

BUSINESS INTERNET BANKING RANK

2024

12-я волна сравнительного исследования клиентского опыта в интернет-банках для малого и микробизнеса.

📄 Краткий отчет

Декабрь 2024



ОБ ИССЛЕДОВАНИИ

Результаты исследования дадут понимание, что изменилось за год, какие лучшие практики появились и какие проблемы по-прежнему актуальны, происходит ли специализация интернет-банкинга для бизнеса, когда отдельные банки делают упор на конкретный сегмент клиентов со специфическими продуктами и сценариями работы.

Увидеть максимум возможностей для развития бизнеса банка через цифровой сервис помогут полный отчет, аудит или консалтинг. Презентация результатов прошла 20 декабря — есть запись.

Как управлять качеством сервиса через систему оценки: подробный [лонгрид](#).

10

интернет-банков
для малого и микробизнеса

11

финансовых продуктов для бизнеса
в периметре исследования

800+

критериев оценки цифрового опыта

РЕЙТИНГИ

markswebb

MW

MARKSWEBB.RU

РЕЙТИНГ ЦИФРОВОГО ОПЫТА В ИНТЕРНЕТ-БАНКАХ

| Место | Название банка | Оценка |
|-------|--------------------|--------|
| 1 | ▲1 Альфа-Банк | 89,4 |
| 2 | ▼1 ПСБ | 78,7 |
| 3 | ▲1 Точка | 69,8 |
| 4 | ▲1 СберБанк | 64 |
| 5 | ▲1 Т-Банк | 62,1 |
| 6 | ▼3 Делобанк | 59,8 |
| 7 | ▲3 ВТБ | 55,6 |
| 8 | Совкомбанк | 48,7 |
| 9 | new Газпромбанк | 42,9 |
| 10 | new Россельхозбанк | 27,6 |

↑ Разница в баллах по сравнению с волной 2023

↑ Оценка цифрового опыта по шкале от 0 до 100

Участники исследования интернет-банков в этом году:

- Крупнейшие банки по количеству клиентов из сегмента малого бизнеса.
- Самые популярные по количеству поисковых запросов в Яндексе вида «счет ИП *название банка».
- Топ-3 [рейтинга 2023 года](#).

1 банк принял участие инициативно и отказался от публикации результатов.

1–3 МЕСТА. ЦИФРОВЫЕ ЛИДЕРЫ

Альфа-Банк, ПСБ, Точка

Характерные черты этой группы:

- Закрывают широкие потребности разных сегментов бизнеса.
- Предлагают качественный цифровой опыт.
- Расширяют влияние через развитие собственных небанковских сервисов.
- Развивают новые направления рынка.

4—6 МЕСТА. ГЛУБОКО ПРОРАБОТАНЫ СПЕЦИАЛИЗИРОВАННЫЕ СЕРВИСЫ

Банки этого кластера закрывают потребности всех сегментов, при этом дают особенно качественный опыт в следующих продуктах:

- СберБанк — отраслевые сервисы.
- Т-Банк — для розничной торговли и бухгалтерии.
- Делобанк — для ведения ВЭД, бухгалтерии и документооборота.

Варианты развития для банков группы:

- Улучшать сильные стороны, чтобы стать банком первого выбора по этим продуктам.
- Расширять сферу влияния через развитие других сервисов до уровня сильных сторон.

7—9 МЕСТА. ЕСТЬ БАЗОВЫЕ СЦЕНАРИИ, ОТСУТСТВУЮТ НЕКОТОРЫЕ СЕРВИСЫ

Приоритеты развития этой группы:

- Закрытие потребностей отдельных сегментов: ВЭД, эквайринг, селлеры, бухгалтерия.
- Газпромбанк — детализация задач для МСБ.
- Совкомбанк — упрощение перехода к небанковским продуктам.
- ВТБ — развитие бухгалтерии.

Здесь мы хотели бы отдельно отметить рост ВТБ на три позиции: это обусловлено масштабным обновлением интернет-банка, особенно заметным в блоке «Интернет-банк как платформа».

10 МЕСТО. ПОЧТИ ВСЕ ЗАДАЧИ РЕШАЮТСЯ ОФФЛАЙН ИЛИ ЧЕРЕЗ ОПЕРАТОРА

Россельхозбанк

Приоритеты развития:

- Развитие интернет-банка до уровня must-have: информирование пользователя, отображение движения денежных потоков.
- Упрощение базовых сценариев — открытие счета, отслеживание операций.

В ПОЛНОМ ОТЧЕТЕ — СРАВНИТЕЛЬНЫЕ ТАБЛИЦЫ И ПРОДУКТОВЫЕ РЕЙТИНГИ

Больше сведений — в полном отчете

Вы ознакомились с общим рейтингом цифрового опыта в российских интернет-банках. В полном отчете вы увидите:

- Рейтинги по всем продуктам с указанием места каждого банка в цифровом опыте.
- Полноценный анализ по всем группам продуктов.

[Заказать полный отчет →](#)

БАЗОВЫЕ СЦЕНАРИИ

ЛИДИРУЮТ ТЕ, КТО ФОКУСИРУЕТСЯ НА БАЗОВЫХ СЦЕНАРИЯХ

Согласно медианному значению, эти три продукта стабильно удерживаются на высоком уровне, фактически достигнув своего потолка, что ставит перед банками вопрос о дальнейших направлениях их развития. Продукты удовлетворяют основные потребности пользователей и делают это достаточно удобно, однако дальнейшие шаги остаются неочевидными. Представленные на иллюстрации лидеры предлагают следующий подход: сосредоточиться на развитии уже существующих сценариев. Как именно это реализовать, рассмотрим на примере лучших практик.

