

markswebb

РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ ЦИФРОВОГО ОПЫТА В ВЕБ-ВЕРСИЯХ БАНКОВ РОССИИ

Mobile Web Banking Rank 2025

Узнавайте о новых исследованиях

📍 @markswebb | markswebb.ru



Дарья Пименова

Тимлид исследования.
Рассказывает о результатах



Юлия Морозова

Директор по коммуникациям.
Модерирует встречу

Markswebb Channel



НА КАКИЕ ВОПРОСЫ ОТВЕЧАЕТ ИССЛЕДОВАНИЕ

Отставание веб-приложений от нативных

- В каких задачах есть отставание и насколько сильное?
- Какие барьеры для преодоления гэпа?

Адаптация браузерного приложения для мобильного телефона

- Какие особенные UX-проблемы в мобильных интернет-банках?
- Как максимально адаптировать мобильный интернет-банк под нативное приложение?

Доступ к аппаратным возможностям ОС

- Как используются аппаратные возможности iOS?
- Какие возможности нативных приложений пока не удастся реализовать?
- Какие лучшие практики использования аппаратных возможностей?

КАК МЫ ИЩЕМ ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ

Кабинетное обследование

- **762** критерия Daily Banking
- **312** критериев Digital Office

Юзабилити- тестирование

- **87** тестов в мобильных интернет-банках на iOS
- **6** задач выполняет респондент в трех подобранных банках

Экспертные интервью

- **5** интервью с представителями банков
- Ключевые изменения за последний год
- Основные гэпы по сравнению с нативным приложением
- Ключевые барьеры в развитии мобильных интернет-банков
- Направления развития на ближайший год

Версия веб-приложения, актуальная на 11 августа

КАК ИЗМЕНИЛАСЬ МЕТОДИКА В 2024/2025

	Ниже приоритет	Выше приоритет
Daily Banking	• Полнота данных в истории операций • Настройки переводов по номеру телефона в другой банк • Возможность перевести с карты на карту • Удобные переводы на карту	• Аналитика расходов и доходов (PFM) • Переводы между своими счетами в других банках (me2me) • Возможность перевести по номеру телефона • Удобные переводы по телефону в другой банк • Возможность перевести по реквизитам • Международные переводы • Регулярный вход • Навигация и поиск
Digital Office	• Обновление паспортных данных после авторизации через Госуслуги	• Открытие дебетовой карты • Регистрация в банке с помощью биометрии • Расчет пенсии

В периметре исследования веб-приложения 11 банков

- Крупнейшие банки по объему вкладов и кредитов физлиц (по данным ЦБ РФ)
- Топ-3 рейтинга Mobile Web Banking Rank 2024



Альфа-Банк



Банк Дом.РФ



ВТБ



Газпромбанк



МКБ



ПСБ



Райффайзен Банк



Россельхозбанк



СберБанк



Совкомбанк



Т-Банк

ПОЧЕМУ МЫ ПРОВОДИМ ИССЛЕДОВАНИЕ ВЕБ-ПРИЛОЖЕНИЙ

- Санкционные ограничения сохраняются, у банков нет возможности загружать приложения в официальные сторы
- До 1/3 аудитории банков приходится на пользователей iOS*

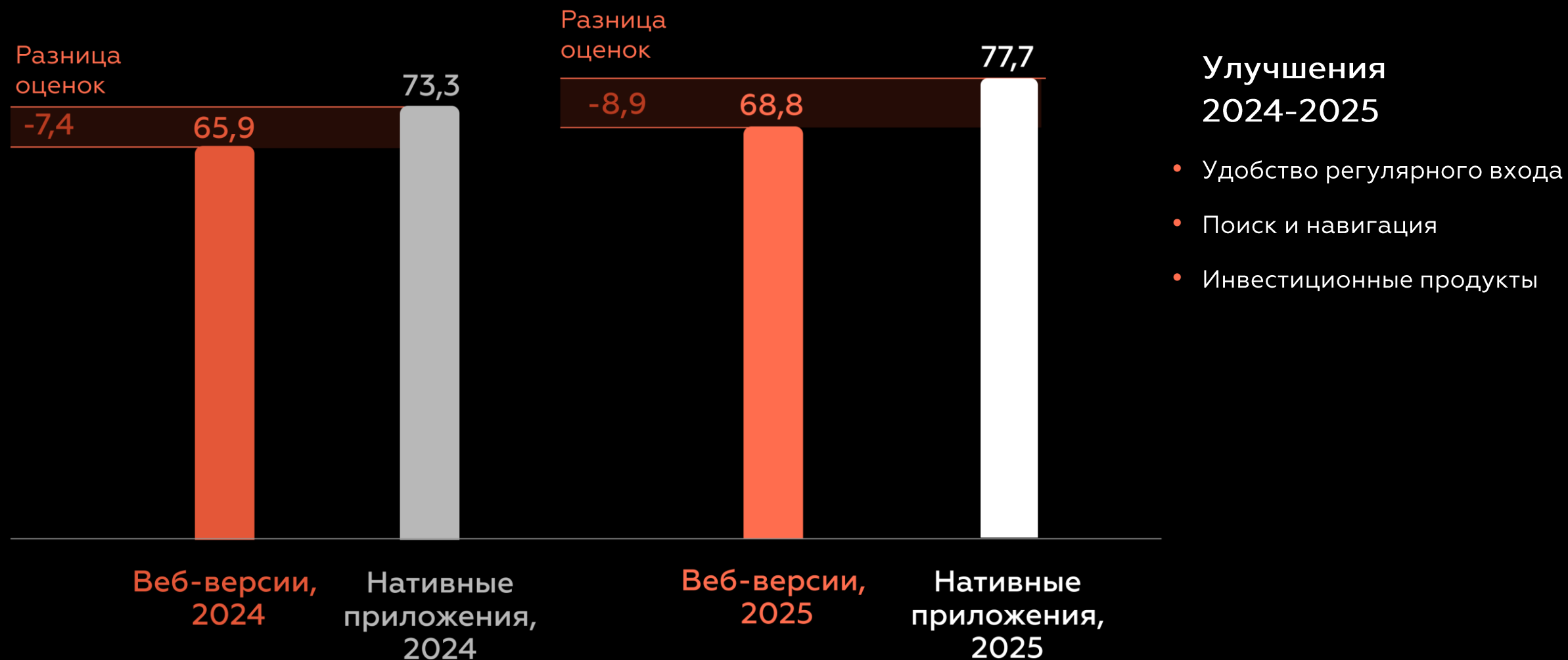
* По данным экспертных интервью



ИЗМЕНЕНИЯ DAILY BANKING В ВЕБ-ВЕРСИЯХ 2024-2025

Динамика рынка, проблемы
клиентского опыта и решения

DAILY BANKING: ОТСТАВАНИЕ ОТ НАТИВНЫХ ПРИЛОЖЕНИЙ ЗНАЧИМО УВЕЛИЧИВАЕТСЯ



ТРИ ЗОНЫ РОСТА ИНТЕРНЕТ-БАНКОВ ПО ОТНОШЕНИЮ К НАТИВНОМУ ПРИЛОЖЕНИЮ



На диаграмме показаны средние оценки веб-версий и нативных приложений в каждой пользовательской задаче Daily Banking.

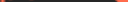
Типичная проблема рынка: сложности с поиском отделений и работой с наличными

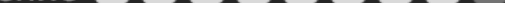
Карта с точками самообслуживания

Веб-версия 8/11

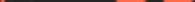
Приложение 11/11

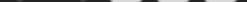
Отображение точек в привязке к станциям метро: ВТБ, Газпромбанк, Россельхозбанк

Веб-версия  3/11

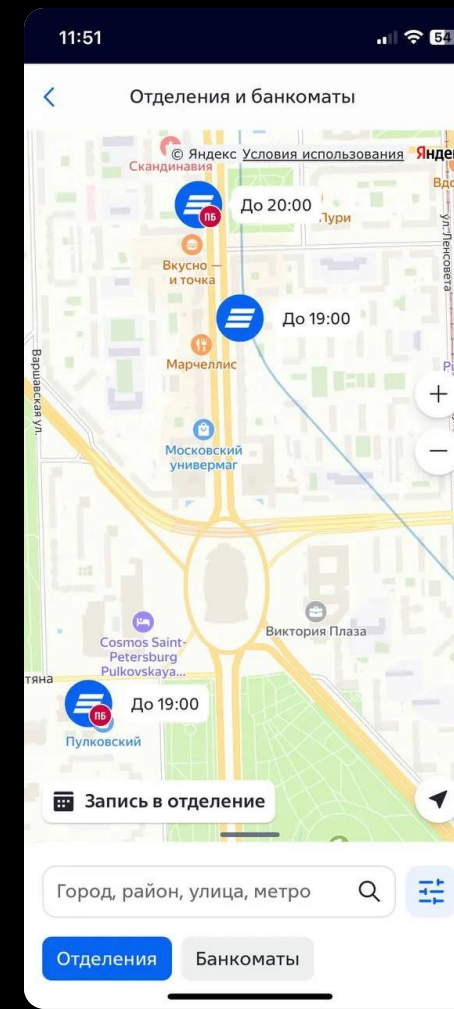
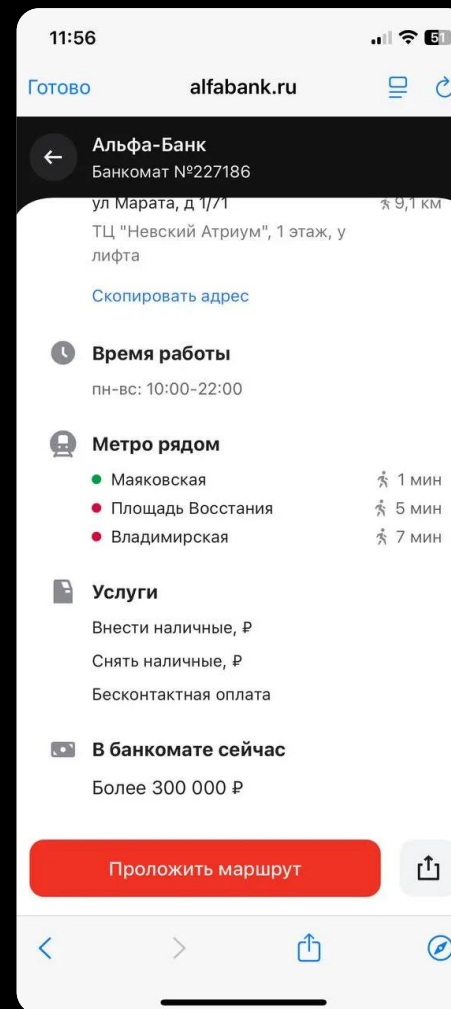
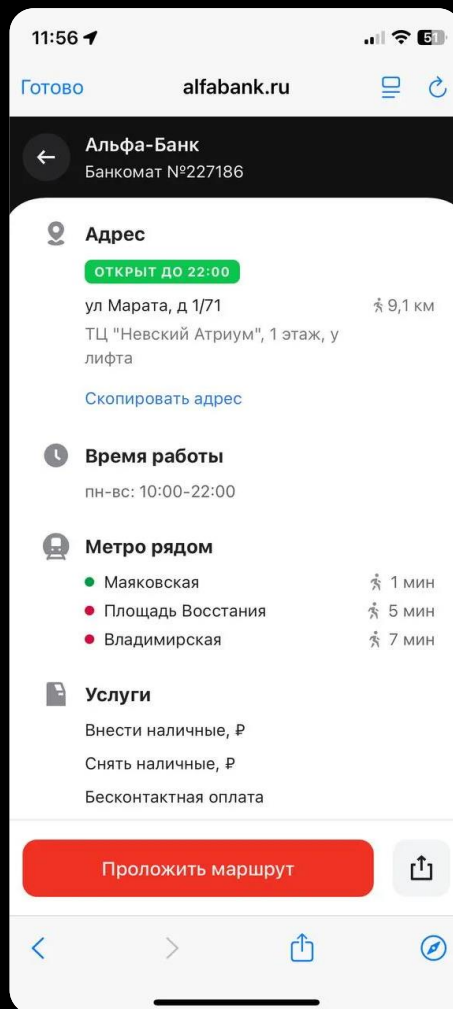
Приложение  8/11

