиентском опыте между нативным  
приложением и интернет-банком  
в мобильном браузере?

[Посмотреть запись эфира](#)



# ИНТЕРНЕТ-БАНКИ С НОВА АКТУАЛЬНЫ

2019-2022

Мобильный банк —  
ключевой канал

Март-май  
2022

Шок и отключение  
от сторов

Июль-август  
2022

Возврат приоритетов  
к интернет-банку

Июль  
2023

Первые результаты  
развития канала

# КАК МЫ ИССЛЕДУЕМ ВЕБ-ВЕРСИИ ИНТЕРНЕТ-БАНКОВ

## Кабинетное обследование

- 736 критериев Daily Banking
- 363 критериев Digital Office

## Юзабилити- тестирование

- 7 тестов каждого мобильного интернет-банка в браузере Safari на iPhone
- 6 задач выполняет респондент в трех подобранных банках
- 91 реальный клиент разных банков.

---

Версия интернет-банка, актуальная на 5 июня

# ПОЛНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

## Daily Banking & Digital Office

Стать банком первого выбора для платежей, решать максимум задач онлайн

**ОТЧЕТ**

Принять решение с опорой на данные Markswebb

Полноценный контекст для стратегии мобильного интернет-банка: анализ рынка, тренды, 300+ лучших практик.

**АУДИТ**

Спланировать действия, чтобы добиться цели

Рекомендации по развитию мобильного интернет-банка до уровня лучших по методике Mobile Web Banking Rank 2023.

**КОНСАЛТИНГ**

Если нужен лучший результат и права на ошибку нет

Стремительное развитие сервиса к цели вместе с экспертами Markswebb.

**КАК ЛЮДИ  
РАЗЛИЧАЮТ  
МОБИЛЬНЫЙ  
ИНТЕРНЕТ-БАНК  
И НАТИВНОЕ  
ПРИЛОЖЕНИЕ**

markswebb

## Наличие или отсутствие привычного функционала



## Скорость работы

- Скорость загрузки при входе
- Скорость загрузки страниц
- Скорость обновления информации после операции

## Навигация

- Переключения между разделами
- Расположение функционала
- Длина и логика пути до нужной функции
- Названия разделов
- Инструменты поиска

## Адаптация интерфейса

- Верстка страниц, форм и полей
- Скроллинг
- Жесты
- Размер и цвет шрифта
- Дизайн
- Наличие или отсутствие браузерной строки
- Наличие или отсутствие индикатора загрузки

## Техническая стабильность и безопасность:

- Вылетает сервис или нет
- Наличие и частота сбоев в процессе операций
- Частота подтверждения операций кодом из SMS

## Наличие или отсутствие привычного функционала



## Скорость работы

- Скорость загрузки при входе
- Скорость загрузки страниц
- Скорость обновления информации после операции

## Навигация

- Переключения между разделами
- Расположение функционала
- Длина и логика пути до нужной функции
- Названия разделов
- Инструменты поиска

## Адаптация интерфейса

- Верстка страниц, форм и полей
- Скроллинг
- Жесты
- Размер и цвет шрифта
- Дизайн
- Наличие или отсутствие браузерной строки
- Наличие или отсутствие индикатора загрузки

## Техническая стабильность и безопасность:

- Вылетает сервис или нет
- Наличие и частота сбоев в процессе операций
- Частота подтверждения операций кодом из SMS

# АКТИВНОСТЬ КЛИЕНТОВ СОХРАНИТСЯ ПРИ ПЕРЕХОДЕ ИЗ НАТИВНОГО В ВЕБ-ПРИЛОЖЕНИЕ



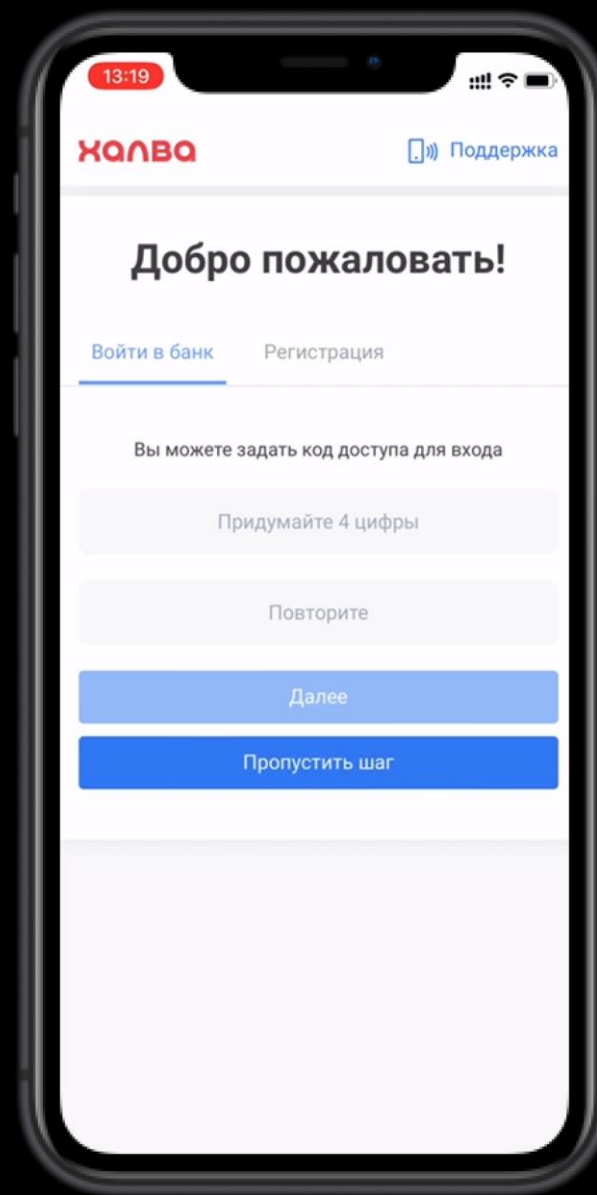


# DAILY BANKING В ВЕБ-ВЕРСИЯХ УСТУПАЕТ В НАИБОЛЕЕ ЧАСТОТНЫХ ЗАДАЧАХ



## Удобный регулярный вход способствует росту удовлетворенности и количества входов

- При авторизации предлагается подключить короткий код и Touch ID через связку ключей для быстрого входа.
- Подключение быстрого входа можно пропустить: не нужно тратить время на установку в момент входа.



## QR-оплата товаров и услуг стимулирует рост транзакционной активности

- Сканер закреплен в верхней части экрана и доступен из любого раздела.
- Можно отсканировать QR-код из файла.
- После сканирования QR-кода подтягивается информация об оплате.