РКО

-6,8

изменение уровня медианы
2023 / 2024



Валютный контроль

-0,2



Интернет-банк как платформа

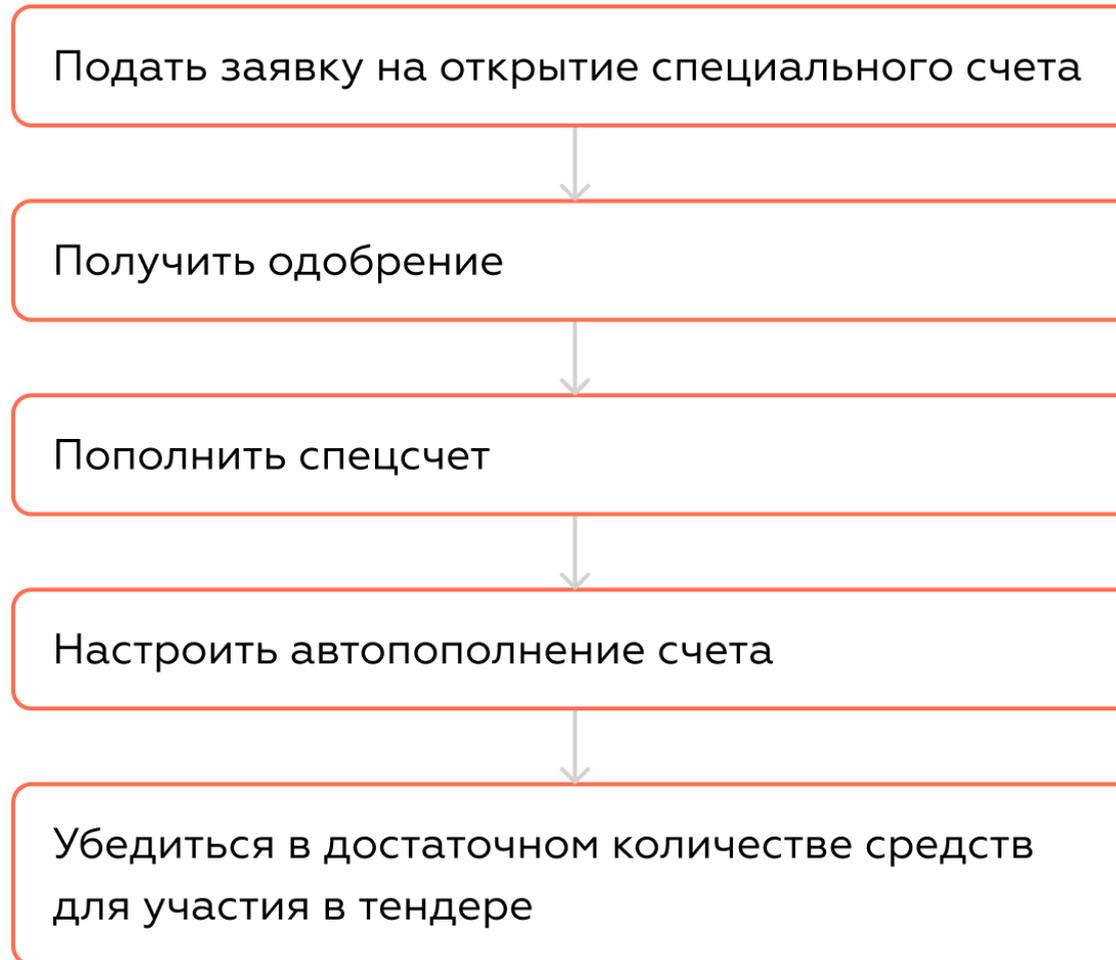
-3,9



РКО: РАЗВИВАЕТСЯ СЦЕНАРИЙ ПОПОЛНЕНИЯ ДЛЯ УЧАСТИЯ В ТЕНДЕРЕ

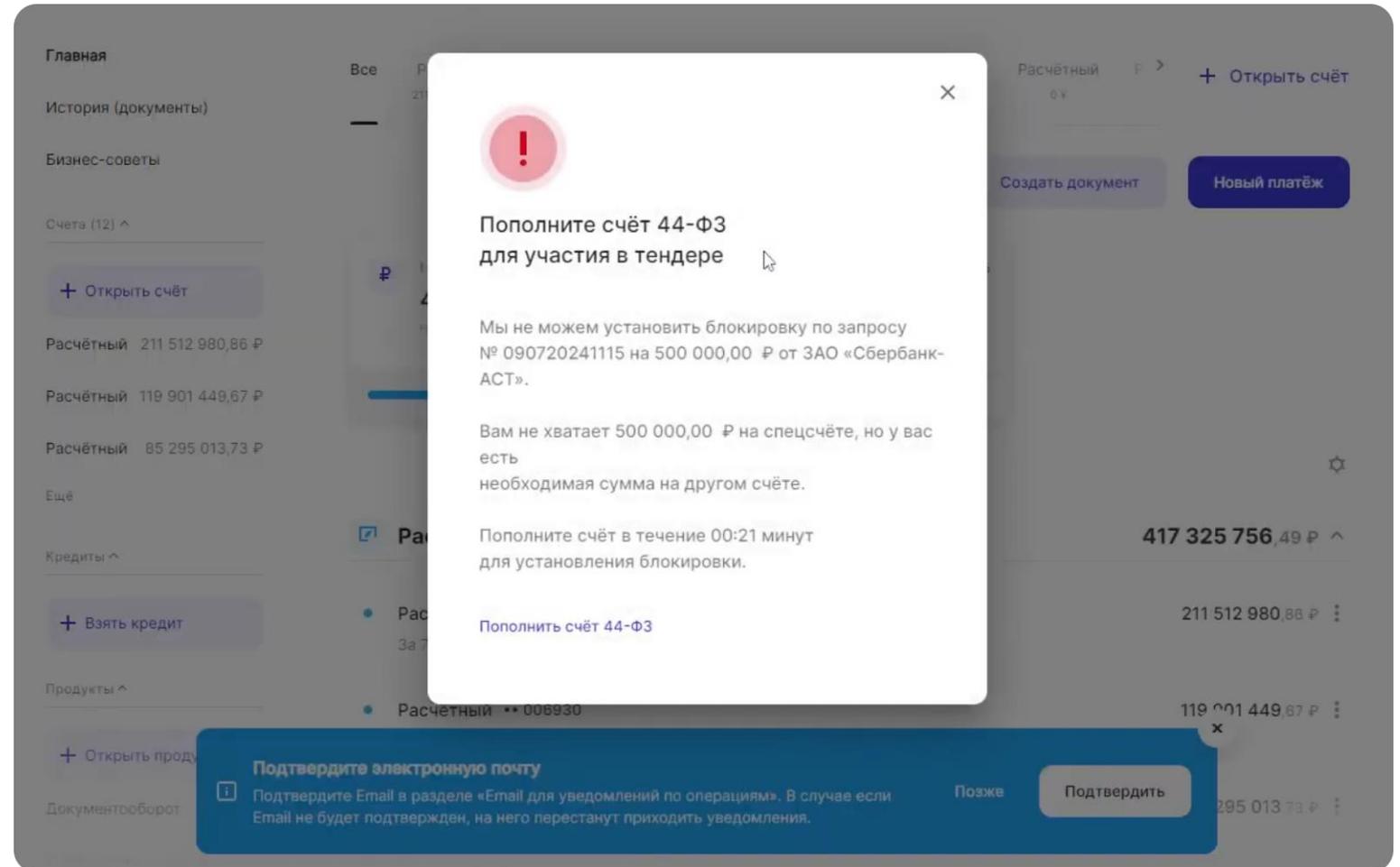
Этот сценарий необходим в случае, если пользователь заранее пополняет спецсчет, чтобы не допустить потери тендера из-за недостатка средств. Для этого он выполняет стандартный сценарий, который мы видим на иллюстрации справа. Этот сценарий существует в большинстве банков, но как его развивать дальше, неясно.

Логически этот сценарий идет к тому, чтобы пользователя, у которого недостаточно средств для участия в тендере, банк предупреждал об этом. Как это выглядит, можно увидеть на следующем слайде.



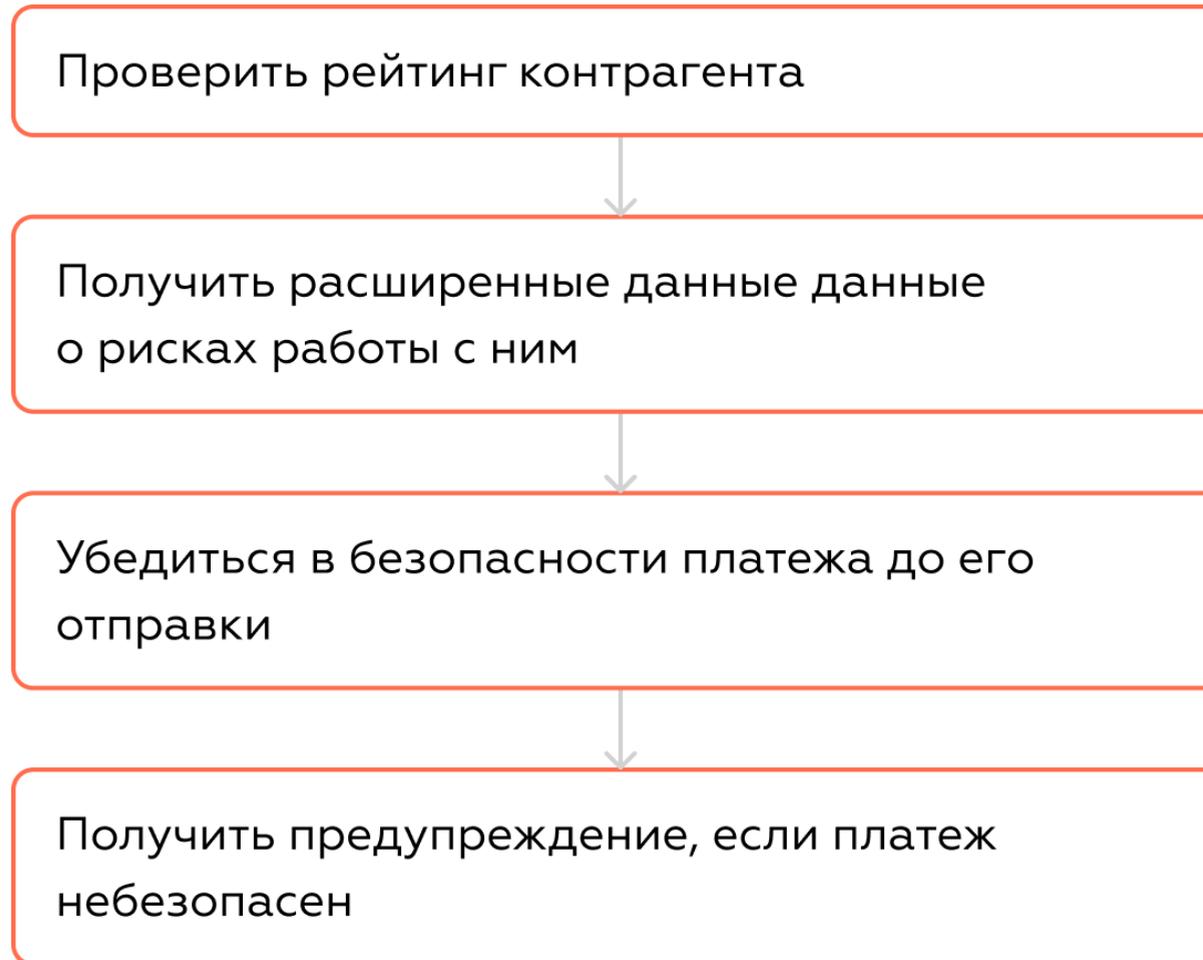
МОЖНО ПЕРЕЙТИ К ПОПОЛНЕНИЮ СЧЕТА ИЗ POP-UP О НЕДОСТАТКЕ СРЕДСТВ

Если у пользователя недостаточно средств для участия в тендере, ПСБ автоматически показывает ему pop-up с сообщением об этом при каждом входе в интернет-банк. Pop-up содержит информацию о самом тендере, о том, сколько нужно средств для участия, сколько не хватает на счете и сколько времени есть у пользователя, чтобы это сделать. Важно, что из этого окна можно сразу перейти к пополнению счета. В ситуации, когда клиент может проиграть тендер просто из-за того, что на счете не хватает денег, такая возможность особенно важна.



РКО: ВОЗМОЖНОСТЕЙ ПРОВЕРИТЬ СЧЕТ СТАНОВИТСЯ БОЛЬШЕ

Пошагово сценарий, о котором мы говорим, вы видите на иллюстрации справа. Получить расширенные данные о том, насколько может быть опасен контрагент, можно во всех сервисах-лидерах. Иногда пользователю нужно больше информации: например, он хочет получать предупреждения, что платеж небезопасен, и такая реализация есть уже далеко не у всех участников рынка. Рассмотрим ее подробнее на следующем слайде.



ПОЛУЧИТЬ ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ, ЕСЛИ ПЛАТЕЖ НЕБЕЗОПАСЕН

Пользователь хочет быть уверенным, что его операции не покажутся банку подозрительными и его счет не будет заблокирован — такое может случиться, даже если контрагент надежный. В Делобанке нашли решение. Перед тем, как клиент отправит платеж, он может получить заметное уведомление о том, на что следует обратить внимание. В данном случае, на иллюстрации справа — на размеры и сроки налоговых платежей. Здесь же есть ссылка на методические рекомендации о том, как в будущем избежать таких ситуаций, и возможность отказаться от таких уведомлений.

The screenshot shows a payment confirmation interface. At the top, it says "Подтверждение платежа" (Payment Confirmation). Below this, there are fields for the payer: "Индивидуальный предприниматель Григоркин Иван Леонидович" (Individual entrepreneur Grigorkin Ivan Leonidovich) with a value of "10,00 Р" (10.00 RUB). Other fields include "ИНН" (Tax ID) 780535846480, "НДС не предусмотрен" (VAT not provided), and "Существенных рисков работы с контрагентом не выявлено" (No significant risks identified), with a green dot indicating a low risk level. There is a "Подробнее" (More details) link. Below this, there are fields for the bank: "Наименование банка" (Bank name) АО "ТБанк", "Кор. счет банка" (Correspondent account) 30101810145250000974, "БИК банка" (BIC) 044525974, "Номер счета" (Account number) 40802810700001514997, and "Коммунальный платеж" (Municipal payment) Нет (No). At the bottom, there are fields for "Оплачено со счета" (Paid from account) 4080281017700169449, "Номер документа" (Document number) 3, "Дата составления платежа" (Payment date) 27.11.2024, and "Дата составления платежа" (Payment date) 27.11.2024. There is also a field for "Ваших" (Your) with a value of "0,00 Р" (0.00 RUB) and a total of "499 990,00 Р" (499,990.00 RUB). A warning box is overlaid on the screen, containing the following text: "Обратите внимание на размер и сроки Ваших налоговых платежей!" (Pay attention to the amount and terms of your tax payments!). Below this, it says: "Согласно методических рекомендаций Банка России, если размер Ваших налоговых платежей несопоставим с масштабом деятельности компании (меньше 0,5 % от дебетового оборота по счету), то это требует повышенного внимания к операциям и дополнительного изучения Вашего бизнеса со стороны Банка, в том числе, путём направления запроса о подтверждении факта уплаты налогов и осуществления финансово-хозяйственной деятельности. Рекомендуем Вам вовремя совершать налоговые платежи со своего счета в Делобанк" (According to the methodological recommendations of the Bank of Russia, if the amount of your tax payments is disproportionate to the scale of the company's activity (less than 0.5% of the debit turnover on the account), this requires increased attention to operations and additional study of your business from the Bank, including the submission of a request for confirmation of the fact of tax payment and the implementation of financial and business activity. We recommend you to make tax payments from your account in Delobank in a timely manner). At the bottom of the warning box, there is a checkbox labeled "Не предупреждать в этом месяце" (Do not warn in this month) with a question mark icon. Below the warning box, there are fields for "Сообщить об исполнении" (Notify of completion) with options "В СМС" (Via SMS) and "На почту" (Via email). At the bottom of the screen, there are buttons: "Отменить" (Cancel), "Назад" (Back), "Печатная форма" (Print form), and "Подписать" (Sign).

Обратите внимание на размер и сроки Ваших налоговых платежей!