Можно построить маршрут до выбранной точки

Веб-версия  4/11

Приложение  10/11

♥ Лучшая практика



Альфа-Банк

ВТБ

Типичная проблема: веб-приложения нарушают сложившийся паттерн взаимодействия с картой физической сети банка

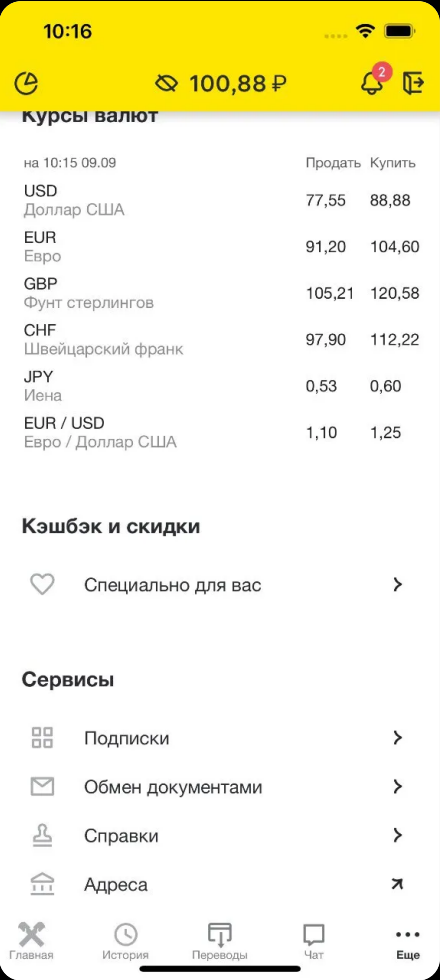
- Размытый нейминг раздела и его маленький визуальный вес заставляют пользователей искать точку входа дольше
- Непредсказуемое поведение карты и непривычное управление жестами вызывают раздражение
- Усложненная навигация приводит к лишним временным затратам

Метрики UX-тестов по заданию с банкоматами:

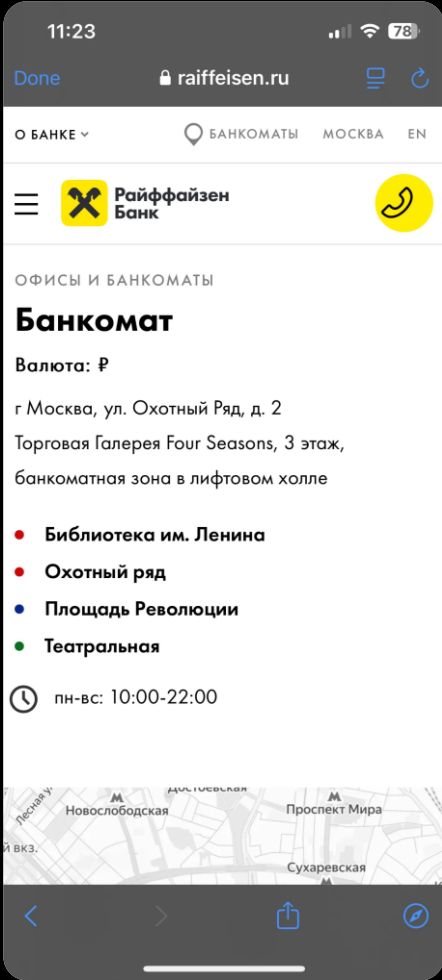
-35,3 п. п. в оценке удобства

Разные входы и нейминг, конфликт жестов, потеря контекста: удобство –50%, время +49 сек.