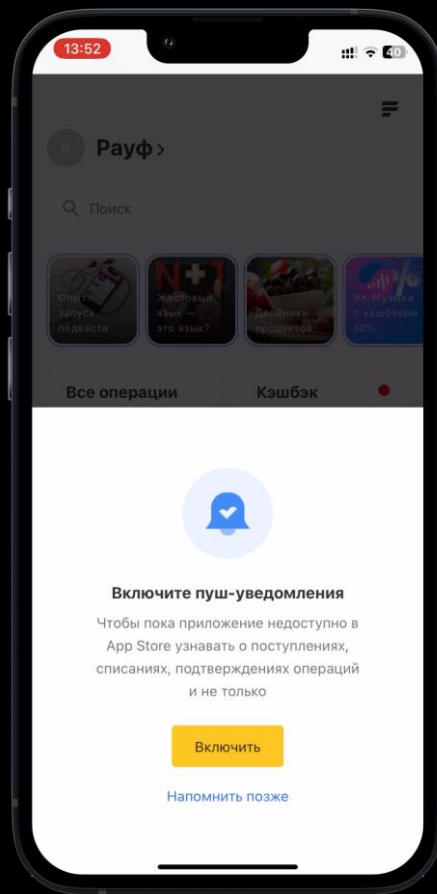
# ОТСУТСТВИЕ БАЗЫ ЦИФРОВОГО ОФИСА СНИЖАЕТ ВОВЛЕЧЕННОСТЬ И КОМИССИОННЫЙ ДОХОД



Тинькофф Банк

## Push-информирование помогает активнее вовлекать в сервисы и продукты банка

- Push-уведомления подключаются при входе в мобильный интернет-банк.
- Можно выбрать в какой момент это сделать: сразу или позже.
- На баннере показана ценность функции: поможет не пропустить важное о финансовых операциях.

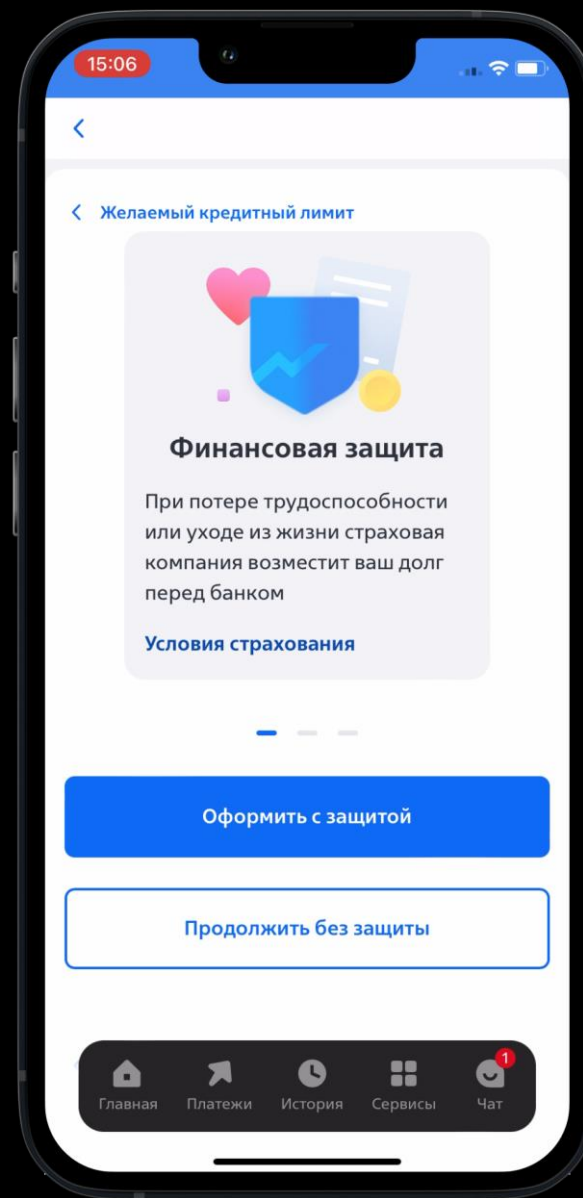


Альфа-Банк ВТБ СберБанк  
Тинькофф Банк

## Если в интернет-банке нельзя купить страховой полис, банк упускает комиссионный доход

Важен не только максимально широкий набор продуктов, но и демонстрация преимуществ:

- можно отказаться от страховки;
- показана экономия на процентной ставке и разнице в рублях;
- перечислены страховые случаи и суммы возмещения;
- показана упущенная выгода при отказе.



Отсутствие функциональных различий между каналами не гарантирует бесшовную миграцию пользователей

- Отставание от нативных приложений не драматичное, но заметное в важных для пользователя задачах.
- Daily Banking: регулярный вход, платежи, погашение задолженности по кредитным продуктам.
- Digital Office: первый вход, настройка Push, смена данных и заказ справок, продажа страховок.
- Причины отставания — исторический контекст и организационные вызовы на фоне санкций.
- Развитие мобильных интернет-банков — на уровне нативных приложений в 2019-2020 гг.

## Наличие или отсутствие привычного функционала



## Скорость работы

- Скорость загрузки при входе
- Скорость загрузки страниц
- Скорость обновления информации после операции

## Навигация

- Переключения между разделами
- Расположение функционала
- Длина и логика пути до нужной функции
- Названия разделов
- Инструменты поиска

## Адаптация интерфейса

- Верстка страниц, форм и полей
- Скроллинг
- Жесты
- Размер и цвет шрифта
- Дизайн
- Наличие или отсутствие браузерной строки
- Наличие или отсутствие индикатора загрузки

## Техническая стабильность и безопасность:

- Вылетает сервис или нет
- Наличие и частота сбоев в процессе операций
- Частота подтверждения операций кодом из SMS



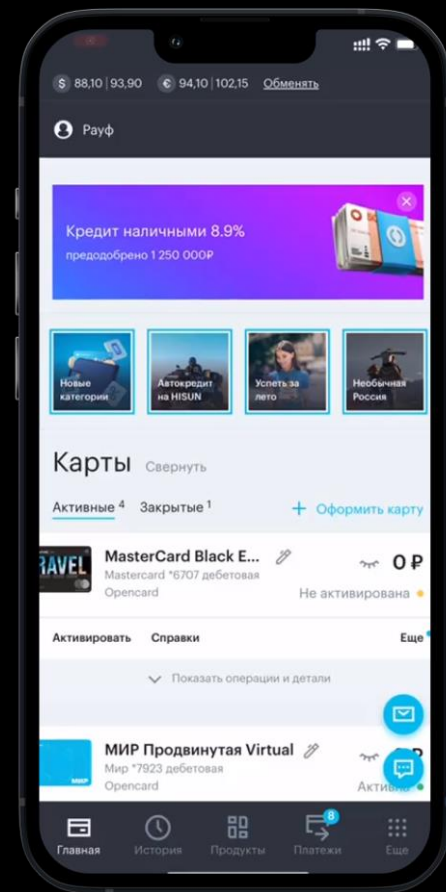
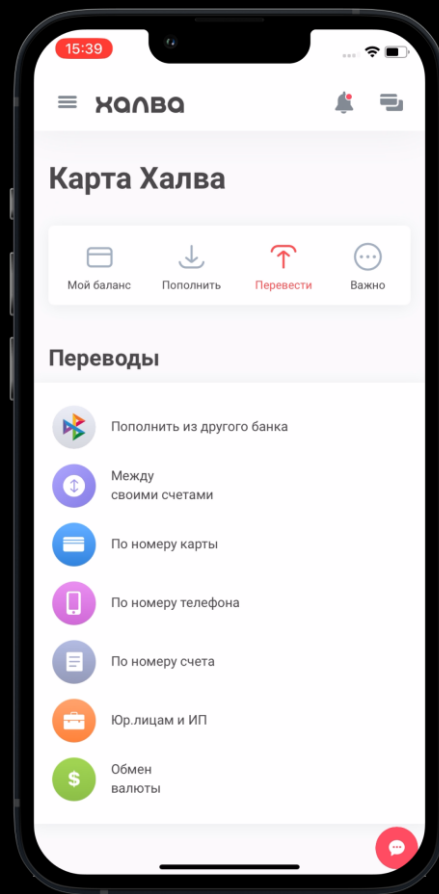
## Навигация в мобильных интернет-банках привычная, но не всегда удобная для пользователя

- + Почти у всех обследуемых банков есть таб бар меню.
- + Задачи решаются в привычных разделах.
- + Длина и логика пути схожа с нативными приложениями.
- Типичные проблемы — отсутствие сквозного поиска и голосового помощника.
- При ежедневном использовании проблемы навигации негативно влияют на пользовательский опыт.