Согласно [методических рекомендаций Банка России](#), если размер Ваших налоговых платежей несопоставим с масштабом деятельности компании (меньше 0,5 % от дебетового оборота по счету), то это требует повышенного внимания к операциям и дополнительного изучения Вашего бизнеса со стороны Банка, в том числе, путём направления запроса о подтверждении факта уплаты налогов и осуществления финансово-хозяйственной деятельности. Рекомендуем Вам вовремя совершать налоговые платежи со своего счета в Делобанк

Не предупреждать в этом месяце ?

ВЭД: РАЗВИВАЮТСЯ СЦЕНАРИИ ОТПРАВКИ ПЛАТЕЖЕЙ ПО КОНТРАКТУ

В блоке внешнеэкономической деятельности есть сценарии, которые развиты достаточно хорошо, но которые требуют дополнительного развития для того, чтобы продукт не стагнировал. Например, сейчас малому бизнесу сложно работать с поставщиками из Европы, и они переориентируются на Китай.

Но новые рынки — это новые, неизвестные в плане благонадежности контрагенты. Шаги со второго по пятый на иллюстрации есть у большинства участников рынка, а вот помощь при проведении валютного платежа доступна не у всех: рассмотрим ее реализацию на следующем слайде.



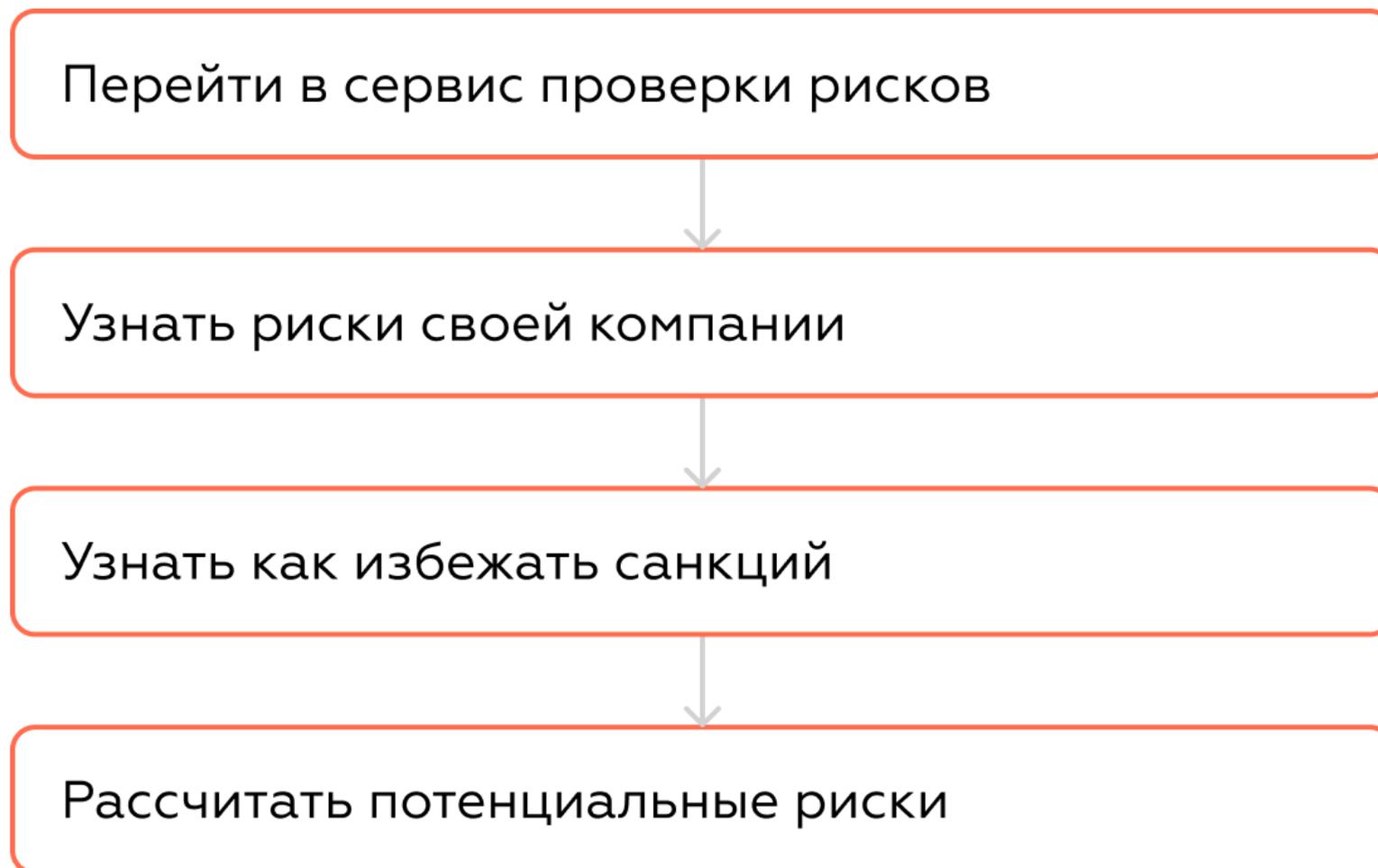
МОЖНО ПРОВЕРИТЬ ВАЛЮТНЫЙ КОНТРАКТ И ПОЛУЧИТЬ ЗАКЛЮЧЕНИЕ

У ВТБ есть сервисы для консалтинга пользователя в рамках ведения внешней экономической деятельности. Перед тем, как прикрепить контракт в интернет-банке, пользователь может получить услугу проверки этого контракта. Профильные специалисты направят письменное заключение на предмет соответствия валютному законодательству, а также оценят стоимость поставки товара и дадут рекомендации по документарным инструментам.

The screenshot displays the 'Консалтинг ВЭД' (Trade Finance Consulting) section of the VTB online banking interface. At the top, there are five service cards: 'Запросить SWIFT-подтверждение', 'Монитор ВЭД', 'Таможенное сопровождение поставок', 'Таможенная карта', and 'Экспертиза контракта'. Below this is a navigation bar with 'Консалтинг ВЭД' as the active tab, alongside 'Лента событий', 'Календарь', and a 'Создать' button. The main content area features a sub-navigation bar with 'ВЭД', 'Валютный контроль', 'Расчёты', 'Консалтинг', 'Таможенные сервисы', 'Конверсия', and 'Инструменты ВЭД'. Underneath, there are tabs for 'Все', 'Подписки', and 'Разовые услуги'. Five service cards are visible: 'Экспертиза контракта ВЭД' (with a description and 'Оформить' button), 'Проверка зарубежного партнёра' (with a description and 'Оформить' button), 'Монитор ВЭД' (with a description and 'Подключено' status), 'ВЭД-ассистент' (with a description and 'Оформить' button), and 'SOS.ВЭД' (with a description and 'Оформить' button).

ИНТЕРНЕТ-БАНК КАК ПЛАТФОРМА: РАЗВИВАЮТСЯ ПРОВЕРКИ РИСКОВ

Если руководитель бизнеса планирует провести крупную сделку, он наверняка захочет узнать, могут ли возникнуть проблемы с проведением транзакций на сумму большую, чем обычно. Это особенно часто происходит с опытными пользователями, которые уже сталкивались с блокировками из-за «подозрительных» платежей. Базово сценарий, представленный справа, есть у большинства участников, но рассчитать потенциальные риски именно для потенциальной, а не текущей, стратегии помогают не все. Рассмотрим такую реализацию.



ИСПОЛЬЗОВАТЬ КАЛЬКУЛЯТОР ДЛЯ ПРОСЧЕТА РИСКОВ ПО СДЕЛКЕ

В сервисе анализа рисков от Альфа-Банка есть калькулятор, где пользователь может указать свои параметры и посмотреть, насколько сильно изменится ситуация в его компании. Такой подход поможет предотвратить риски или помочь скорректировать стратегию: например, уменьшить обороты или увеличить потенциальные авансовые платежи по налогам.

Анализ рисков БЕСПЛАТНАЯ ВЕРСИЯ

В платной версии сервиса мы показываем индикатор по уровню риска блокировки каждого из 7 критериев, а также выводим общий риск блокировки по счёту. В бесплатной версии вам доступен калькулятор, на котором вы можете рассчитать уровень рисков самостоятельно по 6 критериям

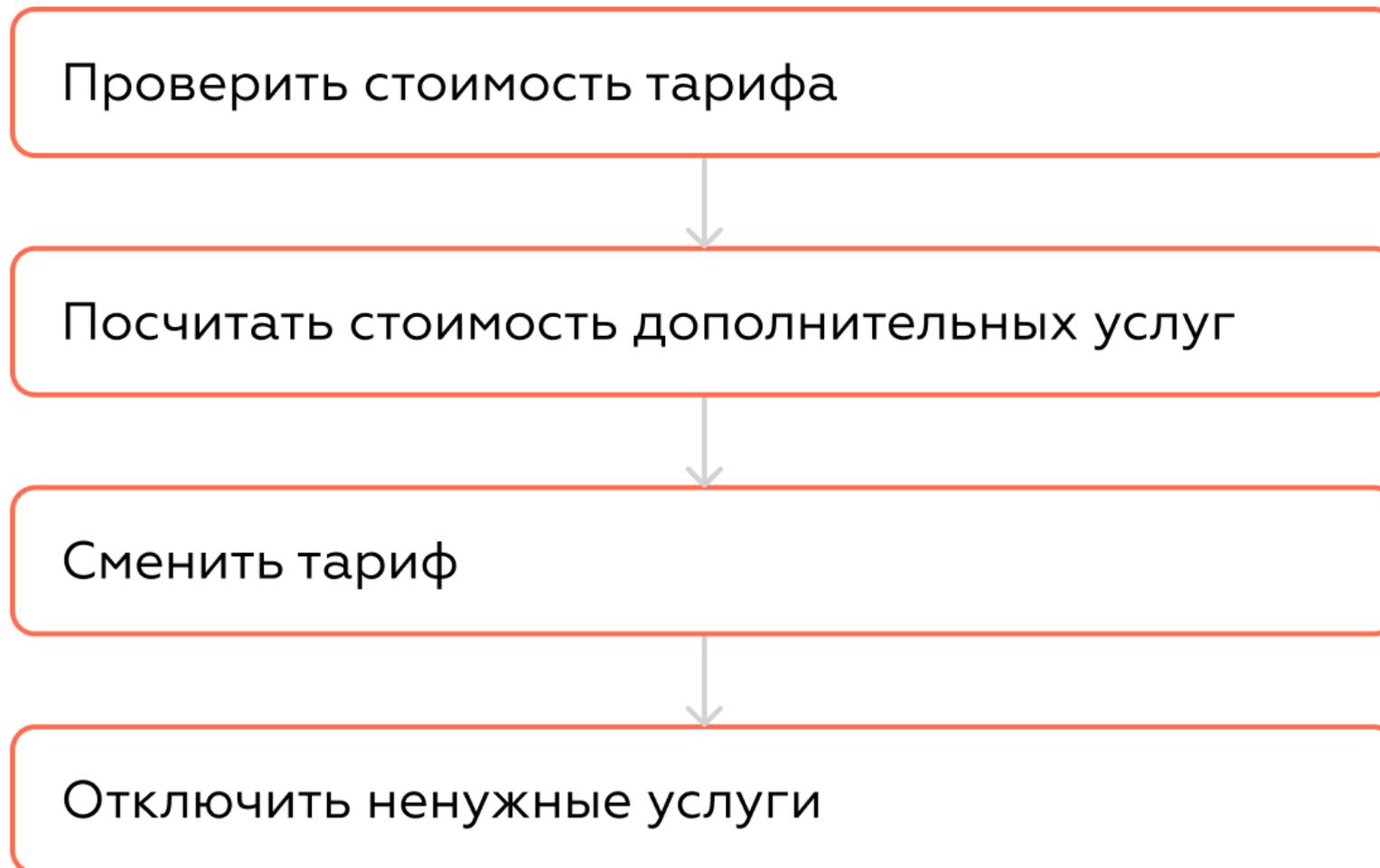
- Доля хозяйственных платежей** ^
Если доля хозяйственных платежей составляет **менее 10%** от исходящего оборота **за 1 месяц**, то это может вызвать вопросы у банка. Неприменимо к предприятиям с оборотом **ниже 200 000 Р**
Исходящий оборот за последний месяц: Хозяйственные платежи за последний месяц:
Введите данные выше, и мы покажем риск блокировки. Чтобы не искать данные в выписке и сразу видеть риск блокировки по каждому критерию — подключите подписку
- Доля налоговых платежей** v
- Соотношение операций с НДС и без НДС** v