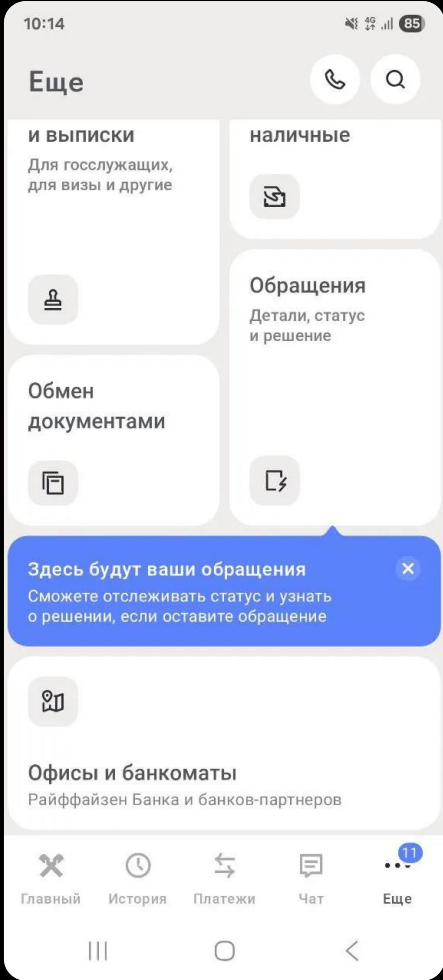
⚠ Проблема



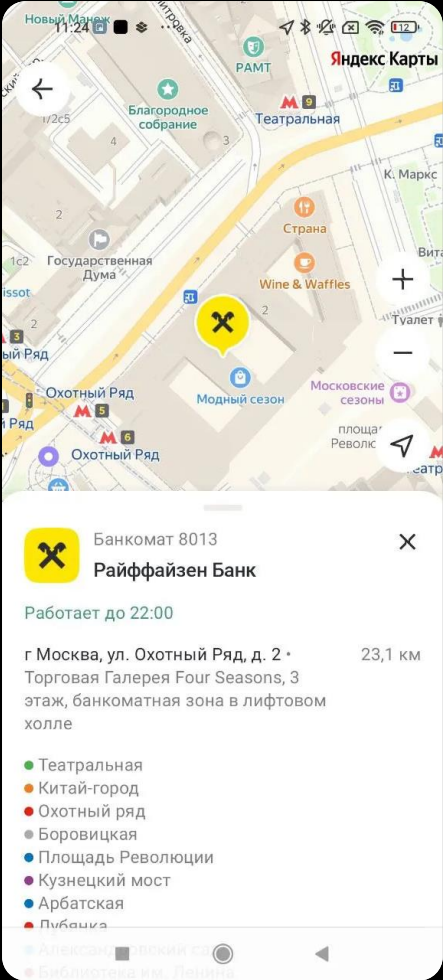
Веб-версия



Райффайзен Банк

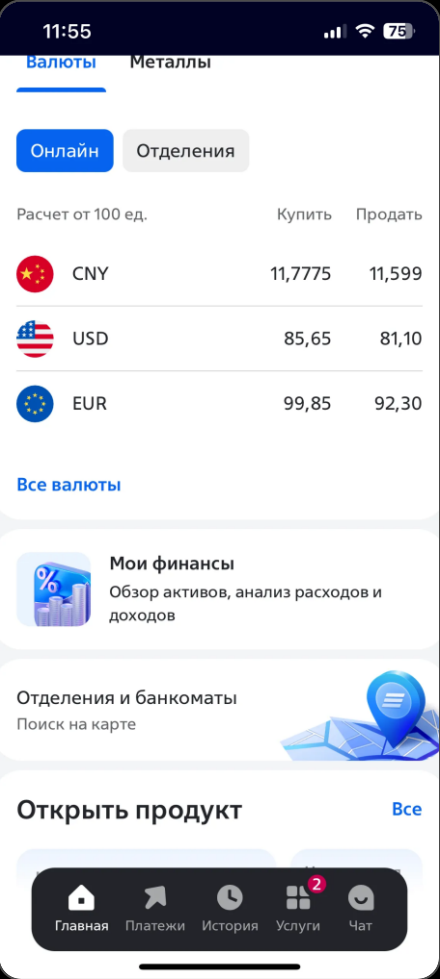


Приложение

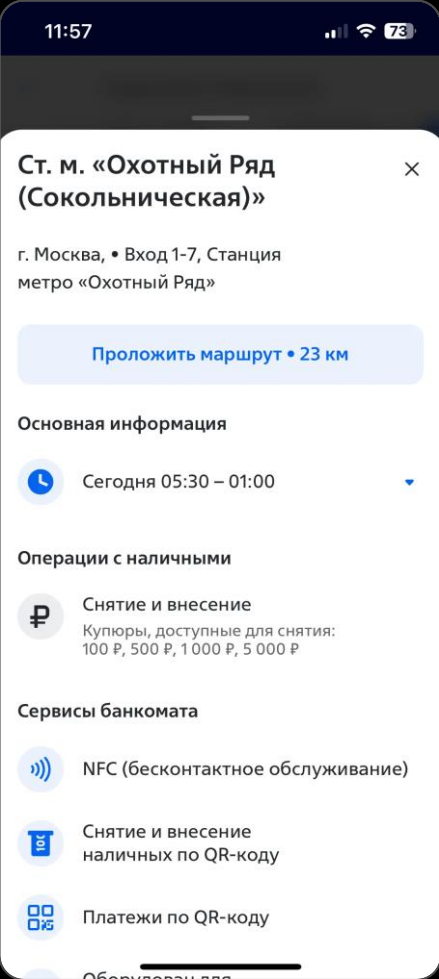


Одинаковый нейминг и точка входа в вебе и нативе, стандартные жесты

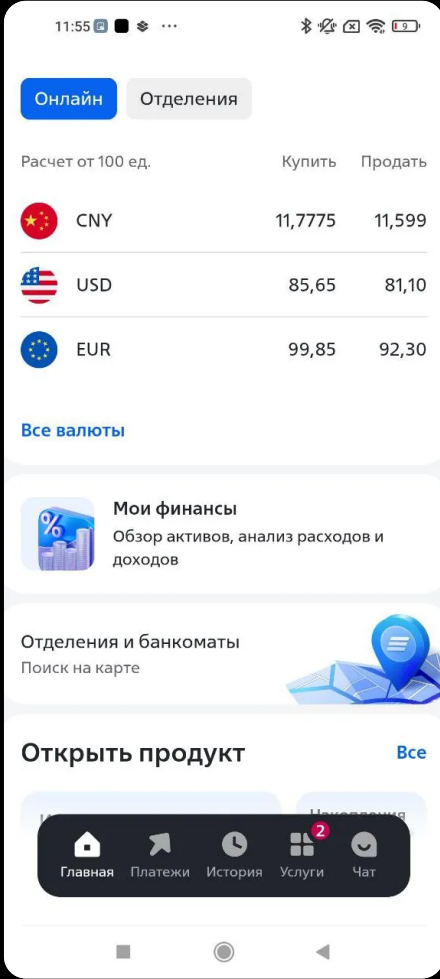
♥ Лучшая практика



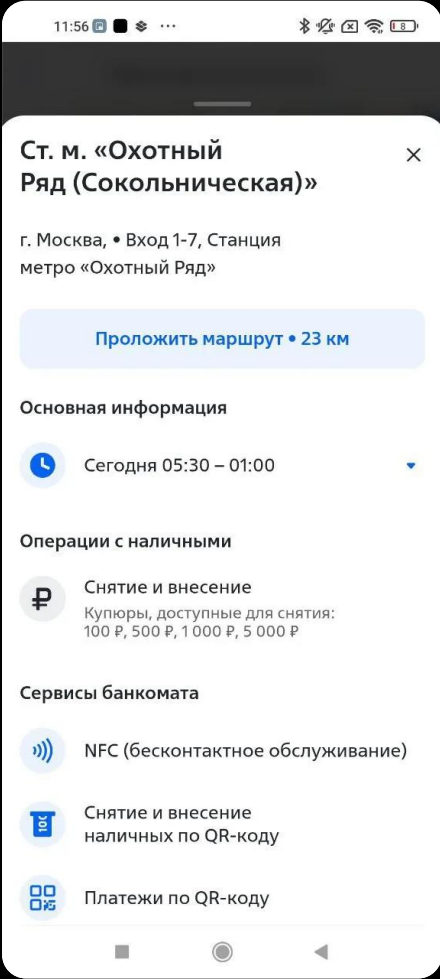
Веб-версия



ВТБ



Приложение



Сценарии онбординга недоработаны и не помогают пользователям

В трех банках онбординг отсутствует полностью: Банк ДОМ.РФ, МКБ, СберБанк

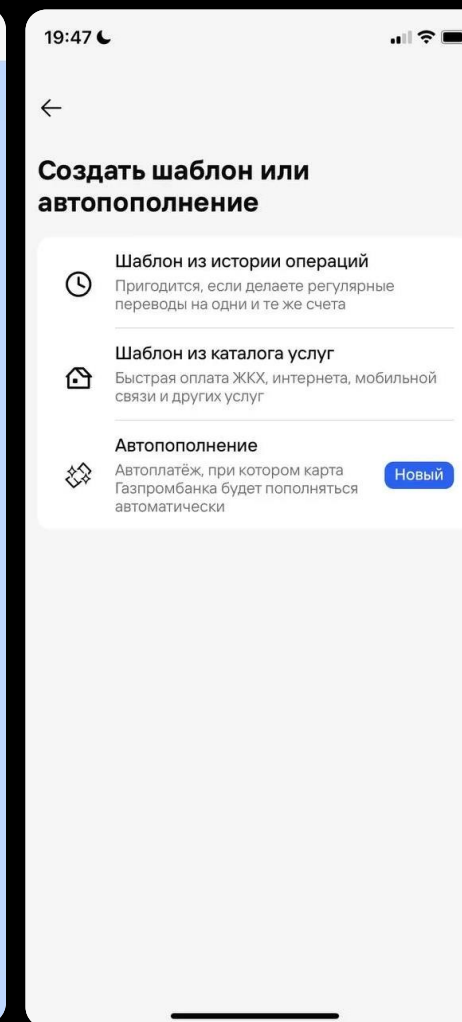
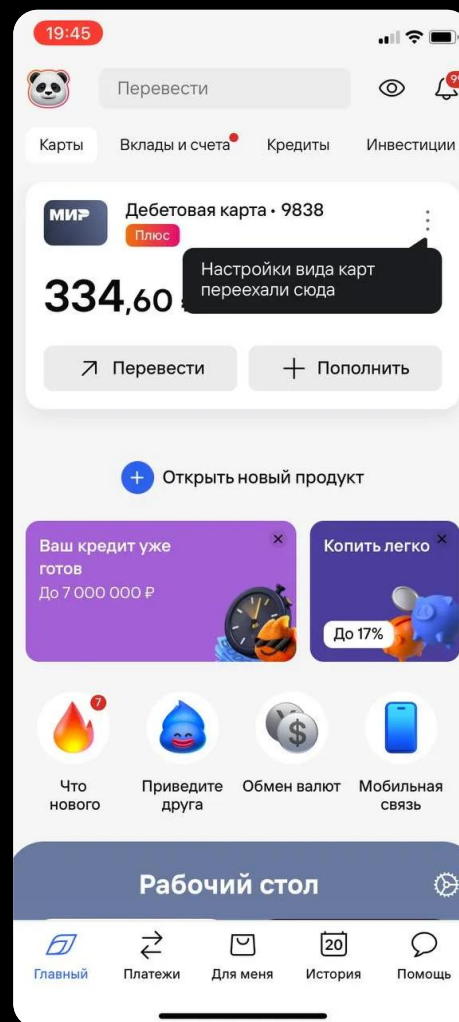
Веб-версия  8/11

Онбординг как нового, так и действующего клиента ограничен

Наибольший разрыв с нативными приложениями наблюдается в части онбординга в новые функции

Веб-версия  5/11

♥ Лучшая практика



Газпромбанк

Слаборазвитые возможности автосбережений снижают ценность банка как финансового помощника

Настроить автонакопления в зависимости от трат по карте

Веб-версия  4/11

Приложение  7/11

Настроить автонакопления при зачислении средств на счет

Веб-версия  2/11

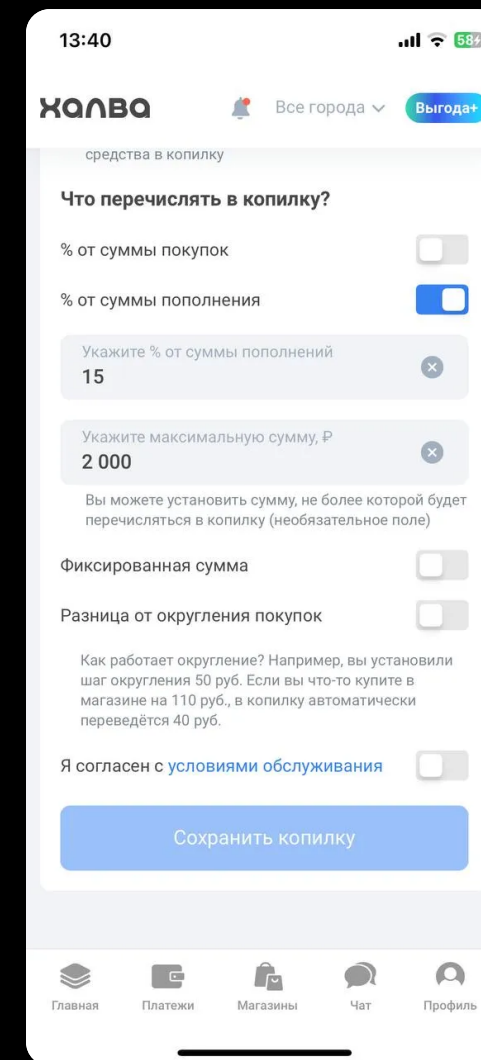
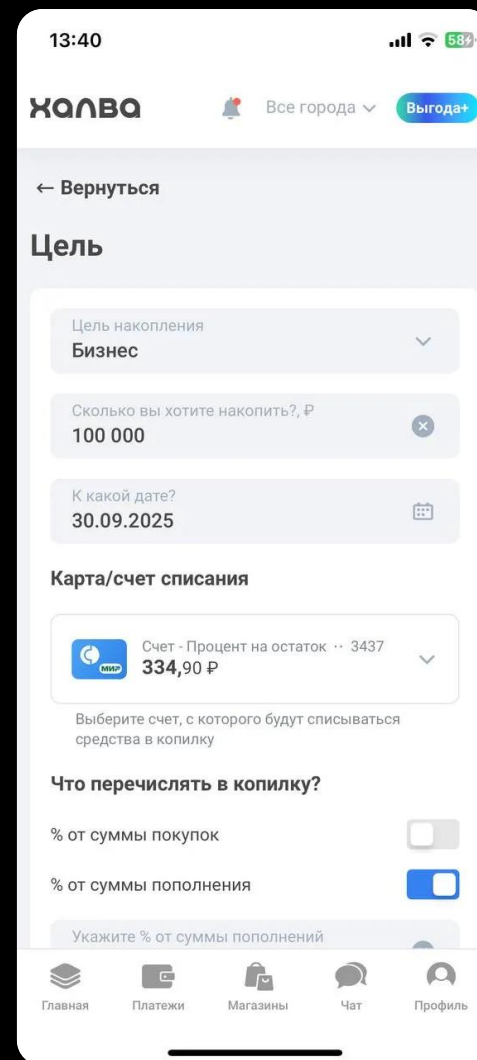
Приложение  4/11