у всех банков, кроме Совкомбанка

## Отсутствие привычного tab bar меню увеличивает время поиска и снижает удовлетворенность пользователей

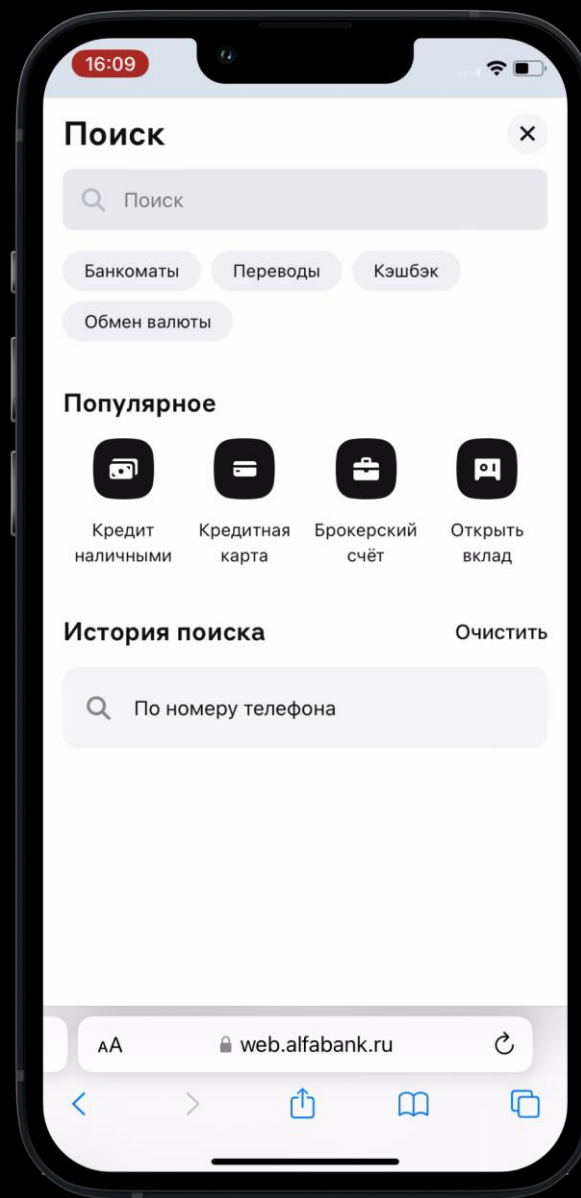
- В Совкомбанке навигация осуществляется непривычным для пользователя образом: через tab bar и бургер-меню.
- Более привычный паттерн — навигация исключительно через tab bar.



Альфа-Банк ВТБ СберБанк  
Тинькофф Банк

## Сквозной поиск повышает активность и вероятность решения задач пользователей

- Переход к сквозному поиску закреплен в верхней части экрана и доступен из всех разделов интернет-банка.
- На экране поиска есть популярные запросы, чтобы клиент не вводил текст вручную.



## Наличие или отсутствие привычного функционала



## Скорость работы

- Скорость загрузки при входе
- Скорость загрузки страниц
- Скорость обновления информации после операции

## Навигация

- Переключения между разделами
- Расположение функционала
- Длина и логика пути до нужной функции
- Названия разделов
- Инструменты поиска

## Адаптация интерфейса

- Верстка страниц, форм и полей
- Скроллинг
- Жесты
- Размер и цвет шрифта
- Дизайн
- Наличие или отсутствие браузерной строки
- Наличие или отсутствие индикатора загрузки

## Техническая стабильность и безопасность:

- Вылетает сервис или нет
- Наличие и частота сбоев в процессе операций
- Частота подтверждения операций кодом из SMS

# Банки качественно адаптировали интерфейсы мобильных интернет-банков, остались локальные проблемы

Почти во всех сервисах страницы:

- + адаптированы по размеру устройства;
- + размер и цвет шрифта подобраны корректно;
- + используются привычные жесты;
- + дизайн консистентный.

Проблемы проявляются:

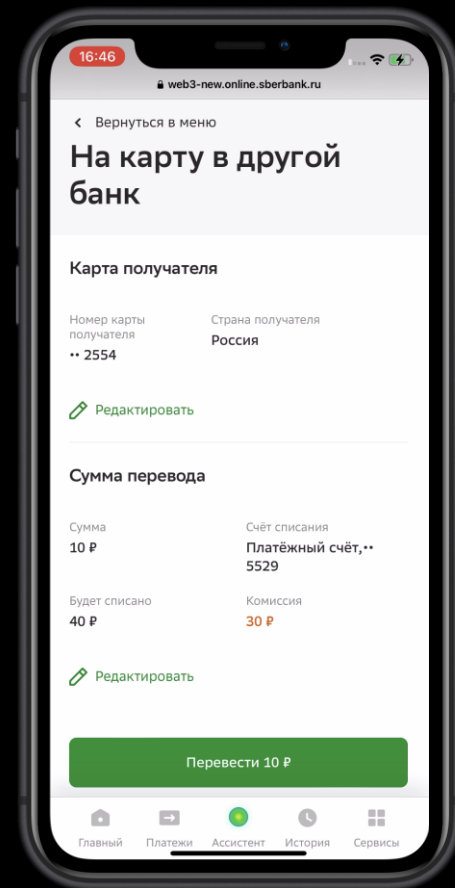
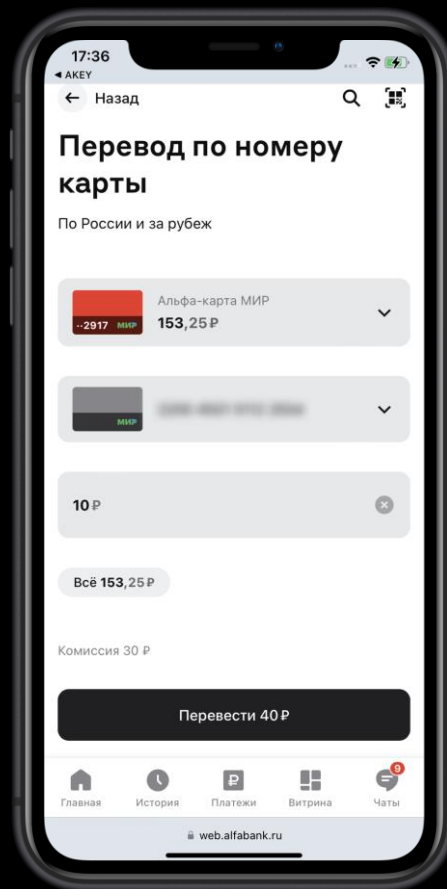
- в отсутствии адаптации отдельных форм и страниц под конкретные устройства,
- неудобном скроллинге;
- более мелком и бледном тексте.

Это может в худшую сторону повлиять на удовлетворенность и восприятие бренда.