Как избежать риска блокировки

- Используйте счёт для оплаты аренды офиса, склада, связи, коммунальных услуг, транспортных расходов, закупки канцелярии, воды, расходных материалов и т.д. Также такие платежи удобно оплачивать бизнес картой.
- Обращайте особое внимание на "Назначение платежа", подробное заполнение позволит банку точнее определить его категорию и включить его в учёт.

ИНТЕРНЕТ-БАНК КАК ПЛАТФОРМА: РАЗВИВАЕТСЯ РАЗДЕЛ ТАРИФОВ

Здесь сценарий следующий: руководитель бизнеса хочет рассчитать расходы на банковское обслуживание с учетом всех подключенных подписок и дополнительных услуг. Проверить сам тариф и его стоимость, а также стоимость дополнительных услуг можно во всех банках, но проблема заключается в том, что обычно эти элементы разведены в интерфейсе. Чтобы получить информацию об отдельной подписке, клиенту нужно перейти в сервис этой подписки. Реализацию, где все услуги и подписки можно проверить в одном окне, предоставляют не все: рассмотрим далее одну такую.



УЗНАВАТЬ О СТОИМОСТИ ВСЕХ ТАРИФОВ И УСЛУГ В ОДНОМ ОКНЕ

Лучшую практику предлагает Альфа-Банк. У пользователя на каждый расчетный счет установлен свой тариф, что мы можем видеть в верхней части экрана: можно переключиться на нужный и посмотреть, сколько стоит обслуживание и сменить тариф. Перемещаясь по вкладкам тарифных лимитов, подписок и дополнительных услуг, можно узнать их стоимость и отключить отсюда же, если они больше не актуальны, а также увидеть совокупную цифру обслуживания.

The screenshot displays the 'Тариф' (Tariff) section of the Alfa-Bank mobile application. At the top, four account types are listed with their respective monthly fees: 'Рублёвый счёт-2658' (0,00 Р), 'Рублёвый счёт-8859' (0,04 Р), 'Рублёвый счёт-3187' (0,00 Р), and 'Валютный счёт-0026' (0,00 ¥). Below this, a 'Лучший старт' (Best start) section highlights a '890,00 Р в месяц' rate, with a 'Сменить тариф' (Change tariff) button and a note about the next payment date of January 1, 2025. The main content area is divided into three tabs: 'Тарифные лимиты', 'Подписки' (Subscriptions), and 'Дополнительные услуги'. The 'Подписки' tab is active, showing a 'Подключить подписку' (Subscribe) button and a note that subscriptions provide commission-free transfers. A 'Платежи' (Payments) button is also visible. Five subscription cards are shown, each with a description, benefits, and a monthly price: 1) 'Переводы ФЛ в любые банки' (1990 Р/месяц), 2) 'Подписка Сотрудники' (1999 Р/месяц), 3) 'Подписка Премиум' (699 Р/месяц), 4) 'Переводы на свой счёт ФЛ в Альфа-Банке' (2490 Р/месяц), and 5) 'Переводы ЮЛ и ИП в другие банки' (790 Р/месяц).

БОЛЬШЕ ПРАКТИК – В ПОЛНОМ ОТЧЕТЕ

Подробный разбор всех шагов CJM

В этом блоке мы разобрали некоторые эффективные практики базовых сценариев в российских интернет-банках, и коснулись только некоторых шагов в картах пользовательских путей. Подробный разбор каждого из этих шагов по всем практикам, найденным нами в ходе исследования, включая также практики по небанковским сценариям (их мы коснемся в следующем блоке) и продуктам с наименьшей медианой по рынку — в полном отчете.

[Заказать полный отчет →](#)

НЕБАНКОВСКИЕ СЕРВИСЫ

MARKSWEBB.RU

markswebb

MW

ДИНАМИЧНО РАЗВИВАЕТСЯ БЕСШОВНЫЙ ОПЫТ В НЕБАНКОВСКИХ СЕРВИСАХ

Продукты этого кластера сейчас развиваются очень динамично, и для них мы предлагаем стратегию бесшовного опыта по небанковским сервисам. По двум первым продуктам — бухгалтерия для ИП на УСН и документооборот — есть значительное отклонение медианы по сравнению с прошлым годом. В этом году мы ужесточили оценку по ним, так как их наличие стало цифровой гигиеной: без них нельзя представить себе ведение деятельности в интернет-банке.

Когда мы только начинали оценку этого блока в 2018 году, банки привлекали для их внедрения сторонние сервисы. Сейчас они реализуют их своими силами, и, учитывая, что дальнейшую конкуренцию банки будут составлять друг другу в основном благодаря удобным интерфейсам, работа с этим блоком становится все важнее.

Бухгалтерия
для ИП на УСН

-21,1

изменение уровня медианы
2023 / 2024



Документооборот

-15,5

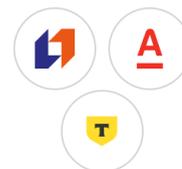


Сервисы
для селлеров



Привлечение
средств

+5,1



БУХГАЛТЕРИЯ: ПРОИСХОДИТ АДАПТАЦИЯ ДЛЯ ИП НА УСН ВНУТРИ СЕРВИСА

ИП на УСН 6% хочет самостоятельно оплачивать налоги и взносы без привлечения бухгалтера. Бухгалтерский сервис в 6 из 10 банков реализован самостоятельно, один банк предлагает базовый функционал внутри сервиса, расширенный — через партнера.

Основное, что нужно пользователю в этом блоке, отображено на иллюстрации справа. Посмотрим, как работает весь этот комплекс действий, на следующем слайде.

Понять принцип расчета налогов и взносов

Сформировать налоговое уведомление

Сформировать налоговый платеж и платеж по взносам и отправить их

РАЗОБРАТЬСЯ С НАЧИСЛЕННЫМИ НАЛОГАМИ И ОПЛАТИТЬ ИХ

На примере Альфа-Банка можно посмотреть, как система сообщает пользователю, сколько он должен заплатить в качестве налогов, почему именно столько и как рассчитывается эта сумма. Здесь же можно исключить какие-то операции, если система ошибочно сочла их налогооблагаемыми.

Налоги и взносы 2024

Налоговый календарь | **Налоги** | Страховые взносы

Налоги рассчитаны с учётом предыдущих периодов. Оплатить их можно сейчас. После оплаты рекомендуем пометать налоги как зачтённые.

Итого к оплате: 0,00 Р • Переплата: 37 024,00 Р

Вернуть переплату можно на основании поданной декларации, если переплата сохранится до конца года.

Как рассчитан налог

| ПЕРИОД | ДОХОД И СТАВКА | ЗАЧТЕНО ВЗН |
|-----------|------------------|-------------|
| 2024 г. | 1 705,45 Р 6% | 37 125,00 Р |
| 9 месяцев | 1 690,41 Р 6% | 37 125,00 Р |

Окончательный расчёт налога произойдёт после завершения периода.

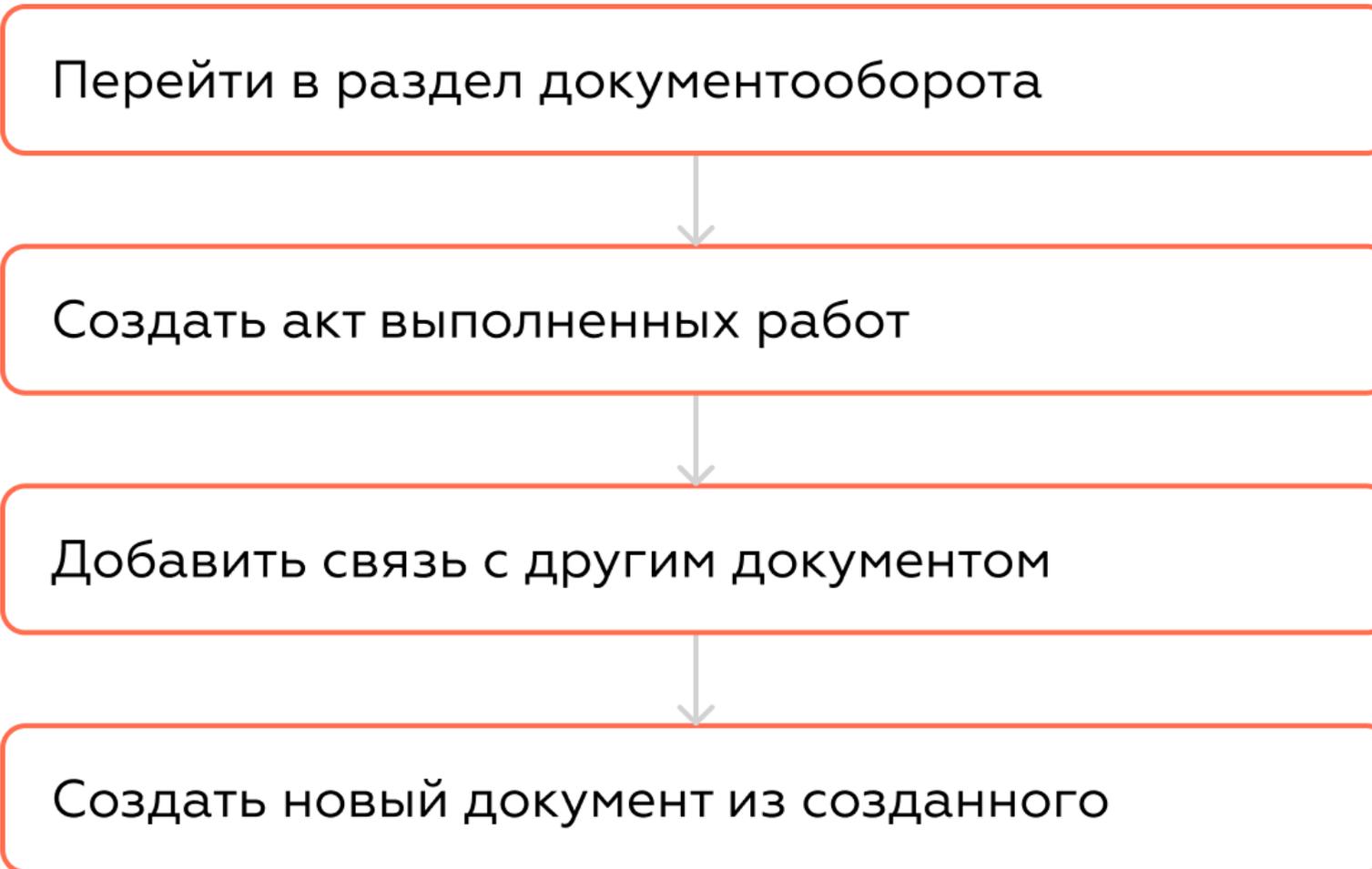
Итого к оплате: 0 Р
Переплата: 37 024 Р

Вернуть переплату можно на основании поданной декларации, если переплата сохранится до конца года.