Перейти из раздела с информацией о курсе валют сразу к форме обмена

Веб-версия  8/11

Приложение  11/11

♥ Лучшая практика



Совкомбанк

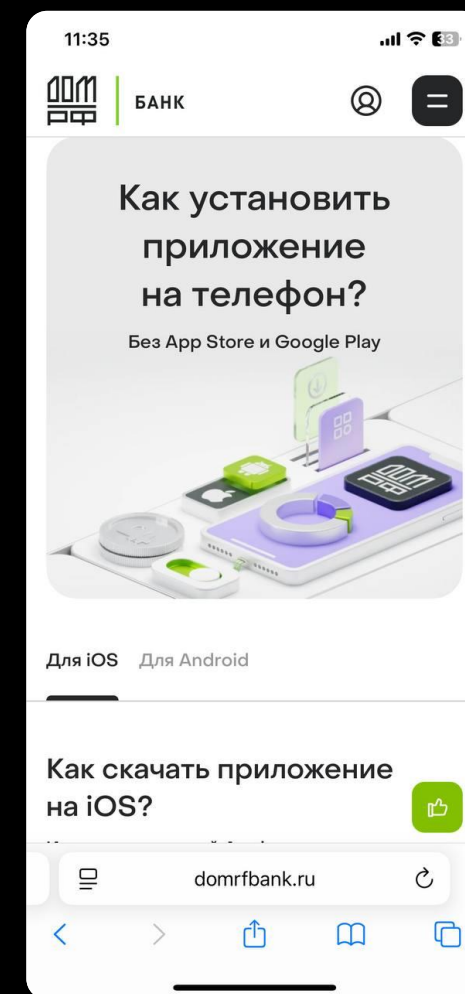
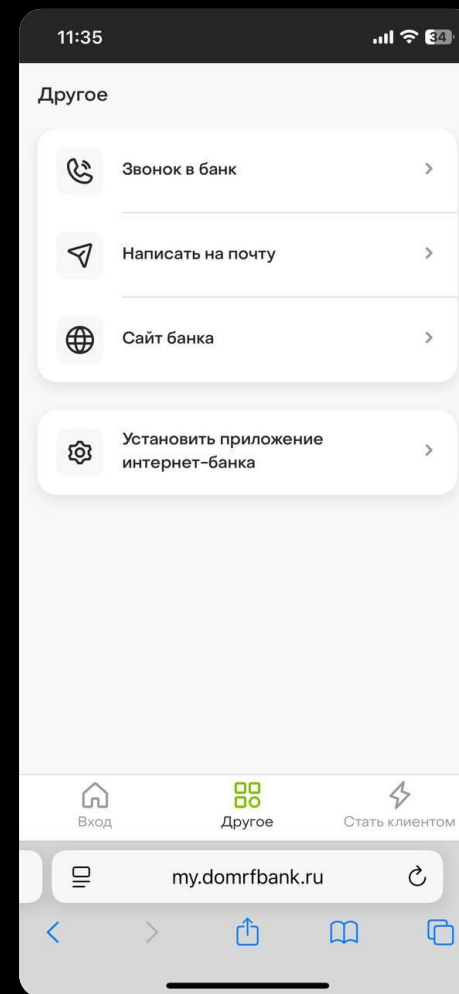
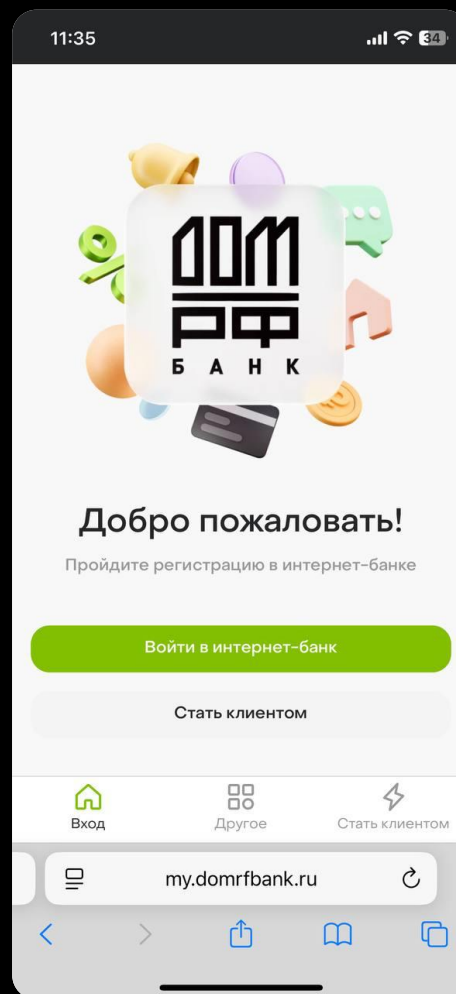
Системные ограничения iOS усложняют повседневное использование мобильного интернет-банка во многих сценариях

Дистрибуция приложения

Инструкция по установке ярлыка

Веб-версия  6/11

⚠ Проблема



Банк Дом.РФ

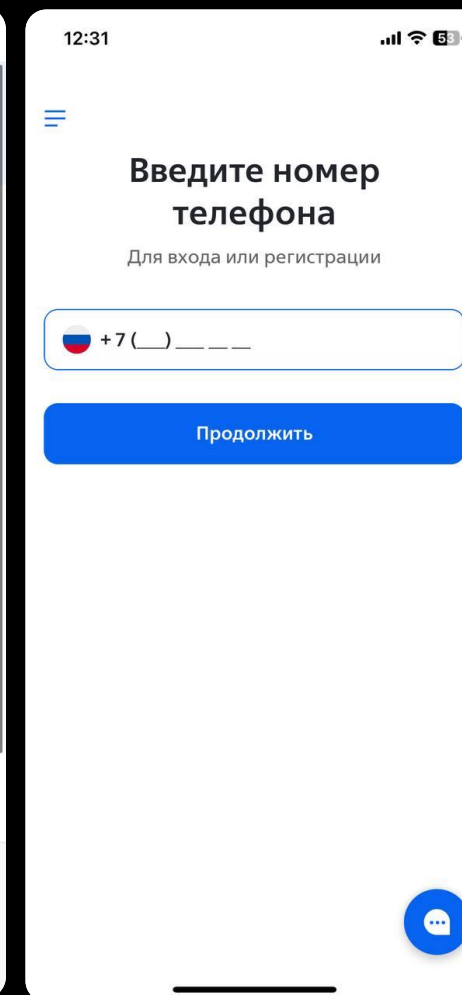
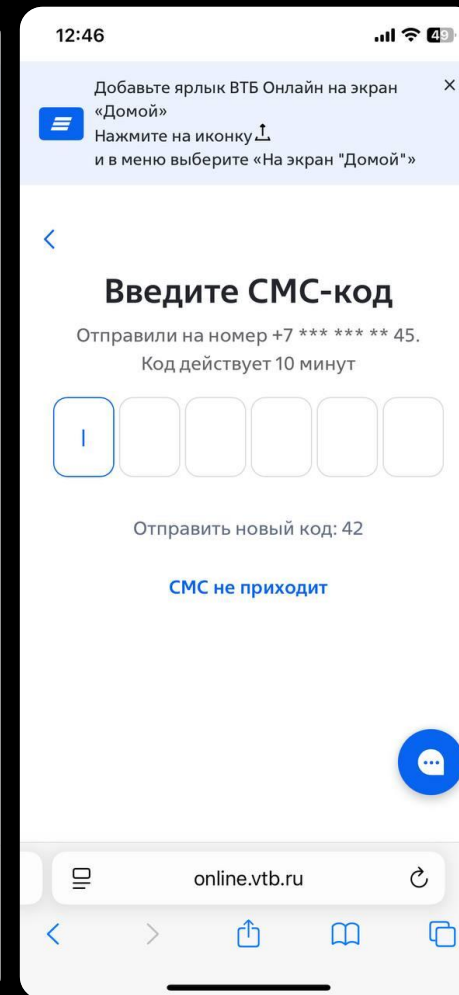
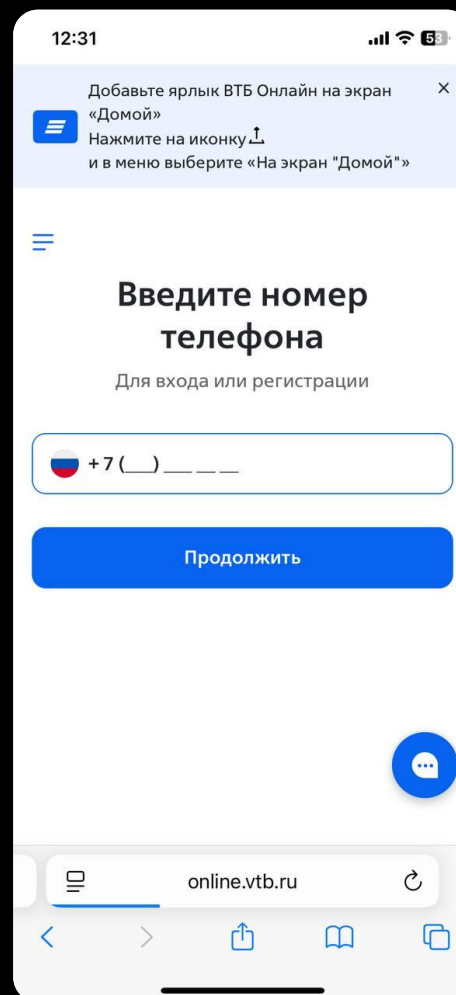
Системные ограничения iOS усложняют повседневное использование мобильного интернет-банка во многих сценариях

Дистрибуция приложения

Инструкция по установке ярлыка

Веб-версия  6/11

♥ Лучшая практика



ВТБ

Системные ограничения iOS усложняют повседневное использование мобильного интернет-банка во многих сценариях

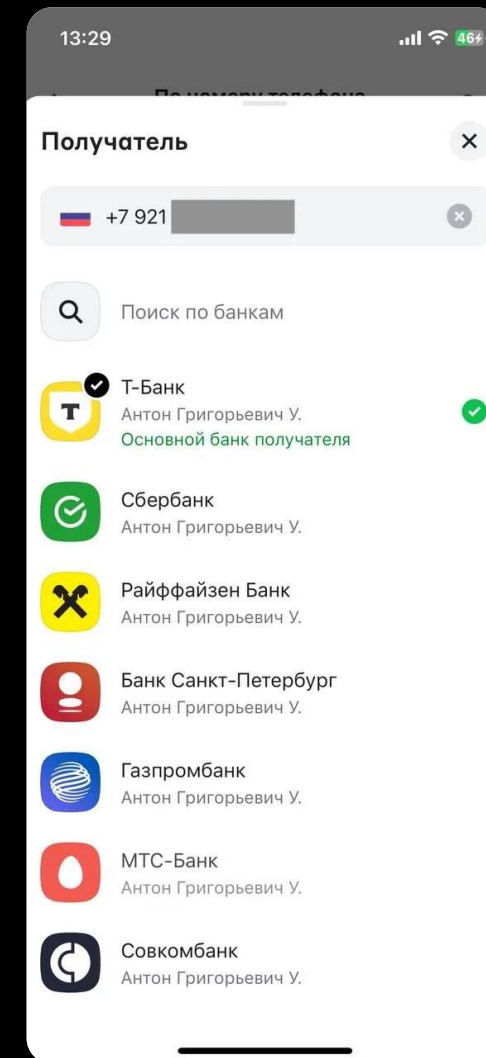
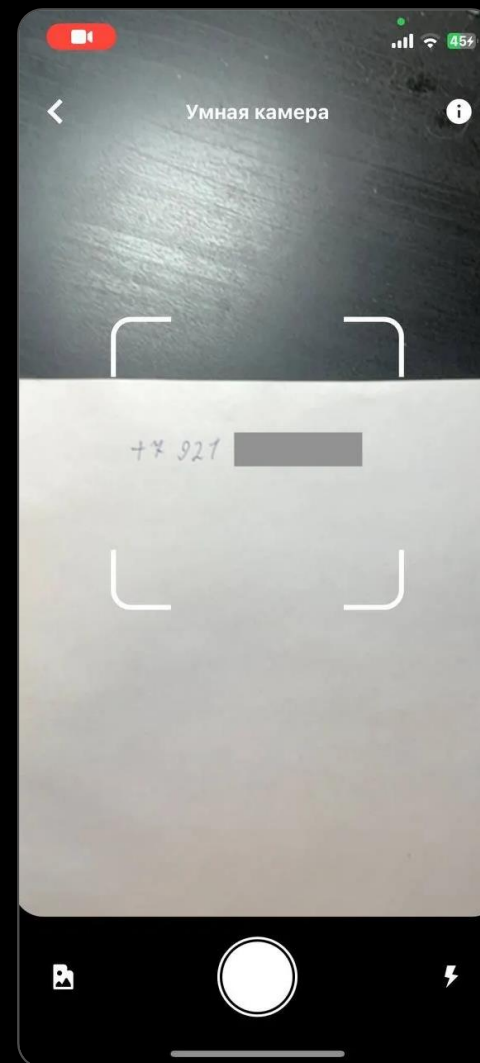
Сканирование через камеру