## Отсутствие визуальных акцентов снижает удобство и повышает вероятность ошибок

Как упростить восприятие интерфейса:

- Высокий контраст текста с фоном
- Выделение цветом ключевых элементов
- Крупный шрифт
- Отсутствие лишней информации

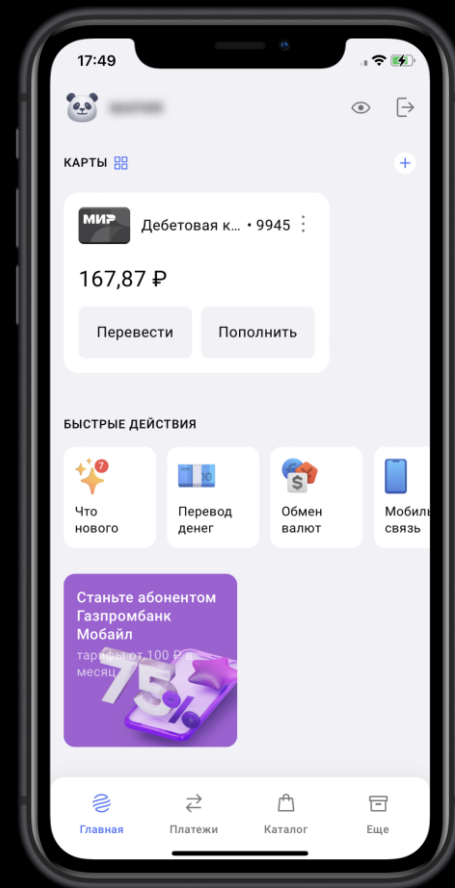
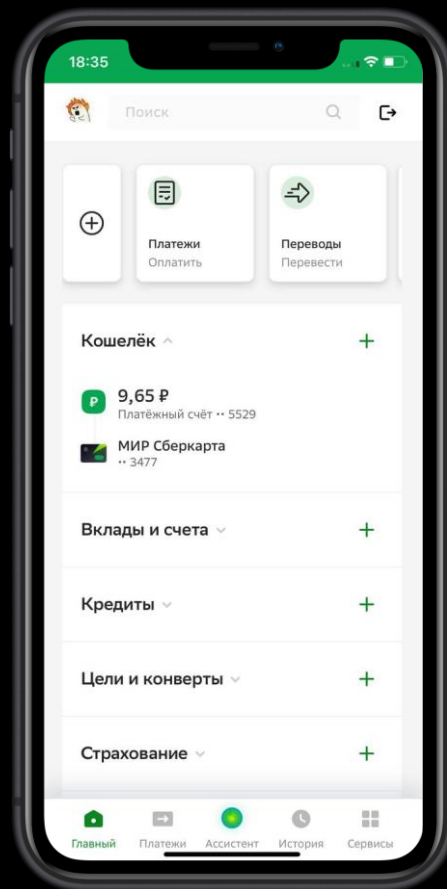


СберБанк и Газпромбанк

## Отсутствие визуальных акцентов снижает удобство и повышает вероятность ошибок

Как упростить восприятие интерфейса:

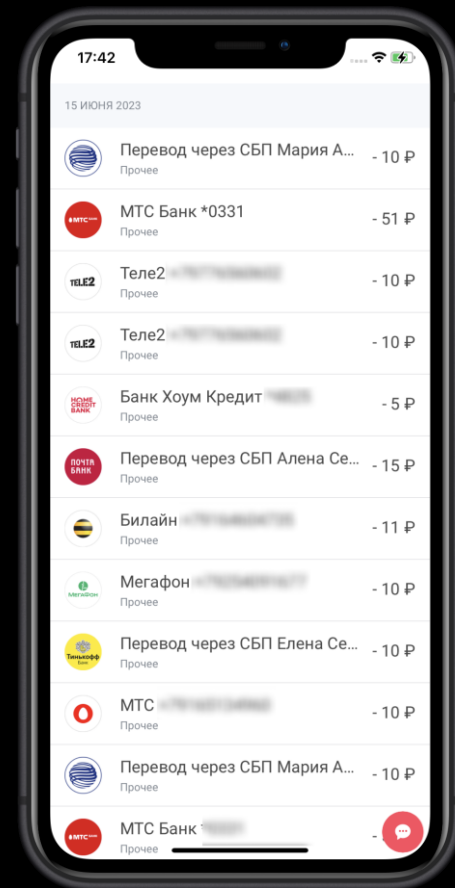
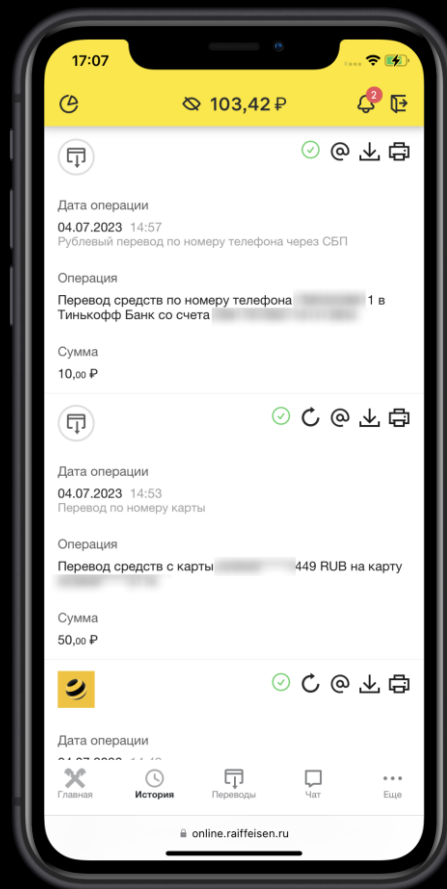
- Высокий контраст текста с фоном
- Выделение цветом ключевых элементов
- Крупный шрифт
- Отсутствие лишней информации



## Отсутствие визуальных акцентов снижает удобство и повышает вероятность ошибок

Как упростить восприятие интерфейса:

- Высокий контраст текста с фоном
- Выделение цветом ключевых элементов
- Крупный шрифт
- Отсутствие лишней информации





## Наличие или отсутствие привычного функционала



## Скорость работы

- Скорость загрузки при входе
- Скорость загрузки страниц
- Скорость обновления информации после операции

## Навигация

- Переключения между разделами
- Расположение функционала
- Длина и логика пути до нужной функции
- Названия разделов
- Инструменты поиска

## Адаптация интерфейса

- Верстка страниц, форм и полей
- Скроллинг
- Жесты
- Размер и цвет шрифта
- Дизайн
- Наличие или отсутствие браузерной строки
- Наличие или отсутствие индикатора загрузки