Понятно

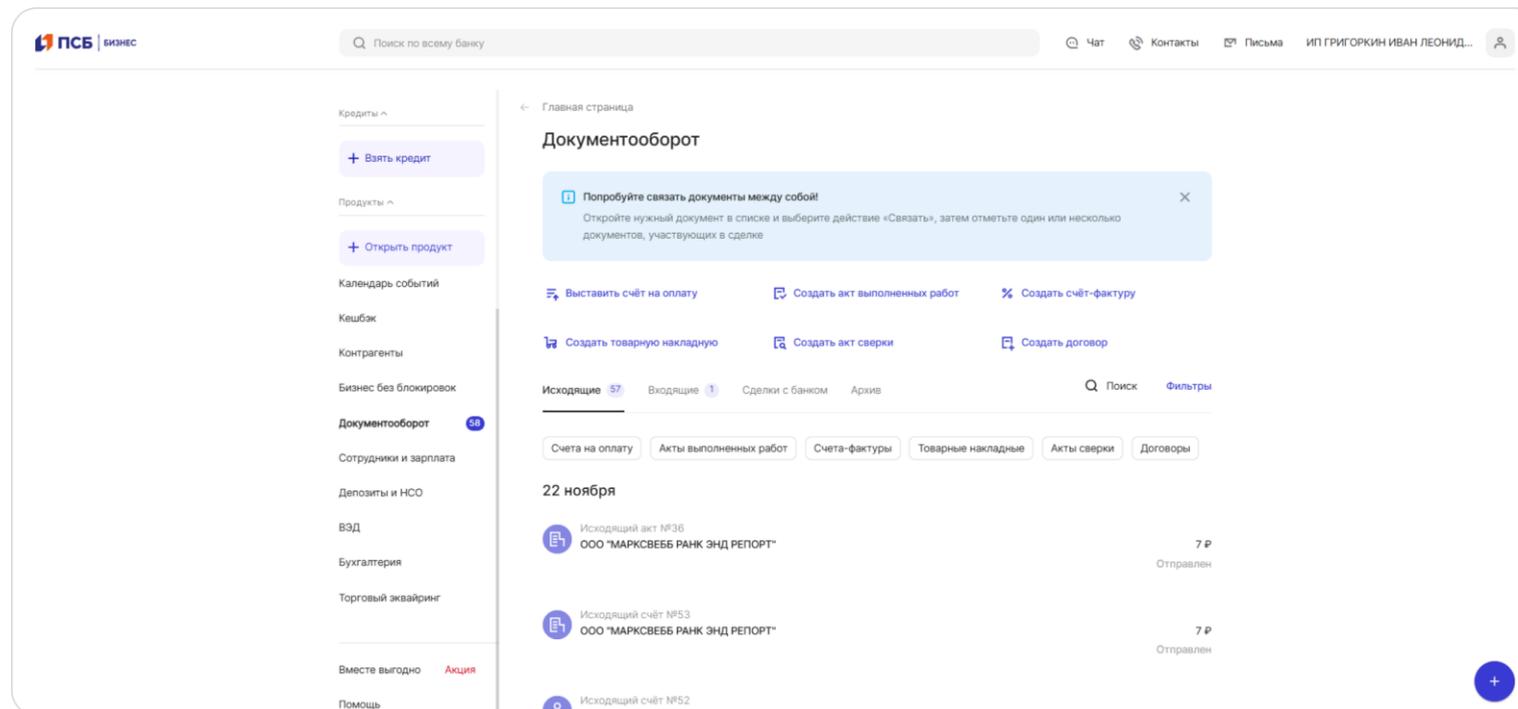
ДОКУМЕНТООБОРОТ: АДАПТИРУЮТСЯ СЦЕНАРИИ РАБОТЫ С ДОКУМЕНТАМИ

В процессе активного взаимодействия с контрагентами предпринимателю важно иметь удобный доступ к сформированным документам и отслеживать несколько документов в рамках одной сделки. Базовые инструменты для создания платежей есть во всех банках, но создать более сложные закрывающие документы позволяют не все сервисы — и как минимум, это касается не всех документов. Теперь банкам стоит заниматься расширением этого списка. Здесь важен бесшовный переход в раздел документооборота, и на следующем слайде мы рассмотрим его на примере создания документа в ПСБ.



ФОРМИРОВАТЬ СЛОЖНЫЕ ДОКУМЕНТЫ В ПОЛУАВТОМАТИЧЕСКОМ РЕЖИМЕ

Клиентам важно иметь удобный доступ к сформированным документам и отслеживать их в рамках одной сделки. В ПСБ пользователю достаточно перейти в раздел документооборота буквально в два клика через главное меню. Документ здесь можно создать из нескольких точек входа: например, из меню раздела документооборота — либо из карточки контрагента. Поля уже представлены в виде шаблона, и заполняются автоматически, а счет выбирается из списка. Вручную нужно указать только подпись и расшифровку.



СЕРВИСЫ ДЛЯ СЕЛЛЕРОВ: УДОБСТВО СОЧЕТАЕТСЯ С ФУНКЦИОНАЛЬНОСТЬЮ

Так как это один из двух новых блоков (второй — сервисы для тендеров), мы не стали ужесточать оценку за наличие только внутренних и бесшовных реализаций — по большей части мы смотрели на то, как рынок вообще адаптирует их под себя. Услугами партнеров для работы с селлерами пользуются Альфа-Банк и СберБанк, а свой сервис есть у Т-Банка и Точки. В первом случае функционал шире, зато реализация внутри предлагает клиенту целостный UX-опыт.

Уникальное преимущество банков перед сервисами внутри маркетплейсов в том, что селлеры могут посмотреть продажи по товару на разных площадках. Эту реализацию мы рассмотрим на следующем слайде.

Открыть раздел аналитики для селлеров

Сравнить заказы разных маркетплейсов

Выявить наиболее продаваемый товар на каждом маркетплейсе

СРАВНИВАТЬ ПРОДАЖИ НА МАРКЕТПЛЕЙСАХ В ОДНОМ ОКНЕ

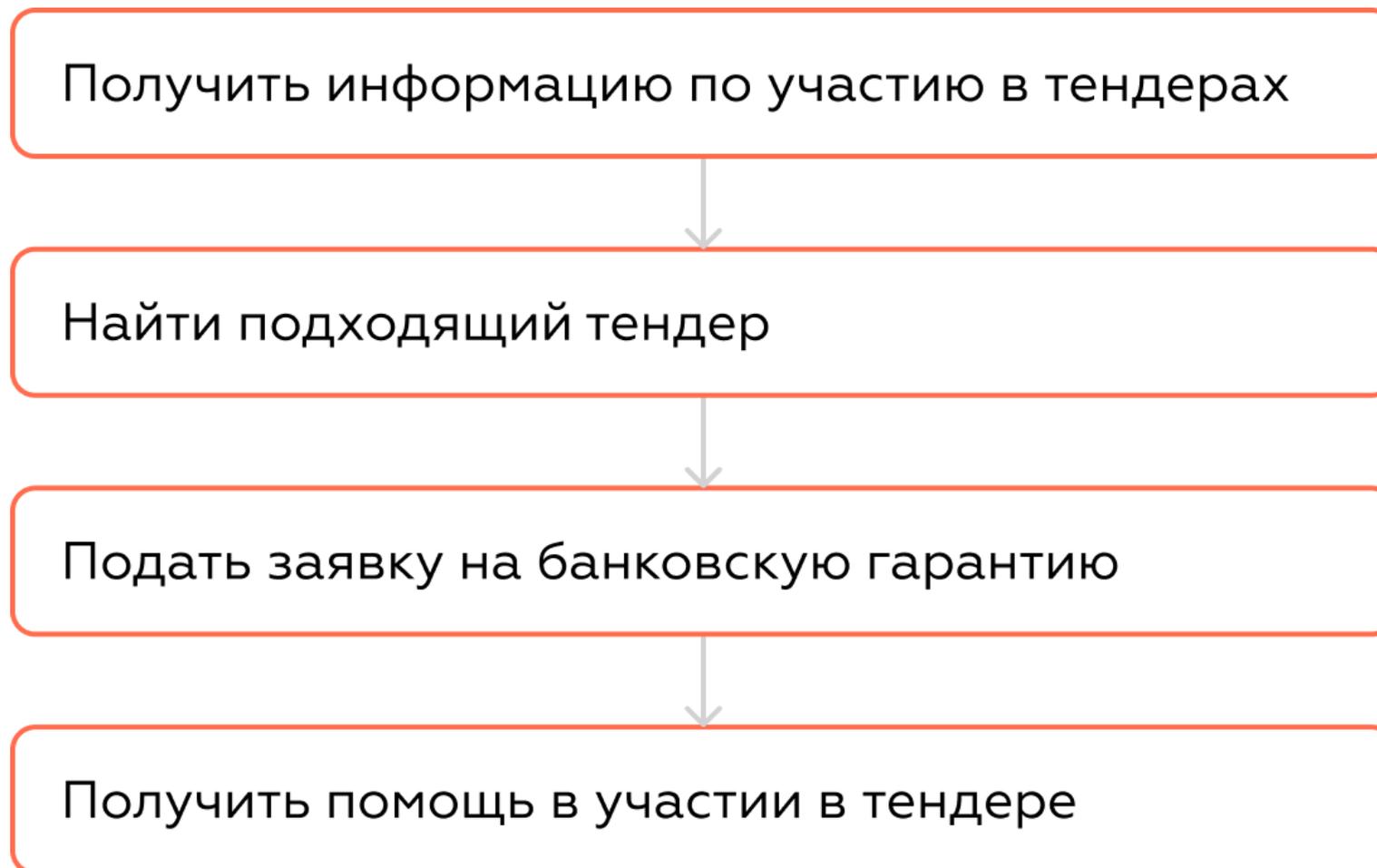
Здесь пользователь буквально в два клика, не переходя в сторонние сервисы, попадает в аналитику по маркетплейсам. Однако аналитика здесь несколько уже, чем та, что предлагают специализированные сервисы партнеров.