Возможность сканирования номера телефона для перевода

Веб-версия  4/11

Приложение  9/11

♥ Лучшая практика



Альфа-Банк

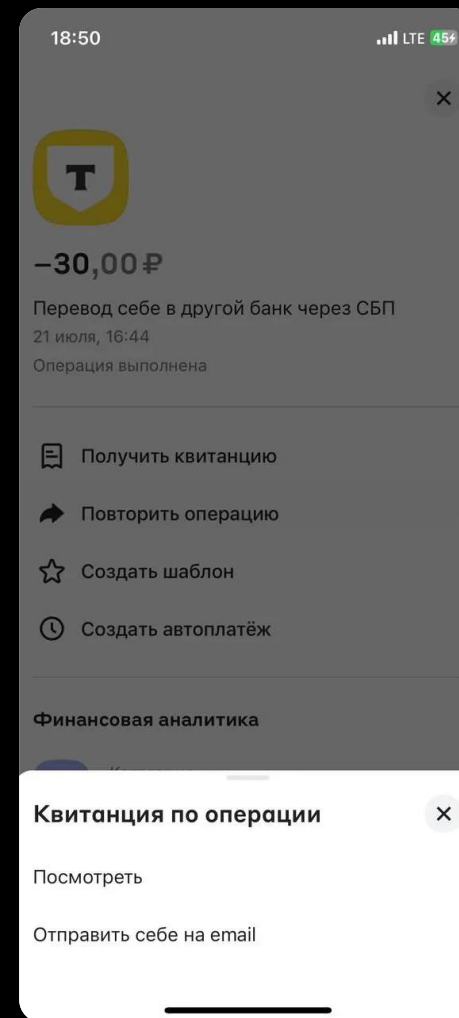
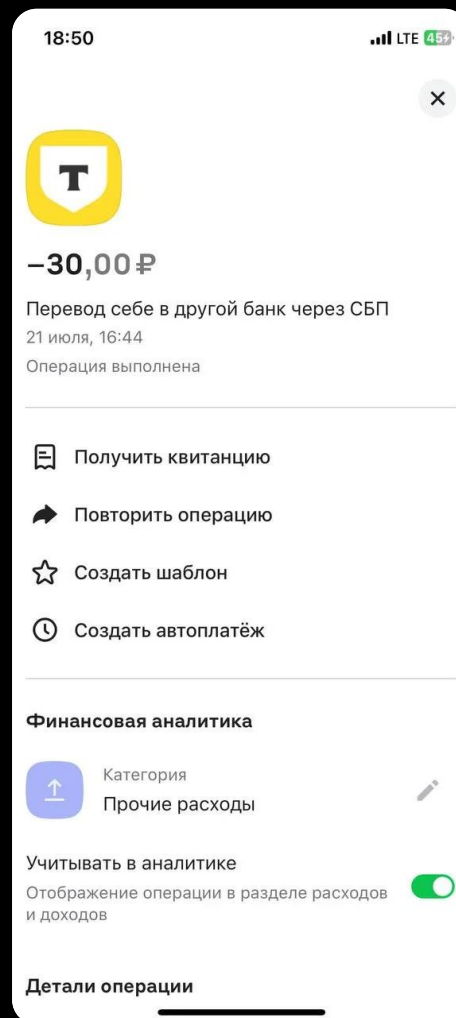
Системные ограничения iOS усложняют повседневное использование мобильного интернет-банка во многих сценариях

Загрузка документов и их шэринг

Лишь в двух банках — ВТБ, Совкомбанк — загрузка и шеринг документов осуществляется не через системное меню, а через встроенную в интерфейс кнопку

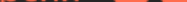
Веб-версия  2/11

⚠ Проблема



Альфа-Банк

Загрузка документов и их шэринг

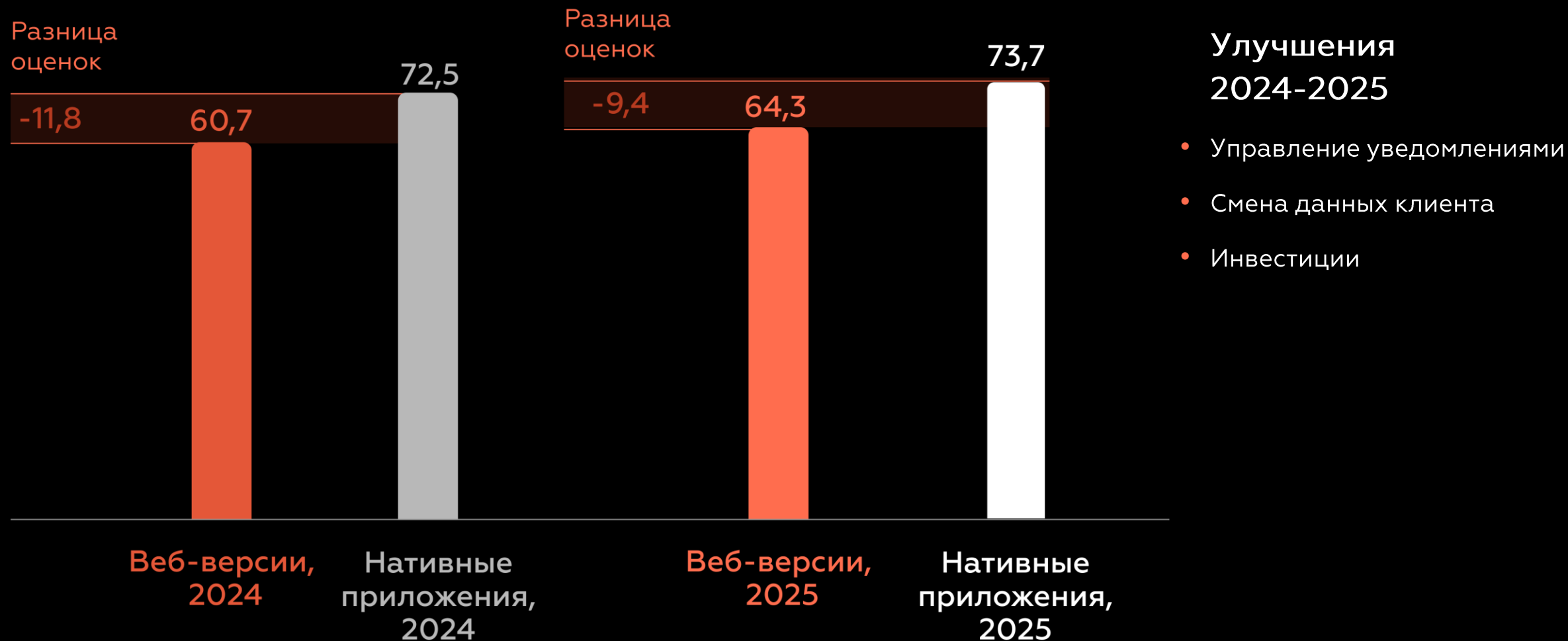
Веб-версия  2/11



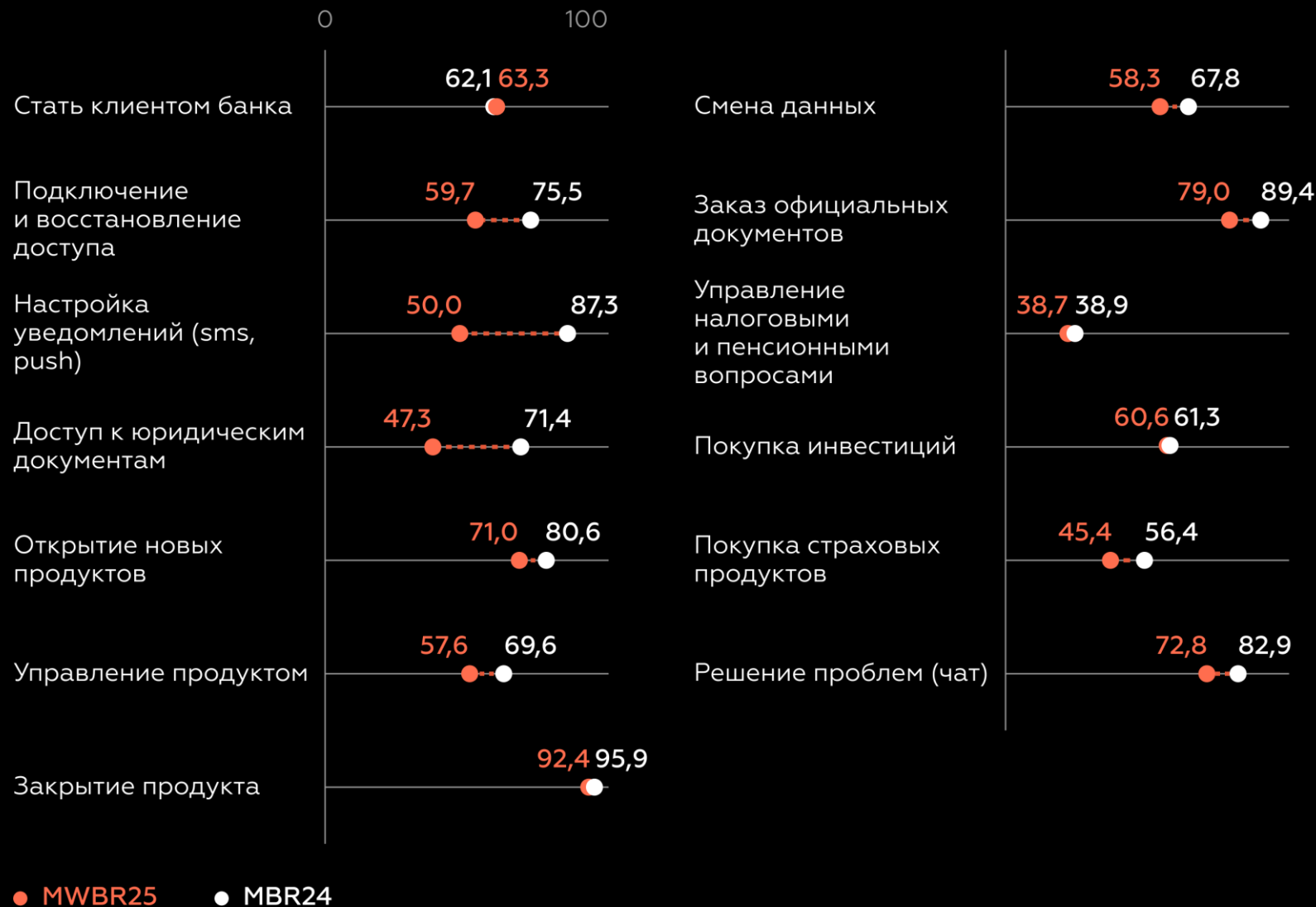
ИЗМЕНЕНИЯ DIGITAL OFFICE В ВЕБ-ВЕРСИЯХ 2024-2025

Динамика рынка, проблемы
клиентского опыта и решения

DIGITAL OFFICE: ОТСТАВАНИЕ ОТ НАТИВНЫХ ПРИЛОЖЕНИЙ СОХРАНЯЕТСЯ, НО СОКРАЩАЕТСЯ



УПРАВЛЕНИЕ УВЕДОМЛЕНИЯМИ ОСТАЕТСЯ КЛЮЧЕВОЙ СЛАБОЙ ЗОНОЙ



На диаграмме показаны средние оценки веб-версий и нативных приложений в каждой пользовательской задаче Digital Office.