## Техническая стабильность и безопасность:

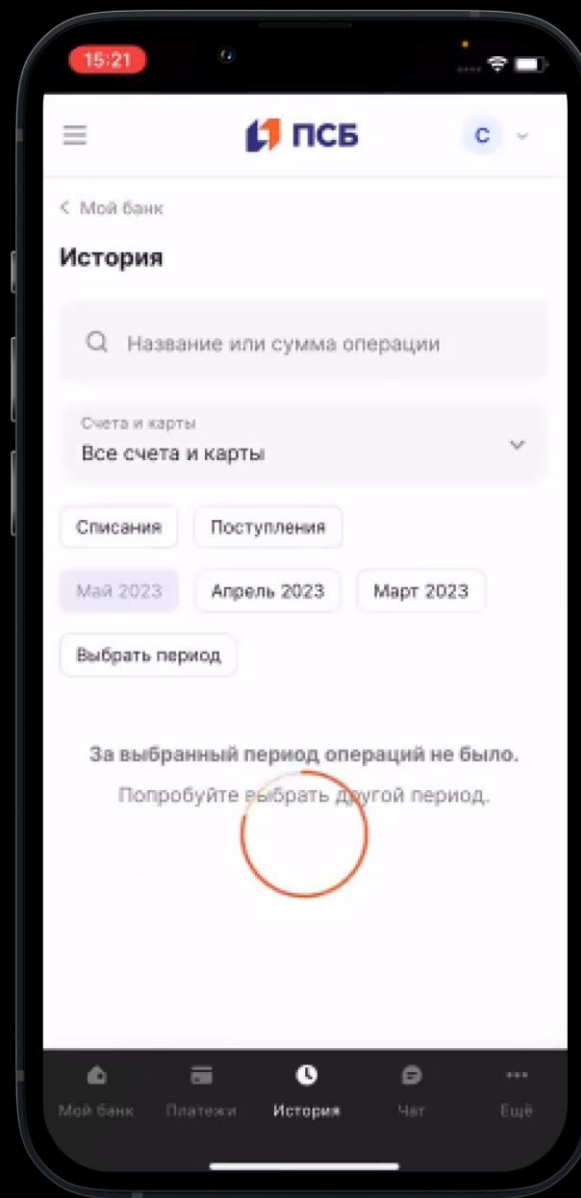
- Вылетает сервис или нет
- Наличие и частота сбоев в процессе операций
- Частота подтверждения операций кодом из SMS

## Важная зона роста мобильных интернет-банков — техническая стабильность

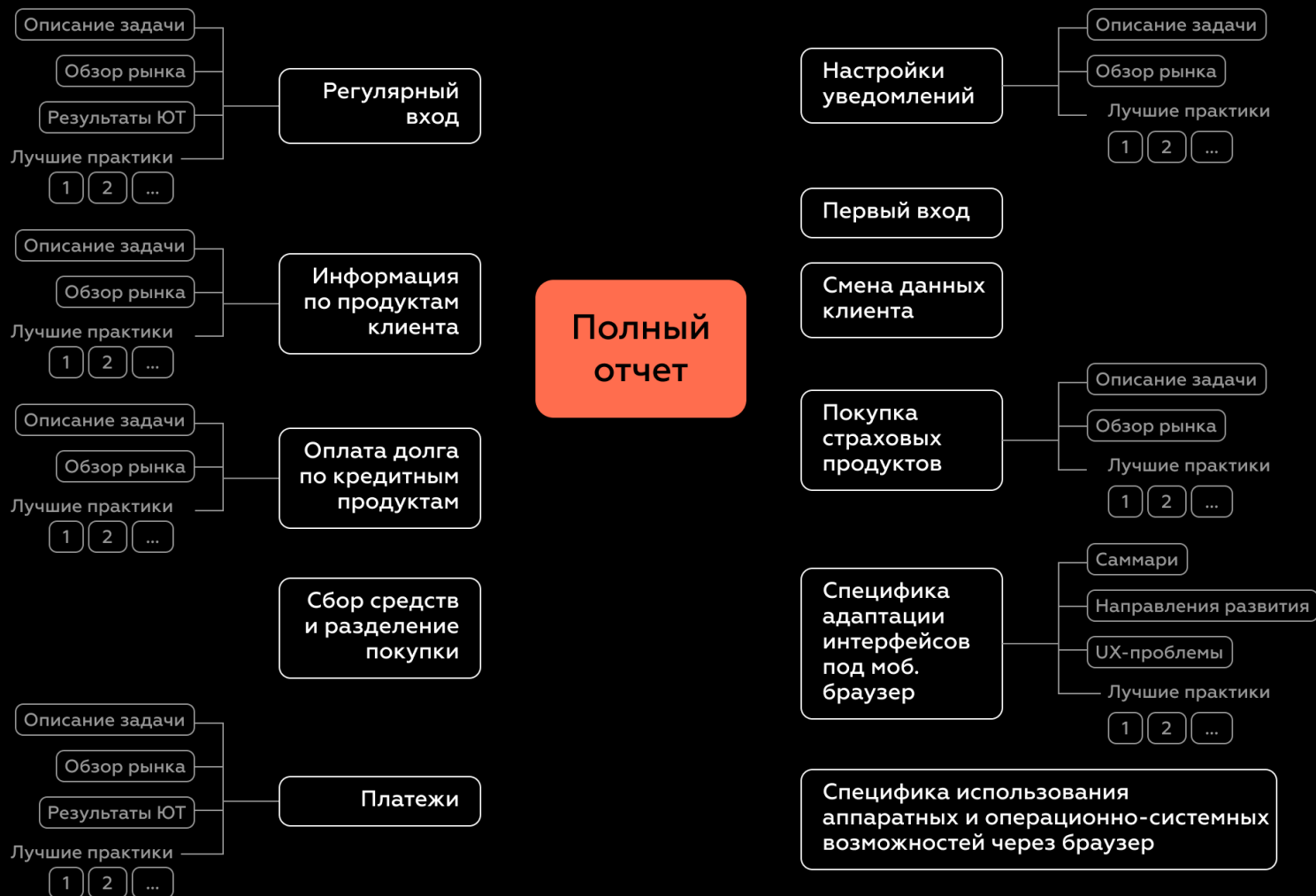
- Высокая производительность сервиса, скорость загрузки страниц и обновления информации.
- Редкие сбои и технические ошибки.
- Возможность проводить операции без подтверждения кодом из SMS.

## Низкая производительность интернет-банка повышает вероятность оттока пользователей

- Клиенты ПСБ сталкиваются с медленной загрузкой при переходе между разделами интернет-банка.
- В СберБанке страницы обновляются быстро, вся информация доступна сразу, а не появляется частями.



# ПОЛНЫЙ СПИСОК ПРОБЛЕМ И ЛУЧШИХ ПРАКТИК ДОСТУПЕН В ПОЛНОЙ ВЕРСИИ ОТЧЕТА



# ПЕРСОНАЛЬНЫЙ АУДИТ РЕШАЕТ ТАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАЧИ, КОНСАЛТИНГ - СТРАТЕГИЧЕСКИЕ

	Персональный аудит	Консалтинг
Техническая стабильность	↓ хуже рынка	12 рекомендаций
Скорость работы сервиса	↓ хуже рынка	3 рекомендации
Навигация	↔ на уровне рынка	2 рекомендации
Адаптация интерфейса	↑ лучше рынка	1 рекомендация
Функциональные различия	↓ хуже рынка	357 рекомендаций

# РЕЙТИНГ ЦИФРОВЫХ ОФИСОВ В МОБИЛЬНЫХ ИНТЕРНЕТ-БАНКАХ

# СИСТЕМА ОЦЕНКИ ЦИФРОВОГО ОФИСА

Стать клиентом банка

6%

Менять данные клиента

10%

Подключать  
и восстанавливать доступ

10%

Заказывать документы  
из банка

9%

Открывать новые продукты

18%

Иметь доступ к юридическим  
документам

3%

Управлять продуктом и  
доступом

7%

Управлять вопросами,  
связанными с государством

4%

Закрывать продукты

7%

Инвестировать свободные  
средства

7%

Подключать, отключать услуги

3%

Покупать страховые продукты

4%

Решать проблемы,  
консультироваться (чат)