The screenshot displays the 'БИЗНЕС' (Business) dashboard interface. The top navigation bar includes the logo and menu items: Интернет-эквайринг, Счета и платежи, Эквайринг и QR, Бухгалтерия, and Селлер. The user is identified as ИП Григоркин И. Below the navigation bar, there are tabs for Магазины, Товары, Отзывы, Реклама, Аналитика (selected), Анализ ниш, Анализ конкурентов, and Тарифы. The main content area is titled 'Аналитика — Мой магазин'. It features a filter for 'Эта неделя' and a dropdown for 'Ozon'. A link 'Как считаем данные' is visible. The dashboard shows a large empty box for 'Заказано и выкуплено' and two summary cards for 'Заказано' and 'Продано', both showing 0 RUB for the period '2-6 дек' with a 0% change.

СЕРВИСЫ ДЛЯ ТЕНДЕРОВ: УСЛУГИ ИМЕЮТ ОСОБУЮ ЦЕННОСТЬ ДЛЯ НОВИЧКОВ

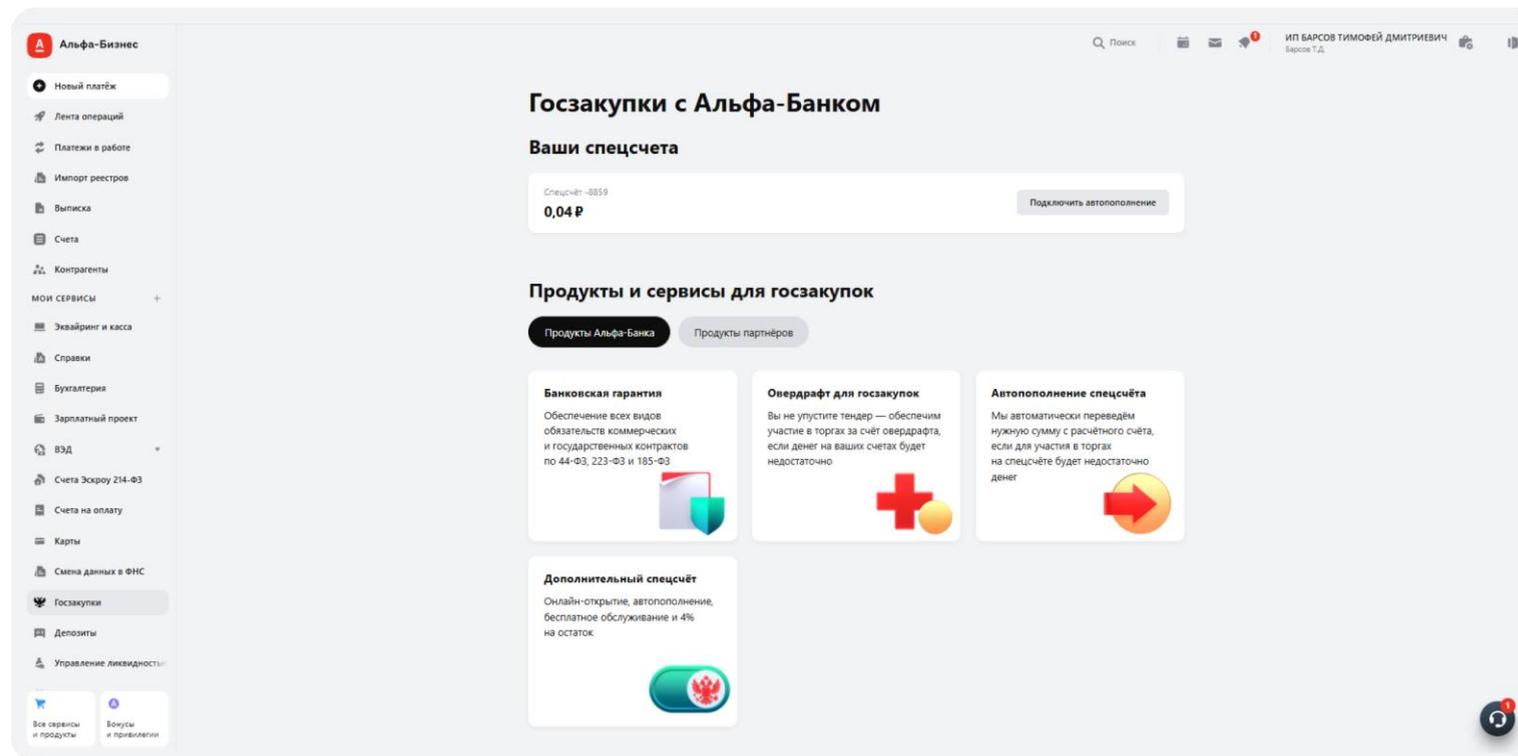
Согласно накопленным нами данным о пользователях, которые принимали участие в тендерах, текущие реализации в банках интересны предложением услуг и сервисов, связанных с такого рода заказами. Особенно это актуально для новичков, которые не знают, с чего начать. Банк поддерживает их и информирует, какие этапы придется пройти на этом пути.

Интересно, что пользователи, которые давно участвуют в тендерах, сомневаются, что в банках представлена полная их база, и найти ее можно только в единой системе госзакупок. Но есть и плюс: если банк предлагает участие в закрытом тендере, клиент обретает своеобразный премиальный доступ к нему.



ПОЛУЧАТЬ ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ТЕНДЕРАМ И УСЛУГИ ОТ БАНКА В ОДНОМ ОКНЕ

Все сервисы для госзакупок Альфа-Банк объединил в один хаб. На витрине пользователь открывает вкладку с ними — и знакомится со всем спектром продуктов, которые предлагает банк. Хаб реализован как дашборд, где клиент может не только получить услуги, но и посмотреть баланс своего спецсчета и подключить автопополнение.



БОЛЬШЕ ПРАКТИК – В ПОЛНОМ ОТЧЕТЕ

Подробный разбор всех шагов CJM

В этом блоке мы разобрали некоторые эффективные практики сценариев в небанковских сервисах и коснулись только некоторых шагов в картах пользовательских путей. Подробный разбор каждого из этих шагов по всем практикам, найденным нами в ходе исследования — в полном отчете.

Отчет, кроме обзора рынка и его тенденций — включает лучшие практики по двум блокам, которые мы разобрали сегодня — базовые сценарии и небанковские сервисы. Также там подробно разобран и третий блок — продукты с наименьшей медианой по рынку, куда банки сегодня почти не вкладываются: корпоративные карты, сотрудники, прием платежей и депозиты.

[Заказать полный отчет →](#)

БУДУЩЕЕ ИНТЕРНЕТ-БАНКОВ

MARKSWEBB.RU

markswebb

MW

УДОБСТВО ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ПРОДУКТОВ ИНТЕРНЕТ-БАНКА – ОБЩАЯ ЗОНА РОСТА

По сравнению с прошлым годом медианные показатели удобства почти у всех продуктов снизились, кроме привлечения средств.

Важно обратить внимание на то, как эти продукты развиваются на рынке: условно их можно разделить на три группы, и для каждой из них мы рассмотрели возможную стратегию развития. В исследовании мы сделали это с точки зрения средних показателей по рынку. Для каждого отдельного банка подходящая стратегия может отличаться.

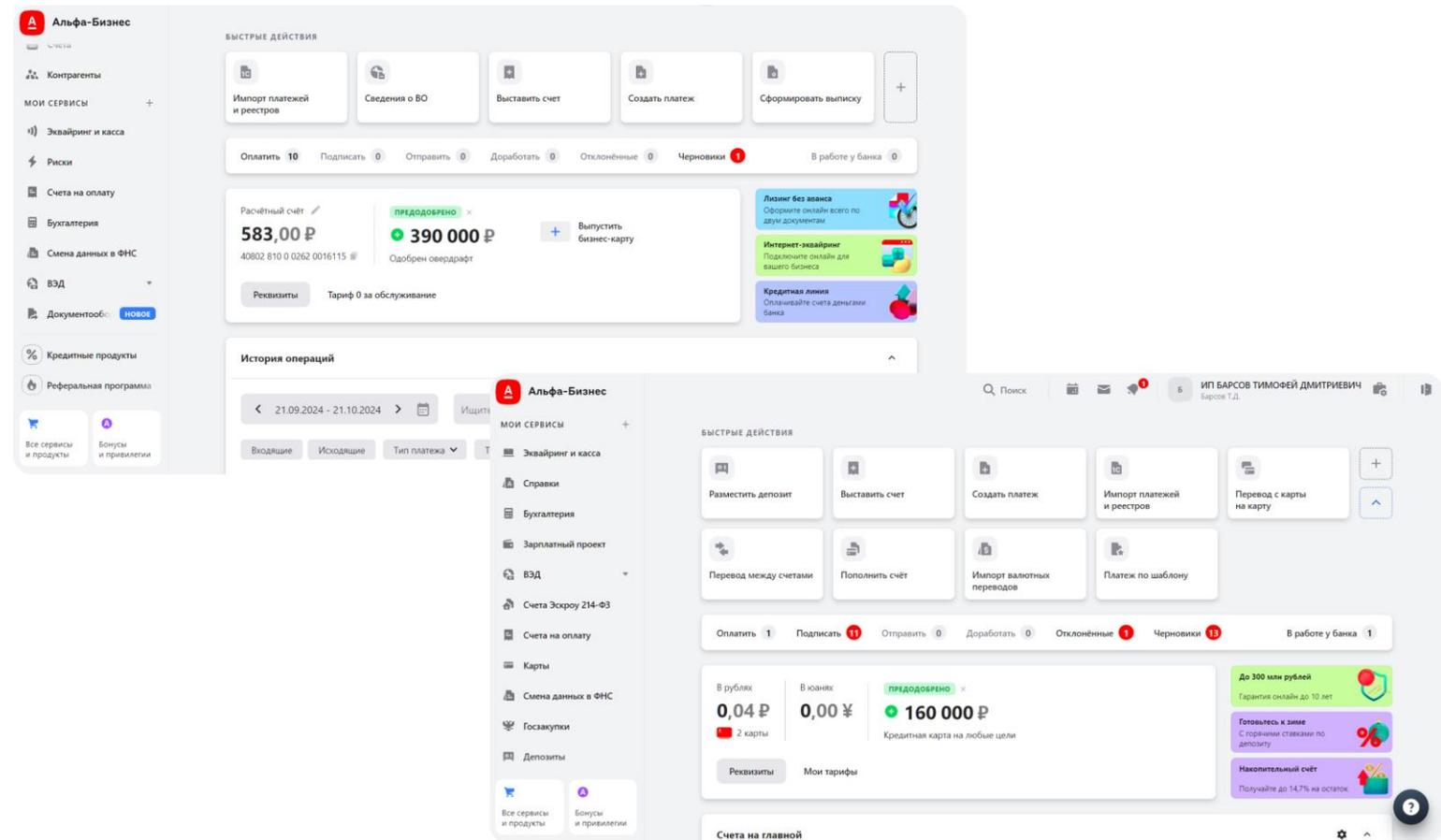
У сервисов для селлеров указана медиана 4 банков, у которых он реализован.