ПСБ

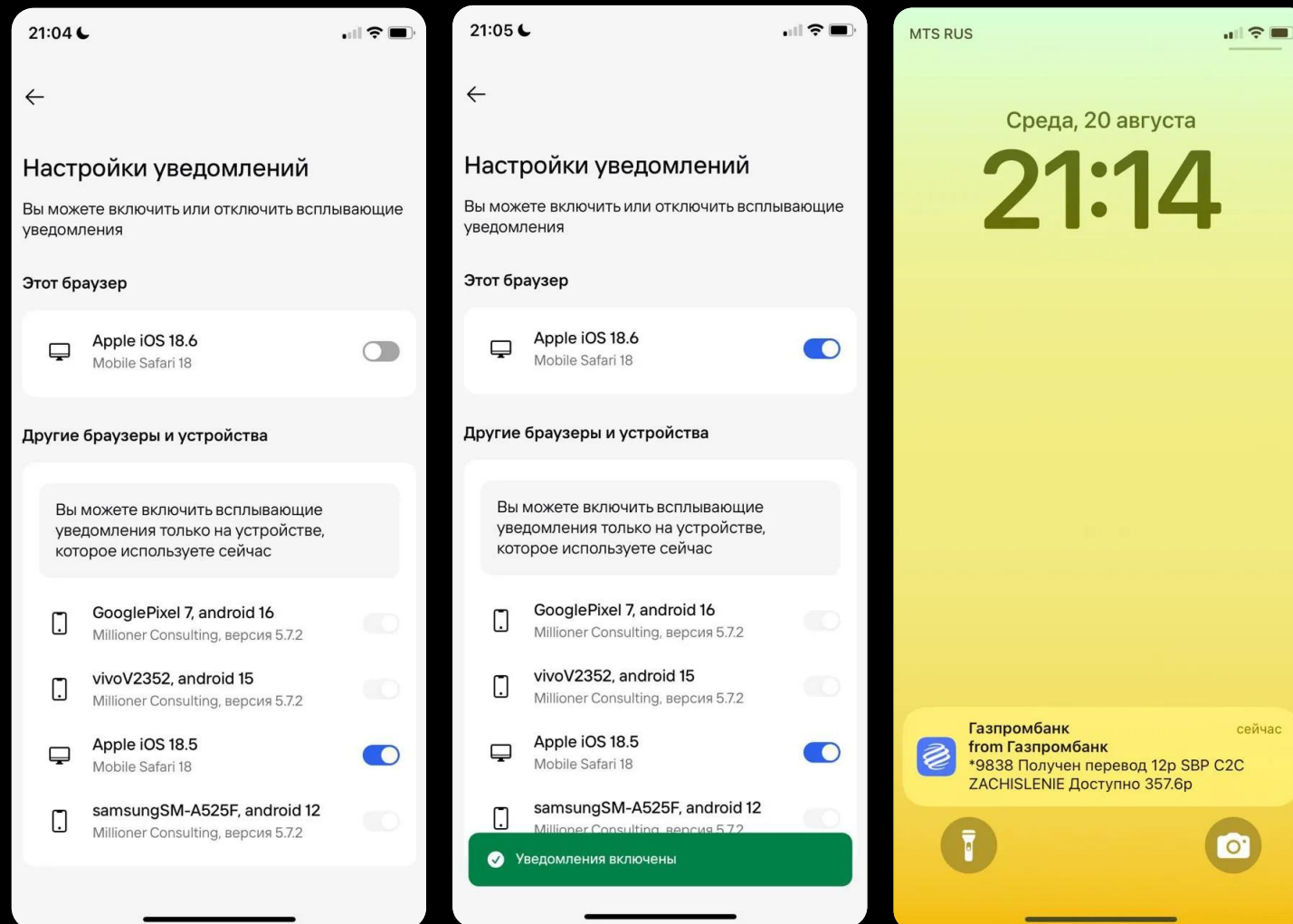
Отсутствие push-уведомлений ограничивает пользователей в контроле за движениями средств

Возможность подключать push-уведомления: Альфа-Банк, ВТБ, Газпромбанк, Т-Банк

Веб-версия  4/11

За год только один новый банк внедрил push-уведомления: ВТБ

Пример реализации

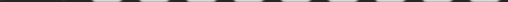


Газпромбанк

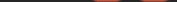
Отсутствие доступа
к договорам затрудняет
получение важной
информации и заставляет
обращаться в офис

Договор по кредитам

Веб-версия  5/11

Приложение  9/11

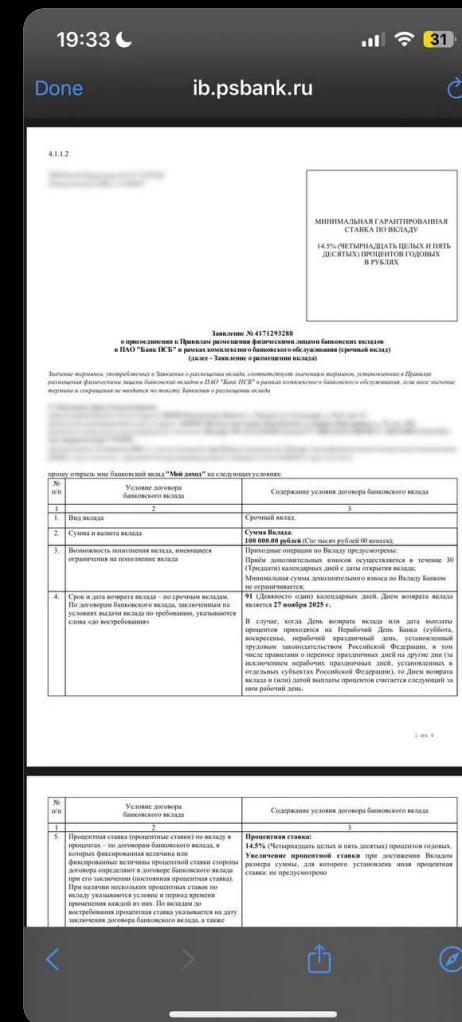
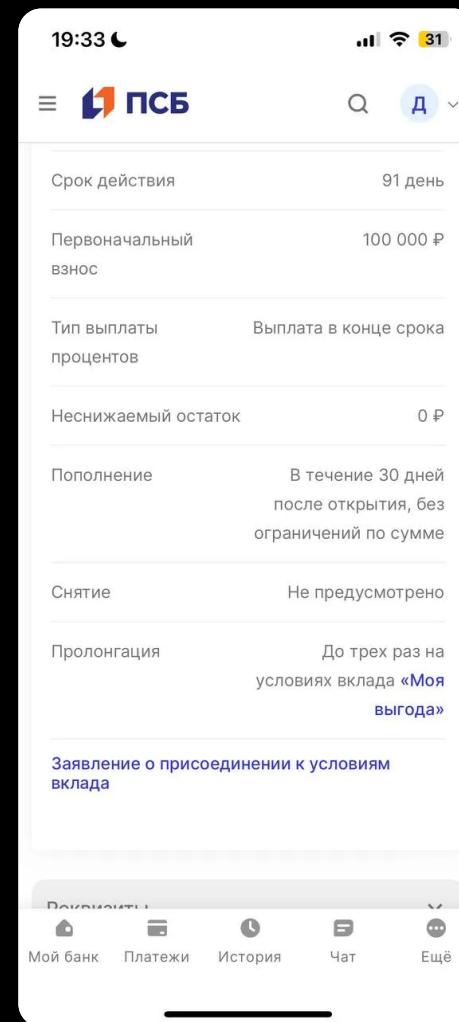
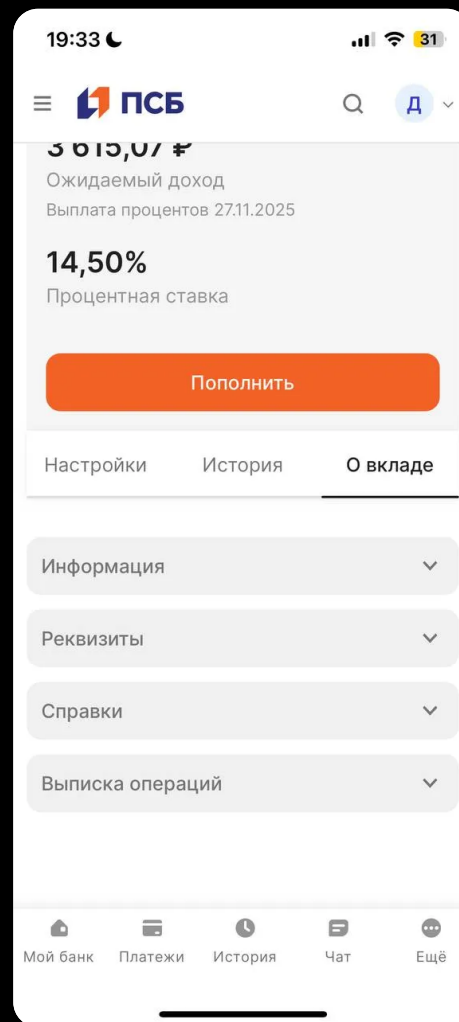
Договор по вкладам

Веб-версия  6/11

Приложение 7/11

Во всех интернет-банках, где реализован доступ к договорам, имеется возможность поделиться файлом договора

♥ Лучшая практика



П С Б

ВТБ

Сложный вход
и слабая пре-логин-
коммуникация портят
первое впечатление
и затрудняют авторизацию

Не требуется создавать логин и пароль для входа

Веб-версия  6/11

Приложение  9/11

Сканирование камерой при первом входе

Веб-версия  3/11

Приложение  9/11

В прелогин-зоне можно связаться с банком
через IP-телефонию

Веб-версия  2/11

Приложение  4/11

Подключение Touch ID/Face ID при первом входе

Веб-версия  6/11

Приложение  9/11

Сложный сценарий первого входа затрудняет доступ к сервису и формирует негативное первое впечатление

⚠ Проблема

13:12 LTE 76%

МКБ Онлайн

Стать клиентом банка

Вход **Регистрация** Восстановление доступа

Шаг 1 из 3 **Проверка данных**

По карте По счету

Введите номер карты МКБ

Нет карты МКБ

Номер карты

0000 0000 0000 0000

Укажите код с картинки

2703

Отправить повторно через 10 сек.

Продолжить

Регистрируясь в МКБ Онлайн, вы соглашаетесь с договором комплексного банковского обслуживания

11:57 online.mkb.ru

Придумайте логин и пароль для доступа в личный кабинет в МКБ Онлайн

Пароль не может быть пустым. Пароль должен включать в себя латинские прописные (A-Z), строчные буквы (a-z), цифры (0-9), а также специальные символы. Длина пароля должна быть от 8 до 256.