12%

# ОГРАНИЧЕННАЯ ФУНКЦИОНАЛЬНОСТЬ, НЕКОНСИСТЕНТНЫЙ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКИЙ ОПЫТ

Точки роста до топ-8:

- Стать клиентом банка
- Открыть новый продукт
- Управление продуктами банка
- Доступность и оперативность в чате
- Смена данных клиента
- Доступ к юридическим документам
- Заказ справок
- Возможность открыть брокерский счет, ИИС, купить ПИФы
- Покупка страховых полисов

9	Совкомбанк	36,3	-41%
10	Газпромбанк	34,3	+8%
11	Новикомбанк	32,3	-7%



# БАЗОВЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ ЗАКРЫТЫ, НЕ ХВАТАЕТ УДОБСТВА РЕДКИХ ЗАДАЧ

Точки роста до топ-5:

- Возможность расшарить доступ к счету и перевыпустить карту
- Доступ к юридическим документам и заказ справок
- Полные условия инвестирования
- Покупка страховых полисов

6	Банк Открытие	56,1	-8%
7	Почта Банк	54,6	+10%
8	Райффайзен Банк	54,5	-17%
9	Совкомбанк	36,3	-41%
10	Газпромбанк	34,3	+8%
11	Новикомбанк	32,3	-7%

# УДОБСТВО ЗАДАЧ РАСТЕТ, НО ЗНАЧИМЫЙ РАЗРЫВ С ПРИЛОЖЕНИЯМИ СОХРАНЯЕТСЯ

Точки роста до топ-3:

- Управление лимитом по кредитной карте
- Смена данных
- Доступ к юридическим документам (договор КБО)
- Подключение и отключение SMS и Push информирования

4	СберБанк	67,2	-8%
5	Тинькофф Банк	62,2	-18%
6	Банк Открытие	56,1	-8%
7	Почта Банк	54,6	+10%
8	Райффайзен Банк	54,5	-17%
9	Совкомбанк	36,3	-41%
10	Газпромбанк	34,3	+8%
11	Новикомбанк	32,3	-7%

# РАЗВИТИЕ ИНТЕРНЕТ-БАНКА НА УРОВНЕ НАТИВНОГО ПРИЛОЖЕНИЯ

3	ПСБ	79,0	0%
4	СберБанк	67,2	-8%
5	Тинькофф Банк	62,2	-18%
6	Банк Открытие	56,1	-8%
7	Почта Банк	54,6	+10%
8	Райффайзен Банк	54,5	-17%
9	Совкомбанк	36,3	-41%
10	Газпромбанк	34,3	+8%
11	Новикомбанк	32,3	-7%

Точки роста до топ-2:

- Удобство оформления продуктов
- Возможность оформить рассрочку на совершенные операции
- Возможность расшарить доступ к счету
- Возможность стать самозанятым
- Покупка страховых полисов

# РАЗВИТИЕ ИНТЕРНЕТ-БАНКОВ НА УРОВНЕ ИЛИ ДАЖЕ ПРЕВОСХОДИТ ПРИЛОЖЕНИЯ

1-2 Альфа-Банк	80,9	-7%
1-2 ВТБ	80,9	+26%
3 ПСБ	79,0	0%
4 СберБанк	67,2	-8%
5 Тинькофф Банк	62,2	-18%
6 Банк Открытие	56,1	-8%
7 Почта Банк	54,6	+10%
8 Райффайзен Банк	54,5	-17%
9 Совкомбанк	36,3	-41%
10 Газпромбанк	34,3	+8%
11 Новикомбанк	32,3	-7%

Точки роста лидеров

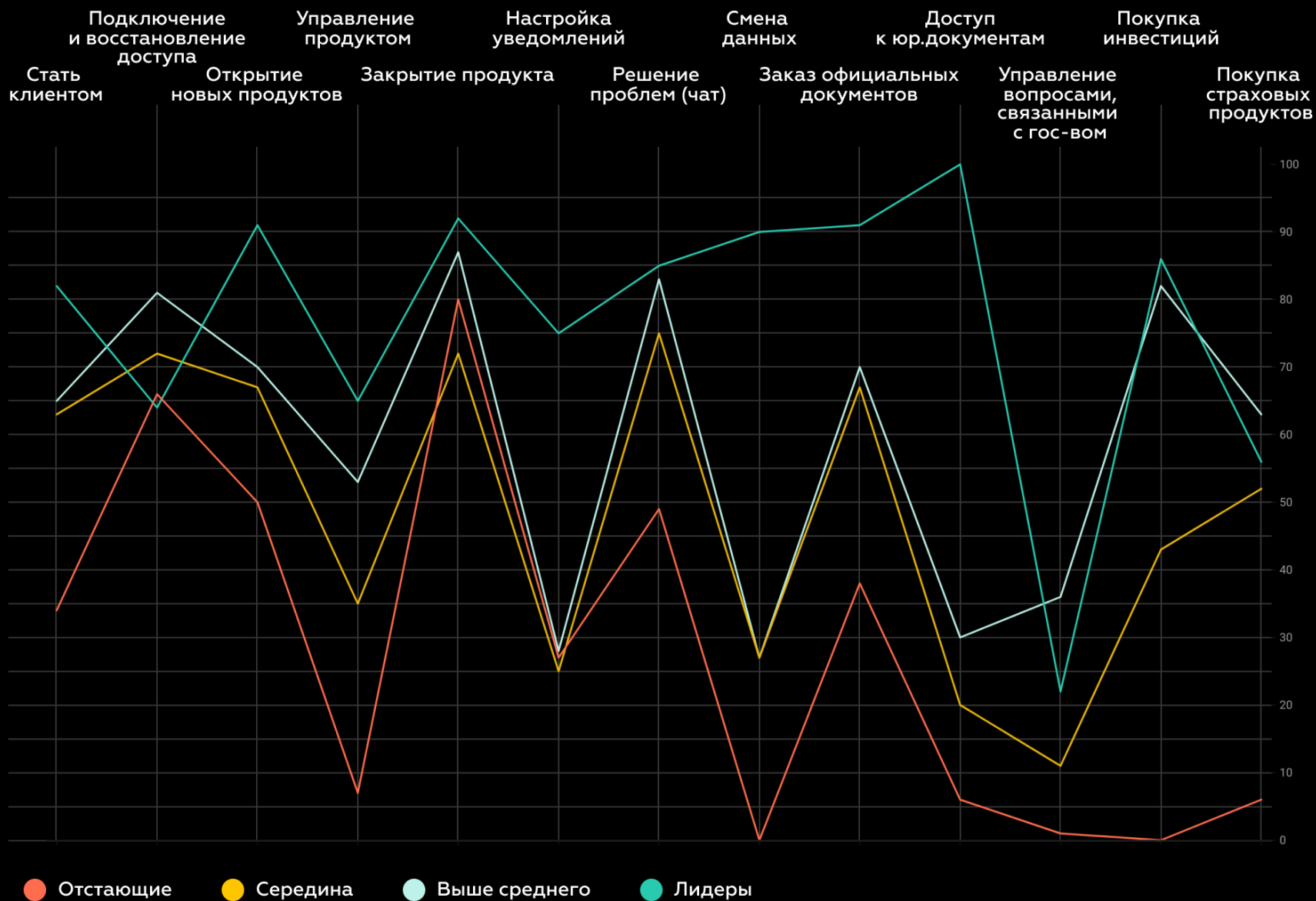
ВТБ:

- Перевыпуск карт и смена даты платежа по кредиту
- Закрытие текущего счета
- Смена данных и заказ официальных документов