С ПЕРЕНАСЫЩЕНИЕМ ИНТЕРФЕЙСОВ БАНКИ БОРЮТСЯ КСТОМИЗАЦИЕЙ

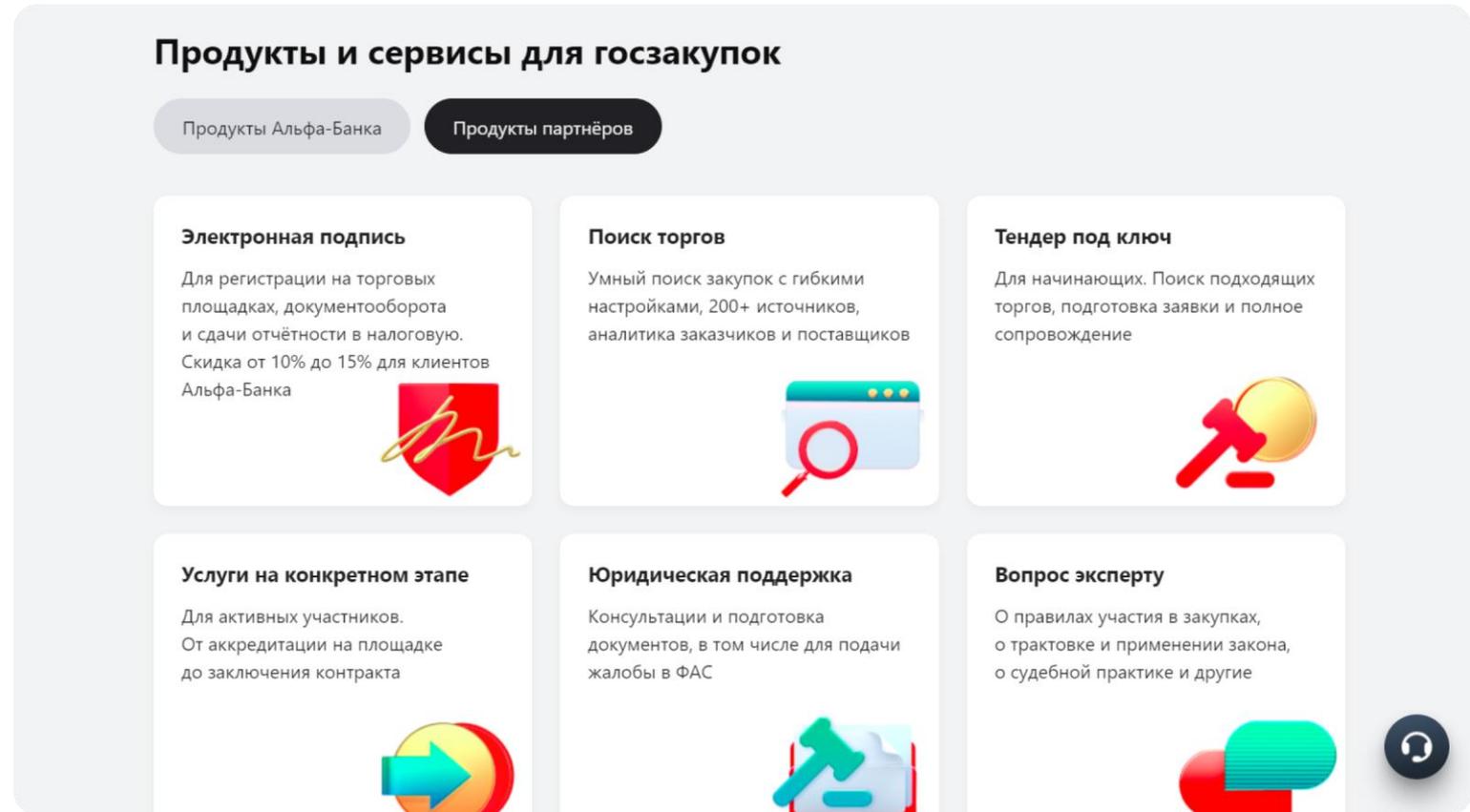
Чем больше банки хотят завладеть широкой аудиторией, чем больше сервисов они внедряют, и тем сложнее ориентироваться в интерфейсе.

Первый способ борьбы — автоматическая кастомизация. Вверху — новый интерфейс. По нему мы понимаем, в какие разделы клиент заходит чаще всего: именно они и показываются на дашборде, в то время как старый вариант со всеми разделами перегружает информацией.



ЭЛЕМЕНТЫ ИНТЕРФЕЙСА ГРУППИРУЮТСЯ В ХАБЫ И СКРЫВАЮТСЯ, ЕСЛИ НЕ НУЖНЫ

Когда банк хочет рассказать о своих продуктах, особенно о новых, которых, например, в Альфа-Банке сейчас появилось довольно много, ему нужно упомянуть об их преимуществах и о том, кому это может быть полезно. Эта информация может сливаться в восприятии пользователя, если она не нужна ему прямо здесь и сейчас. На витрине банк предлагает вкладку «Госзакупки» — клиент нажмет на нее, как только она станет актуальна для него, и увидит сразу все предлагаемые сервисы.



ОСОБЫЙ ДАШБОРД ОТВЕЧАЕТ ПОТРЕБНОСТЯМ КОНКРЕТНОЙ ОТРАСЛИ

Банки начинают создавать интерфейсы внутри интерфейсов, ориентированные под потребности конкретного сервиса. Для примера рассмотрим сервис «Транспорт». Его достаточно подключить, как и многие другие продукты, и выглядеть в меню он будет как отдельный продукт. Внутри него будет особый дашборд, который включает аналитику, заказы, автопарк, графики, иллюстрирующие ситуацию на рынке или в компании и другую информацию, которую невозможно уместить на главном экране. Клиент может обращаться к вкладке тогда, когда продукт ему необходим.

Новые возможности для отрасли

Представляем вам решение «Транспорт». С ним данные о заказах, автопарке и сотрудниках будут доступны в одном месте. Решение позволяет управлять бизнесом и проводить аналитику прямо из интернет-банка.

Подключить

Возможности

- Виджеты для оперативной аналитики.
- Управление заказами, сотрудниками и автопарком.

Работа с водителями и автопарком

- Назначение транспортного средства и водителя в рейс.
- Информирование об истечении срока страховок и водительского

Транспорт

Аналитика | Заказы | Автопарк | Водители

Данные: Весь рынок грузоперевозчиков | Регион отрасли: Все регионы

Количество клиентов

Актуально на ноябрь 2024 г.

20

Среднее количество по отрасли

дек фев апр июн авг окт 2023 - 2024 гг.

Как мы считаем аналитику: Вся аналитика

Анализ выручки

Актуально на ноябрь 2024 г.

12 984 114 RUB

Средняя выручка по отрасли

▲ 17% по сравнению с прошлым периодом

дек фев апр июн авг окт 2023 - 2024 гг.

Как мы считаем аналитику: Вся аналитика

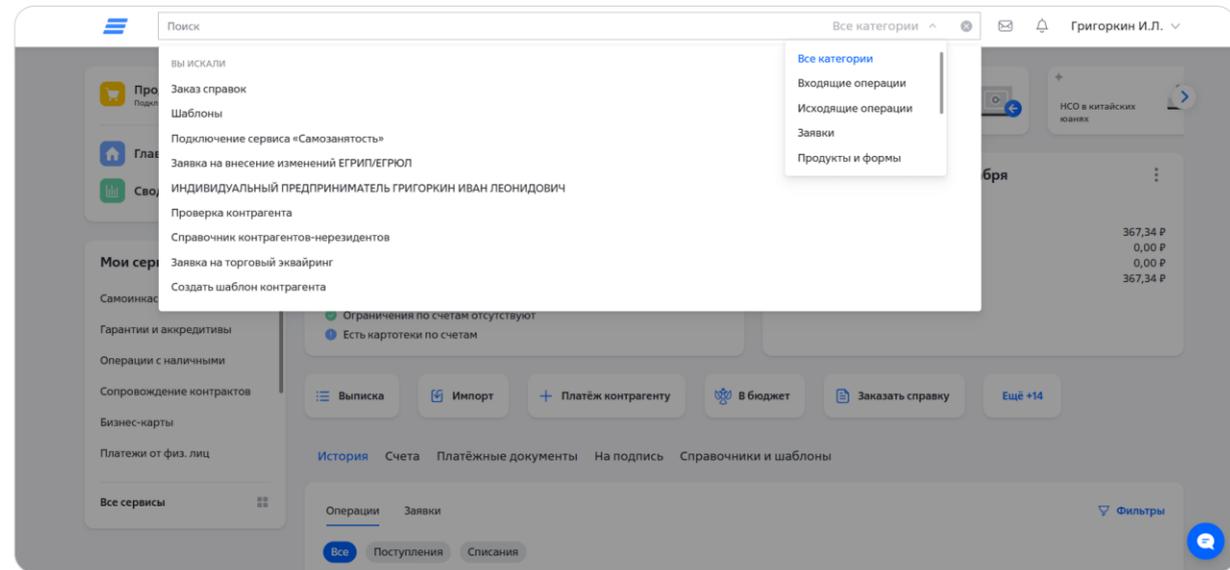
Заказчики грузоперевозок

Актуально на ноябрь 2024 г.

38

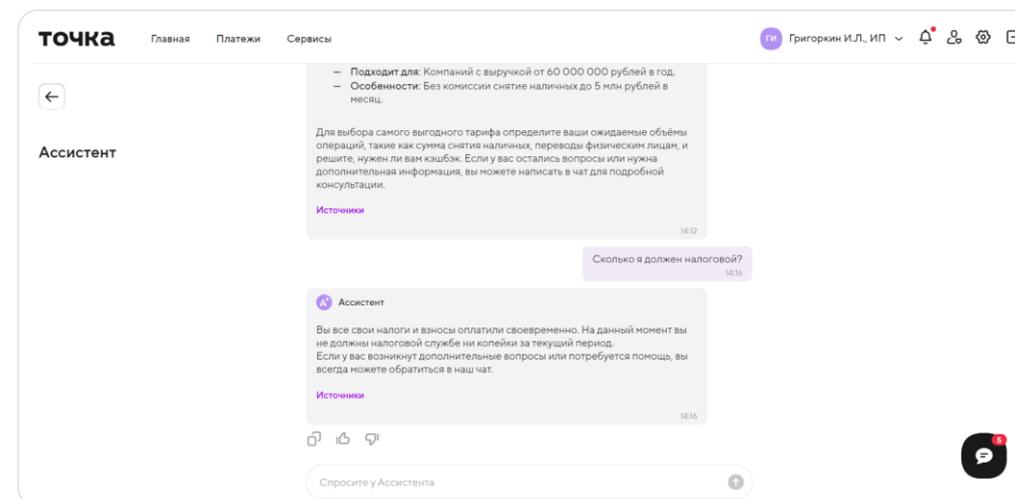
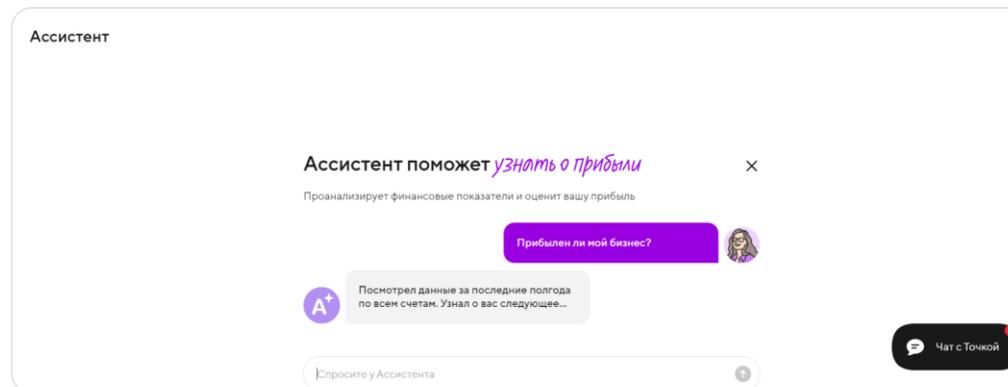
БАНКИ РАСШИРЯЮТ ПОИСК ФИЛЬТРАМИ И ДИНАМИЧЕСКОЙ ИСТОРИЕЙ