Логин

Логин

Пароль

Пароль

Повторите пароль

Повторите пароль

E-mail

name@mail.ru

Продолжить

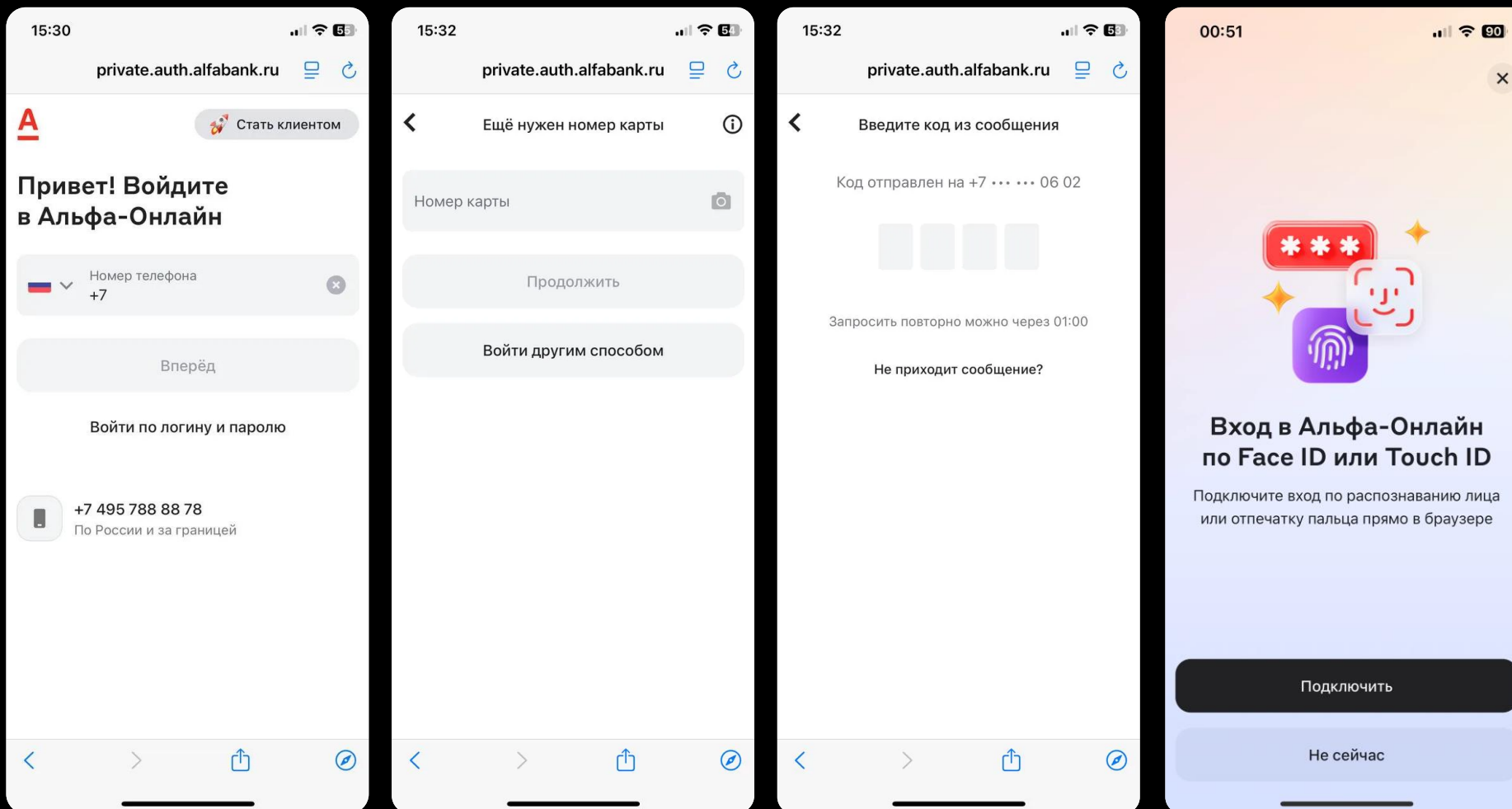
Регистрируясь в МКБ Онлайн, вы соглашаетесь с договором комплексного банковского обслуживания

Важная информация

МКБ

Быстрый первый вход формирует положительное впечатление о веб-приложении

♥ Лучшая практика



Альфа-Банк

КАК БАНКИ ПРЕОДОЛЕВАЮТ БАРЬЕРЫ В РАЗВИТИИ ВЕБ-ПРИЛОЖЕНИЙ

Инсайты из экспертных интервью

КАК БАНКИ ПРЕОДОЛЕВАЮТ БАРЬЕРЫ В РАЗВИТИИ ВЕБ-ПРИЛОЖЕНИЙ



Барьер

Установка PWA

Механика преодоления

Активная коммуникационная поддержка клиента. Для снижения барьера банки активно обучают пользователей: размещают баннеры, видеоинструкции и подсказки в интерфейсе интернет-банка и на сайтах



« Мы так упростили сценарий, что сделали QR-код, который ты считываешь, и дальше моментально. Вся настройка веб-приложения занимает 96 секунд.



КАК БАНКИ ПРЕОДОЛЕВАЮТ БАРЬЕРЫ В РАЗВИТИИ ВЕБ-ПРИЛОЖЕНИЙ



Барьер

Отсутствие поддержки long tap



Механика преодоления

Банки выносят частотные сценарии (переводы, оплата по QR) на главный экран веб-приложения

КАК БАНКИ ПРЕОДОЛЕВАЮТ БАРЬЕРЫ В РАЗВИТИИ ВЕБ-ПРИЛОЖЕНИЙ



Барьер

Зависимость веб-приложения от стабильного интернет-соединения



Больше описанных барьеров в полном отчете



Механика преодоления

Банки оптимизируют структуру загрузки — уменьшают объём скачиваемых данных и реализуют многопоточную (параллельную) загрузку ресурсов, что позволяет ускорить отображение интерфейса на медленных соединениях



Больше описанных механик преодоления в полном отчете

Заказать



КАК ПОЛУЧИТЬ МАКСИМУМ ПОЛЬЗЫ ОТ ИССЛЕДОВАНИЯ

PDF, 250+ страниц

Все результаты исследования собраны в полном отчете

- Сравнение нативных и веб-приложений: характеристики лидеров и аутсайдеров, карты реализаций
- Гэп-анализ по задачам пользователей: описание задачи, обзор рынка, лучшие практики
- Использование аппаратных и операционно-системных возможностей: кейсы и специфика, UX-проблемы и лучшие практики
- Адаптация браузерного приложения под мобильное использование: UX-проблемы и лучшие практики
- Результаты экспертных интервью

Заказать

← Закачивать официальные документы из банка

← КЛАССИФИКАЦИЯ СПРАВОК ПО СИТУАЦИЯМ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ

Лучшая практика

СберБанк

В сервисе СберБанка, как и в большинстве обследованных мобильных интернет-банков, к заказу справки можно перейти с экрана продукта (в данном случае — счета). Однако далее СберБанк предлагает дополнительный сценарий выбора нужного документа: экран со списком справок содержит не только подсказки об их назначении, но и классификацию документов по наиболее распространенным жизненным ситуациям. Это еще больше упрощает задачу поиска: если клиент не готов тратить время на чтение подсказок, он может выбрать одну из ситуаций и увидеть, какие справки ему могут подойти.

105

MW

Подключать и восстанавливать доступ

← #1 ОБЗОР РЫНКА

Первый вход в интернет-банк и возможности коммуникации в прелогин-зоне качественнее реализованы в нативных приложениях, чем в мобильных версиях интернет-банков (75,5% против 59,7%).

Наибольшее отставание наблюдается в сценарии первого входа: 66,4% против 88,2% (-21,8 п.п.). Основные сложности связаны с дополнительными требованиями, которые усложняют процесс, но не являются критически необходимыми для безопасности. Пользователю приходится вводить логин и/или пароль, предоставленный банком, или же обязательно создавать собственные учетные данные. Дополнительно процесс осложняется тем, что в 7 банках где предусмотрен вход по номеру карты (в некоторых — это единственный способ входа, в других — возможен вход по номеру телефона, но при этом всё равно требуется ввод карты), отсутствует функция распознавания номера через камеру.

Сравнительный анализ веб- и нативных приложений по пользовательской задаче «Подключать и восстанавливать доступ», ср. зн. по рынку

Задача	MWBR 2025	MBR 2024
Совершить первый вход в мобильный интернет-банк	66%	88%
Коммуникация в прелогин-зоне	47%	52%

73

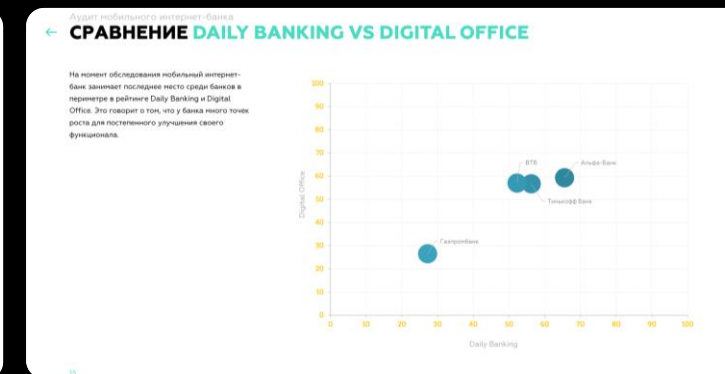
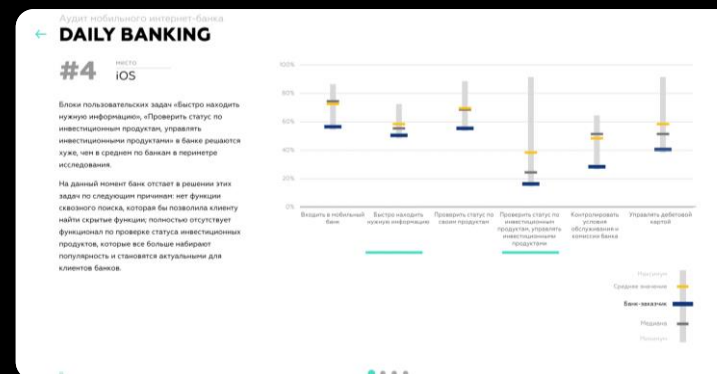
MW

PDF, 250+ страниц

Аудит по системе оценки **Mobile Web Banking Rank 2025**

- Экспертное обследование мобильного интернет-банка по чек-листу из 1074 критериев
- Определение конкурентной позиции и отставаний по отдельным продуктам
- Приоритизированные рекомендации по улучшению клиентского опыта
- Референсы и лучшие практики, подобранные под рекомендации
- Возможность проводить аудит на любой стадии разработки, включая макеты интерфейсов

Заказать



Индивидуальный трек

Консалтинг по развитию клиентского опыта с целью на оценку **Mobile Web Banking Rank 2025**

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

Заказать

Сегодня

Встречаемся и обсуждаем цели



Через неделю

Оцениваем проект, согласуем смету, планируем работы

Через месяц

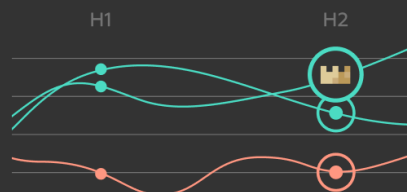
Проводим UX-аудит веб-версии приложения, фиксируем гэпы

Через три месяца



Индивидуально подбираем практики, консультируем по внедрению, делаем микроаудиты макетов, корректируем бэклог, обсуждаем итоги

Через несколько месяцев



Ваши аналитики фиксируют рост бизнес-метрик, а веб-приложение приближается к целевой конкурентной позиции в рейтингах 2025 года

РЕЙТИНГ DAILY BANKING

Обзор изменений за год,
сильные стороны и точки роста

КАК СТРОИТСЯ ОЦЕНКА КЛИЕНТСКОГО ОПЫТА

DAILY BANKING В ВЕБ-ВЕРСИЯХ



- Вес критерия зависит от того, насколько конкретная возможность уникальна, необходима клиенту в цифровой среде, востребована и частотна.
- Вес блока = сумма всех критериев в нем.
- Итоговая оценка = количество выполненных критериев в блоке, умноженные на их веса.