Альфа-Банк:

- Чат в пре-логин зоне
- Расширение предложения страховок
- Улучшить процесс открытия и закрытия брокерских счетов и ИИС

# ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКИЙ ОПЫТ В ЦИФРОВОМ ОФИСЕ ЗНАЧИМО ОТЛИЧАЕТСЯ ОТ БАНКА К БАНКУ



# РЕЙТИНГ МОБИЛЬНЫХ ИНТЕРНЕТ-БАНКОВ ДЛЯ ЕЖЕДНЕВНЫХ ЗАДАЧ

# СИСТЕМА ОЦЕНКИ ЕЖЕДНЕВНОГО БАНКИНГА

Входить в мобильный банк	4%	Платежи	12%
Быстро находить нужную информацию	1%	Оплачивать счета, налоги и штрафы	6%
Проверить статус по своим продуктам	10%	Совершать любые платежи и переводы	3%
Управлять инвестиционными продуктами	1%	Автоматизировать повторяющиеся операции	6%
Контролировать условия обслуживания	3%	Управлять средствами для получения выгоды	4%
Управлять дебетовой картой	2%	Экспортировать данные	2%
Получить информацию о движении средств	9%	Получать поддержку при выполнении новых/сложных задач	2%
Перевести себе или другому человеку по России или за рубеж	12%	Находить точки обслуживания банка	4%
Погасить задолженность	4%	Оценка удобства по задачам ЮТ	7%
Получить перевод от другого лица	3%	Оценка времени по задачам ЮТ	5%

# ОГРАНИЧЕННЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ, НЕКОНСИТЕНТНЫЙ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКИЙ ОПЫТ

Точки роста до топ-9:

- Проверка статуса по своим продуктам
- Упрощенный вход через короткий код
- Удобные переводы по номеру телефона, карты и счета
- Удобная оплата мобильной связи и ЖКХ; нет сканера QR-кодов
- История операций
- Навигация и поиск
- Автоматизация повторяющихся операций
- Погашение кредитных продуктов
- Комиссии и лимиты
- Экспорт данных

10 Новикомбанк	39,1	-19%
11 Газпромбанк	38,4	-18%



# БАЗОВЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ ЗАКРЫТЫ, НЕ ХВАТАЕТ УДОБСТВА РЕДКИХ ЗАДАЧ

Точки роста до топ-4:

- Поиск по сервису
- Упрощенный вход по короткому коду
- Удобные переводы по номеру телефона, по номеру карты и за рубеж
- Удобная оплата ЖКХ, штрафов ГИБДД и ФССП; сканер QR-кодов

5	Почта Банк	58,9	-8%
6	Совкомбанк	58,5	-19%
7	Банк Открытие	58,3	-9%
8	СберБанк	58,2	-7%
9	Райффайзен Банк	51,7	-5%
10	Новикомбанк	39,1	-19%
11	Газпромбанк	38,4	-18%

# РАЗВИТИЕ ИНТЕРНЕТ-БАНКА НА УРОВНЕ НАТИВНОГО ПРИЛОЖЕНИЯ

Точки роста до топ-3:

- Сквозной поиск и голосовой помощник
- Полная и подробная история операций
- Удобные платежи и переводы
- Расширение контроля за счетами и штрафами

4	ПСБ	64,9	-1%
5	Почта Банк	58,9	-8%
6	Совкомбанк	58,5	-19%
7	Банк Открытие	58,3	-9%
8	СберБанк	58,2	-7%
9	Райффайзен Банк	51,7	-5%
10	Новикомбанк	39,1	-19%
11	Газпромбанк	38,4	-18%

# ШИРОКИЕ ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ ПЛЮС УНИКАЛЬНЫЕ ФИЧИ

3	Тинькофф Банк	72,1	+1%
4	ПСБ	64,9	-1%
5	Почта Банк	58,9	-8%
6	Совкомбанк	58,5	-19%
7	Банк Открытие	58,3	-9%
8	СберБанк	58,2	-7%
9	Райффайзен Банк	51,7	-5%
10	Новикомбанк	39,1	-19%
11	Газпромбанк	38,4	-18%

Точки роста до топ-2:

- Онбординг
- Удобный поиск банкоматов
- Полнота информации о предстоящих платежах по кредитным продуктам
- Качественный сквозной поиск
- Удобные платежи и переводы

# РАЗВИТИЕ ИНТЕРНЕТ-БАНКА ПРЕВОСХОДИТ ПРИЛОЖЕНИЕ

2	ВТБ	74,8	+21%
3	Тинькофф Банк	72,1	+1%
4	ПСБ	64,9	-1%
5	Почта Банк	58,9	-8%
6	Совкомбанк	58,5	-19%
7	Банк Открытие	58,3	-9%
8	СберБанк	58,2	-7%
9	Райффайзен Банк	51,7	-5%
10	Новикомбанк	39,1	-19%
11	Газпромбанк	38,4	-18%

Точки роста до лидера:

- Подробная информация по комиссиям и лимитам
- Контроль и оплата счетов, налогов, штрафов
- Автоматизация и упрощение повторяющихся операций

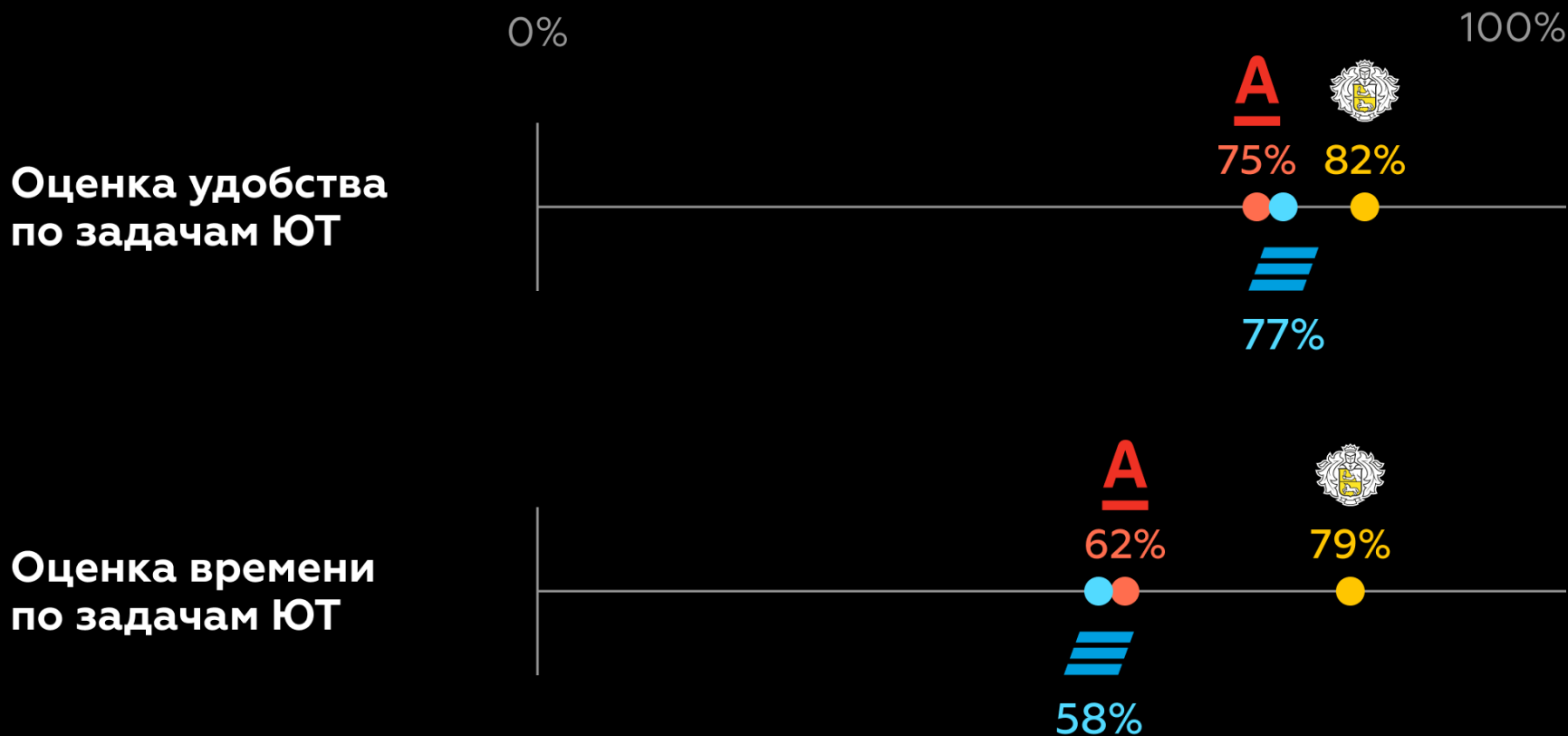
# ШИРОКИЕ ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ ОБЕСПЕЧИВАЮТ ЛИДЕРСТВО..