Некоторые респонденты не утруждают себя поиском раздела, а сразу переходят в строку поиска. Чтобы работать с такой аудиторией, банки должны качественно прокачать работу этого элемента. ВТБ в такой строке предлагает не просто поле, а полноценную навигацию. Пользователь может ограничить поиск фильтрами, а также имеет в своем распоряжении динамическую историю поиска — то, к чему мы привыкли в браузерах, но редко встречаем в интернет-банках.



ПОИСКОВАЯ СТРОКА ДОПОЛНЯЕТСЯ ГЕНЕРАТИВНОЙ ЯЗЫКОВОЙ МОДЕЛЮ

Пользователи Точки могут при помощи AI-ассистента не только искать информацию о продуктах, но и выполнять операции: открытие депозита, отправка платежа и другое. Такое решение в будущем может заменить пользователю ориентирование в интерфейсе и прохождение сценариев как таковых.



ИТОГ – БЕНЧМАРК ЦИФРОВОГО ОПЫТА В ЦЕЛОМ И ПО ОТДЕЛЬНЫМ ПРОДУКТАМ

Рейтинг сервисов по всем продуктам

Показывает конкурентную позицию по всем сценариям, доступным крупному бизнесу.

11 продуктовых рейтингов

Для руководителей цифрового бизнеса:

Увидеть ниши, где переход в онлайн может оптимизировать процессы или стать конкурентным преимуществом.

Для продуктовых команд:

Возможность сравнить эффективность работы с коллегами из других направлений и банков, сформировать бэклог.

РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ УСКОРЯТ РАЗВИТИЕ ВАШЕГО ИНТЕРНЕТ-БАНКА

Что мы узнали о рынке интернет-банков

- Как изменилась конкурентная расстановка за год.
- Кто лидер по отдельным продуктам для бизнеса и качеству цифрового опыта в целом.
- На какие лучшие практики цифрового обслуживания стоит ориентироваться.
- Как изменились потребности малого и микробизнеса бизнеса из-за санкций и новых приоритетов в экономике.
- В каких продуктовых нишах есть недостаток цифровизации, на чем специализируются разные сервисы.

ПОЛНЫЙ ОТЧЕТ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ BUSINESS INTERNET BANKING RANK 2024

Что это: PDF-файл на 250 страниц

Что включает:

- Рейтинг банков по продуктовым блокам, сравнение сервисов и аналитика изменений каждого продукта.
- Еще больше примеров стратегий для развития продуктов.
- Лучшие практики в формате CJM to be на основе проведенного бенчмарк-исследования: 10+ сервисов, 900+ критериев для сравнения.

[Скачать демо](#)

СТРУКТУРА ПОЛНОГО ОТЧЕТА

Обзор интернет-банков для малого и микробизнеса.

Рейтинг, особенности лидеров и аутсайдеров.

Роли, задачи, ожидания и потребности клиентов.

CJM to be и 100+ лучших практик.

Продуктовые рейтинги

- Интернет-банк как платформа
- РКО
- Сотрудники
- Корпоративные карты
- Документооборот
- Бухгалтерия для ИП на УСН
- Отправка валютного платежа и валютный контроль
- Прием платежей
- Сервисы для селлеров
- Депозиты
- Привлечение средств

АУДИТ ПО СИСТЕМЕ ОЦЕНКИ BUSINESS INTERNET BANKING RANK 2024

Что это: обследование интернет-банка по методике Business Internet Banking Rank 2024.

Что включает:

- Экспертное обследование интернет-банка для бизнеса по чек-листу из 800+ критериев.
- Определение конкурентной позиции и отставаний от конкурентов по продуктам.
- Приоритизированные рекомендации по улучшению клиентского опыта.
- Референсы и лучшие практики, подобранные под рекомендации.
- Возможность проводить аудит на любой стадии разработки, включая макеты.

[Скачать демо](#)

КОНСАЛТИНГ С ЦЕЛЬЮ НА ОЦЕНКУ BUSINESS INTERNET BANKING RANK 2025

Что это: совместная работа по достижению бизнес-целей сервиса.

Что включает:

- Установочный аудит для определения гэпов и рекомендаций по их устранению.
- Постановка цели на конкурентную позицию и формирование рекомендаций для достижения цели.
- Адаптация рекомендаций под ограничения и приоритеты банка.
- Консультация продуктовых команд по реализации рекомендаций.
- Аудит обновлений интернет-банка и трекинг оценки.
- Дополнительные UX-тестирования новых интерфейсов и мониторинг изменений конкурентов.

[Скачать демо](#)

СИСТЕМА ОЦЕНКИ

MARKSWEBB.RU

markswebb

MW

НАБЛЮДАЕМ ЗА РАЗВИТИЕМ БИЗНЕС-БАНКИНГА В РОССИИ УЖЕ 11 ЛЕТ

2013

Первое исследование интернет-банков для
малого и среднего бизнеса в России.

2016

Первое исследование мобильных банков для
малого и среднего бизнеса в России.

2017

Начали исследовать открытие счетов для бизнеса
в России и СНГ.

НАБЛЮДАЕМ ЗА РАЗВИТИЕМ БИЗНЕС-БАНКИНГА В РОССИИ УЖЕ 11 ЛЕТ

2020

Свежая волна исследований мобильных банков, интернет-банков, сервисов для корпоративно-инвестиционного бизнеса.

2023

Начали глубоко исследовать потребности клиентов.

2024

Первое исследование банкинга для крупного бизнеса.

2023 ГОД: 160 ПРОЕКТОВ ДЛЯ 44 КЛИЕНТОВ ИЗ 7 СТРАН

- Исследование пользователей цифровых сервисов
- Конкурентный анализ, бенчмарк
- Поиск лучших интерфейсных практик
- Обзор UX / UI решений в мире
- Анализ пути клиента / CJM
- Аудит цифрового UX
- Формирование требований к UX нового цифрового сервиса
- Аудит макетов приложения перед запуском
- Аудит механик продаж
- Формирование бэклога

КАК СТРОИТСЯ ОЦЕНКА КЛИЕНТСКОГО ОПЫТА В ИНТЕРНЕТ-БАНКАХ ДЛЯ МСБ

- Вес критерия зависит от того, насколько конкретная возможность необходима клиенту в цифровой среде, востребована и частотна.
- Вес блока равен сумме всех критериев в нем.
- Итоговая оценка высчитывается как количество выполненных критериев в блоке, умноженных на их веса.



КАК ИЗМЕНИЛАСЬ СИСТЕМА ОЦЕНКИ ПО СРАВНЕНИЮ С 2023 ГОДОМ

Как изменился подход:

- Объединили оценку ИП и ООО в единую систему: во-первых, поведение пользователей в этих группах различается незначительно, во-вторых, оба сегмента развивают одни и те же команды, в связи они двигаются в едином направлении.
- Сделали упор на качественной оценке сервисов и добавили новые критерии оценки удобства.
- Лучшие практики представлены более полно, показан весь путь пользователя в формате CJM to be.

Добавлено 155 критериев. Удалено 126 критериев.

Более глубокая оценка отдельных продуктов:

- Онбординг, кастомизация, интеграции.
- Заккрытие рублевого счета, платежи реестром.
- Кредитные корпоративные карты.
- Оценка внутренних и бесшовных реализаций документооборота.
- Отправка валютного платежа и валютный контроль.
- Сервисы для селлеров.
- Участие в тендерах и госзакупках.
- Блок «Сотрудники» объединил настройку ролевой модели, управление доступами и зарплатный проект.

МЕТОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ ПРИЛОЖЕНИЙ

Кабинетное обследование

- 11 продуктовых блоков.
- 200+ клиентских сценариев.
- 803 критерия оценки.

5 глубинных интервью

Продукты:

- Дебетовые и кредитные бизнес-карты.
- Торговый и интернет-экваторинг.
- Кредиты.
- Зарплатный проект.
- Ролевая модель.

Личный опыт:

- Соотношение задач интернет-банка и мобильного банка.
- Актуальные проблемы CX и UX.

ОБ АГЕНТСТВЕ

Markswebb помогает крупным компаниям создавать цифровые продукты, которые несут пользу клиентам и бизнесу. Основная сфера компетенции агентства — электронные финансовые сервисы: уже 14 лет мы способствуем развитию лучших сервисов для управления личными и корпоративными финансами в России и странах СНГ.

Ежегодно мы проводим ряд независимых исследований цифровых сервисов. Каждое из них — рыночный бенчмарк, результаты которого помогают нам оценить влияние произошедших за год событий на рынок, увидеть тренды, новые и лучшие способы решений пользовательских задач. У инициативных исследований нет спонсоров и внешних заказчиков, они проводятся по уникальной методике, в основе которой лежит качественный сравнительный анализ участников по нескольким сотням критериев.

Для решения индивидуальных бизнес-задач клиентов мы инициируем заказные проекты: анализируем пользователей и конкурентов, ищем лучшие практики и проблемы пользовательского опыта, проектируем интерфейсы, помогаем настроить систему аналитики и разработать стратегию для достижения сложных высокоуровневых целей. Например, увеличить долю цифровых каналов или создать лучший на рынке сервис.

Мы понимаем бизнес-задачи брендов в цифровой среде и владеем всеми современными методиками пользовательских исследований и онлайн-аналитики, применяем дизайн-мышление, глубинные интервью, customer journey mapping, юзабилити-тестирования, умеем создавать индустриальные стандарты качества.

Все это — ради одной цели: сделать цифровое будущее комфортнее, понятнее и полезнее.

markswebb

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

+7 (495) 109-35-05

hello@markswebb.ru

markswebb.ru |  @markswebb



Полина Шарова

Получить публичные материалы
ps@markswebb.com



Юлия Морозова

Получить публичные материалы
julia@markswebb.com



Екатерина Коськина

Купить отчет или аудит
ek@markswebb.com



Юлия Шанина

Купить отчет или аудит
jv@markswebb.com