1	Альфа-Банк	81,0	-5%
2	ВТБ	74,8	+21%
3	Тинькофф Банк	72,1	+1%
4	ПСБ	64,9	-1%
5	Почта Банк	58,9	-8%
6	Совкомбанк	58,5	-19%
7	Банк Открытие	58,3	-9%
8	СберБанк	58,2	-7%
9	Райффайзен Банк	51,7	-5%
10	Новикомбанк	39,1	-19%
11	Газпромбанк	38,4	-18%

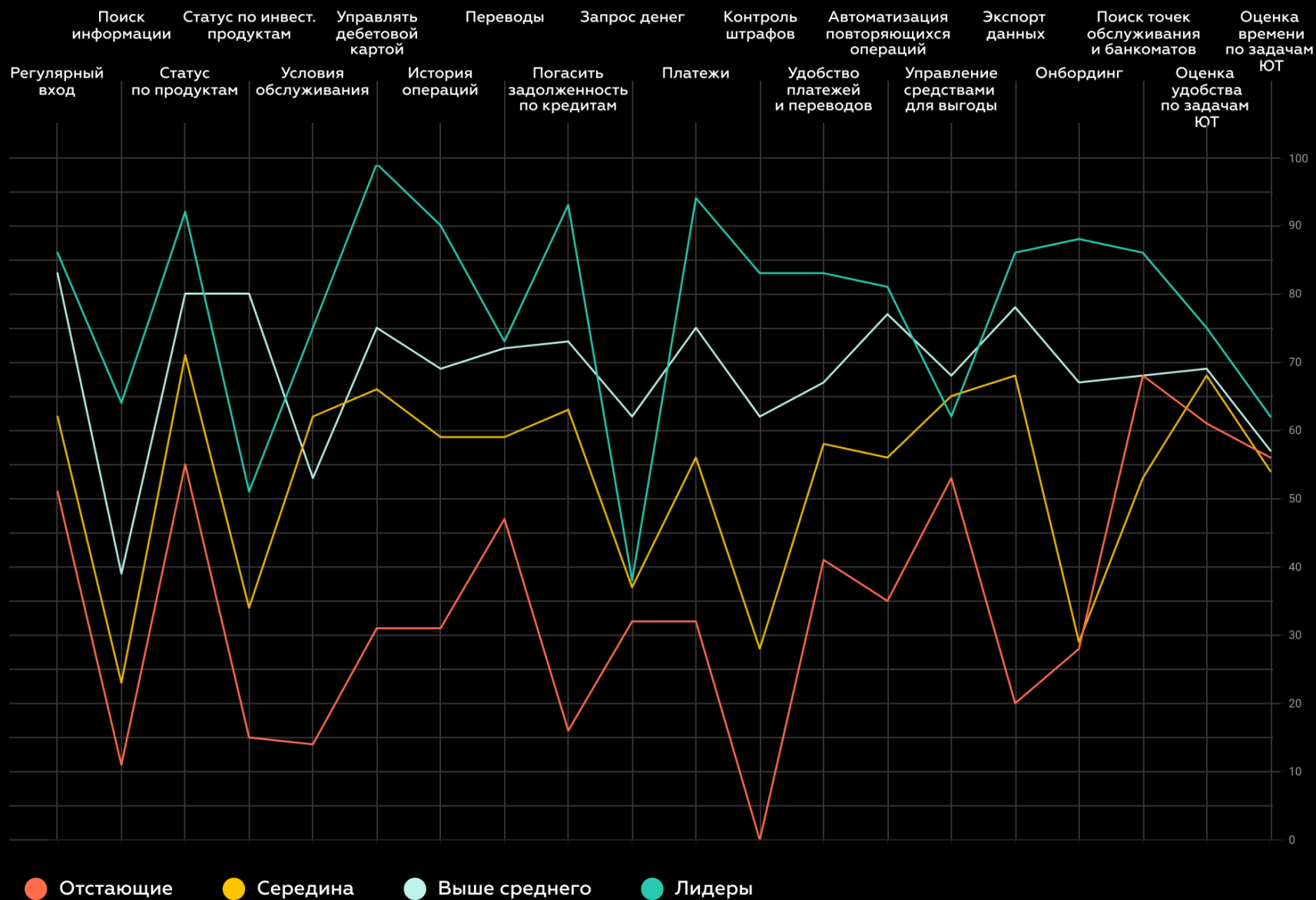
Точки роста лидера:

- Полнота информации по инвестиционным продуктам
- Получение переводов от другого лица

# ...НО НЕ ВСЕГДА ГАРАНТИРУЮТ УДОБСТВО И ВЫСОКУЮ СКОРОСТЬ РЕШЕНИЯ ЗАДАЧ



# БАНКИ ДАЮТ ОЧЕНЬ РАЗНЫЙ ОПЫТ В ЕЖЕДНЕВНОМ УПРАВЛЕНИИ ДЕНЬГАМИ



## Ключевые приоритеты мобильных интернет-банков

	Критичность	Распростра- ненность	Итоговый приоритет
Функционал			
Техническая стабильность			
Скорость работы сервиса			
Навигация			
Адаптация интерфейса			



Купить отчет или аудит  
[hello@markswebb.ru](mailto:hello@markswebb.ru)

Почитать публичные результаты  
📧 @markswebb

Если остались вопросы



**Ольга Стасевич**

Тимлид. Методика и результаты

[ols@markswebb.ru](mailto:ols@markswebb.ru)



**Юлия Морозова**

PR. Публичные материалы

[julia@markswebb.ru](mailto:julia@markswebb.ru)

Команда проекта



**Рауф Ахмедов**

Менеджер проекта



**Анастасия Зюбанова**

UX-исследователь



**Анастасия Липова**

UX-исследователь



**Екатерина Костылева**

UX-исследователь



**Тимофей Барсов**

Директор по исследованиям  
и консалтингу



**Кристина Усвяцова**

Дизайнер

markswebb