7-11 МЕСТА. СУЩЕСТВЕННОЕ ОТСТАВАНИЕ ОТ НАТИВА, ОТСУТСТВИЕ РАЗВИТИЯ

Точки роста до топ-6:

- Онбординг клиента (кроме Россельхозбанка)
- Информация по инвестиционным продуктам (кроме СберБанка)
- Развитие сквозного поиска (кроме СберБанка)
- Информация о тарифах и комиссиях (кроме СберБанка)
- Создание подписок, контроль задолженностей: Банк Дом.РФ, Россельхозбанк
- Карта банкоматов и офисов: Банк Дом.РФ, СберБанк

7	СберБанк ▼1	58,9	-15,1
8	Россельхозбанк	58,2	-1,8
9	Райффайзен Банк	51,4	-19,9
10	МКБ new	50,9	-20,1
11	Банк Дом.РФ ▼1	36,9	-19,1

Оценки по шкале от 0 до 100 баллов. Цветом показана разница оценки веб-версии и оценки нативного приложения по Mobile Banking Rank 2024. Треугольниками — изменение места веб-версии год к году.



4-6 МЕСТА. НЕРАЗВИТАЯ ПЕРСОНАЛИЗАЦИЯ И ПРОБЛЕМЫ РЕГУЛЯРНОГО ВХОДА

4	ПСБ ▲1	74,6	+3,6
5	Совкомбанк ▲2	72,3	-12,6
6	Т-Банк ▼2	70,6	-11,4
7	СберБанк ▼1	58,9	-15,1
8	Россельхозбанк	58,2	-1,8
9	Райффайзен Банк	51,4	-19,9
10	МКБ new	50,9	-20,1
11	Банк Дом.РФ ▼1	36,9	-19,1

Сильные стороны:

- + Автоматизация и упрощение повторяющихся операций
- + Статус по продуктам и детальная информация по программам мотивации
- + Управление дебетовой картой: настройка лимитов, ограничений и параметров безопасности
- + Экспорт данных из интернет-банка

Точки роста до топ-3:

- Персонализация
- Поиск по интернет-банку
- Условия обслуживания по картам, лимиты: Т-Банк
- Онбординг: Совкомбанк
- Карта банкоматов и офисов: ПСБ

Оценки по шкале от 0 до 100 баллов. Цветом показана разница оценки веб-версии и оценки нативного приложения по Mobile Banking Rank 2024. Треугольниками — изменение места веб-версии год к году.



3-Е МЕСТО. УМЕРЕННЫЙ РОСТ ЗА СЧЕТ РАЗВИТИЯ ОПЛАТЫ КРЕДИТОВ, ПЛАТЕЖЕЙ И ПЕРЕВОДОВ

■	3	Газпромбанк	82,8	+2,7
	4	ПСБ ▲1	74,6	+3,6
	5	Совкомбанк ▲2	72,3	-12,6
	6	Т-Банк ▼2	70,6	-11,4
	7	СберБанк ▼1	58,9	-15,1
	8	Россельхозбанк	58,2	-1,8
	9	Райффайзен Банк	51,4	-19,9
	10	МКБ new	50,9	-20,1
	11	Банк Дом.РФ ▼1	36,9	-19,1

Сильные стороны:

- + Онбординг
- + Карта точек обслуживания и банкоматов
- + Регулярный вход и персонализация

Точки роста до топ-2:

- Статус по инвестиционным продуктам и управление ими
- Голосовой помощник
- История операций и аналитика расходов и доходов

Ключевые изменения за год:

- Функциональность по кредитным продуктам
- Расширены настройки информирования по SMS
- Расширены настройки по смене данных клиента

Оценки по шкале от 0 до 100 баллов. Цветом показана разница оценки веб-версии и оценки нативного приложения по Mobile Banking Rank 2024. Треугольниками — изменение места веб-версии год к году.



2-Е МЕСТО. СТАБИЛЬНОЕ РАЗВИТИЕ, РАСШИРЕНИЕ ВОЗМОЖНОСТЕЙ В ПОВСЕДНЕВНЫХ СЦЕНАРИЯХ

■	2	ВТБ	88,9	+4
■	3	Газпромбанк	82,8	+2,7
	4	ПСБ ▲1	74,6	+3,6
	5	Совкомбанк ▲2	72,3	-12,6
	6	Т-Банк ▼2	70,6	-11,4
	7	СберБанк ▼1	58,9	-15,1
	8	Россельхозбанк	58,2	-1,8
	9	Райффайзен Банк	51,4	-19,9
	10	МКБ new	50,9	-20,1
	11	Банк Дом.РФ ▼1	36,9	-19,1

Сильные стороны:

- + Получение перевода
- + Сбор средств, разделение покупки
- + Контроль условия обслуживания и комиссий
- + Контроль и оплата счетов, штрафов и налогов

Точки роста до топ-1:

- Процесс погашения задолженности по кредиту наличными
- Работа с шаблонами и платежами по расписанию
- История операций и аналитика расходов и доходов

Ключевые изменения за год:

- Расширены возможности по проверке статуса по инвестиционным продуктам, и управлению ими
- Расширена информация по условиям обслуживания продуктов, комиссиям и лимитам банка
- Внедрен голосовой помощник

Оценки по шкале от 0 до 100 баллов. Цветом показана разница оценки веб-версии и оценки нативного приложения по Mobile Banking Rank 2024. Треугольниками — изменение места веб-версии год к году.



1-Е МЕСТО. НАИБОЛЕЕ ПОЛНЫЕ ИНТЕРФЕЙСНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ, ЛИДЕР ЮЗАБИЛИТИ-ТЕСТОВ

	1	Альфа-Банк	94,4	+2,1
	2	ВТБ	88,9	+4
	3	Газпромбанк	82,8	+2,7
	4	ПСБ ▲1	74,6	+3,6
	5	Совкомбанк ▲2	72,3	-12,6
	6	Т-Банк ▼2	70,6	-11,4
	7	СберБанк ▼1	58,9	-15,1
	8	Россельхозбанк	58,2	-1,8
	9	Райффайзен Банк	51,4	-19,9
	10	МКБ new	50,9	-20,1
	11	Банк Дом.РФ ▼1	36,9	-19,1

Сильные стороны:

- + Удобство совершения платежей и переводов
- + Управление средствами на счетах для получения выгоды

Точки роста:

- Работа с шаблонами
- Отображение точек или устройств самообслуживания

Уникальные возможности:

- Просмотр баланса расходов и доходов за выбранный период
- Возможность назначить неблокирующие лимиты на категории трат и получать уведомления при их достижении
- Добавление расходных операций для учёта в аналитике

Оценки по шкале от 0 до 100 баллов. Цветом показана разница оценки веб-версии и оценки нативного приложения по Mobile Banking Rank 2024. Треугольниками — изменение места веб-версии год к году.



РЕЙТИНГ DIGITAL OFFICE

Обзор изменений за год,
сильные стороны и точки роста

КАК СТРОИТСЯ ОЦЕНКА КЛИЕНТСКОГО ОПЫТА

DIGITAL OFFICE В ВЕБ-ВЕРСИЯХ



- Вес критерия зависит от того, насколько конкретная возможность уникальна, необходима клиенту в цифровой среде, востребована и частотна
- Вес блока = сумма всех критериев в нем
- Итоговая оценка = количество выполненных критериев в блоке, умноженные на их веса

8-11 МЕСТА. КЛИЕНТЫ ВЫНУЖДЕНЫ РЕШАТЬ МНОГИЕ ЗАДАЧИ ЧЕРЕЗ ОФИС

Точки роста до топ-7:

- Управление продуктом и доступом: кредитный лимит, доступ к счету
- Оформление страхования
- Заказ продуктов неклиентом (кроме Банка Дом.РФ)
- Управление налоговыми и пенсионными отношениями (кроме Россельхозбанка)

8	Россельхозбанк	45,6	-11,3
9	Совкомбанк	42,8	-35,5
10	Райффайзен Банк ▼3	40,2	-36,7
11	Банк Дом.РФ ▼1	34,8	+2,2

Оценки по шкале от 0 до 100 баллов. Цветом показана разница оценки веб-версии и оценки нативного приложения по Mobile Banking Rank 2024. Треугольниками — изменение места веб-версии год к году.



5-7 МЕСТА. ВЕБ-ПРИЛОЖЕНИЯ ПОКРЫВАЮТ БАЗОВЫЕ ЗАДАЧИ

5	СберБанк ▲1	65,4	-9
6	Т-Банк ▼1	63,9	-12
7	МКБ new	55,2	-15,9
8	Россельхозбанк	45,6	-11,3
9	Совкомбанк	42,8	-35,5
10	Райффайзен Банк ▼3	40,2	-36,7
11	Банк Дом.РФ ▼1	34,8	+2,2

Сильные стороны:

- + Функциональность чата
- + Оформление услуг автострахования
- + Перевыпуск цифровой дебетовой карты

Точки роста до топ-4:

- Управление налоговыми и пенсионными отношениями
- Покупка страховых продуктов
- Коммуникация в пре-логин зоне
- Поддержка
- Заказ официальных документов из банка
- Подключение и отключение push-уведомлений: МКБ, СберБанк
- Изменение данных клиента: СберБанк, Т-Банк

Оценки по шкале от 0 до 100 баллов. Цветом показана разница оценки веб-версии и оценки нативного приложения по Mobile Banking Rank 2024. Треугольниками — изменение места веб-версии год к году.



4 МЕСТО. САМЫЙ ДИНАМИЧНЫЙ РОСТ ЗА ГОД

4	ПСБ	79,3	+5,5
5	СберБанк ▲1	65,4	-9
6	Т-Банк ▼1	63,9	-12
7	МКБ new	55,2	-15,9
8	Россельхозбанк	45,6	-11,3
9	Совкомбанк	42,8	-35,5
10	Райффайзен Банк ▼3	40,2	-36,7
11	Банк Дом.РФ ▼1	34,8	+2,2

Сильные стороны:

- + Открытие и закрытие продуктов
- + Инвестиции
- + Доступ к юридическим документам
- + Заказ карты к совместному счету

Точки роста до топ-3:

- Подключение и отключение push-уведомлений
- Смена паспортных данных
- Управление кредитной историей
- Оспаривание карточной операции

Оценки по шкале от 0 до 100 баллов. Цветом показана разница оценки веб-версии и оценки нативного приложения по Mobile Banking Rank 2024. Треугольниками — изменение места веб-версии год к году.



3-Е МЕСТО. ПРЕИМУЩЕСТВО В В УПРАВЛЕНИИ ПРОДУКТАМИ И ДАННЫМИ

3	Газпромбанк	83,1	+9
4	ПСБ	79,3	+5,5
5	СберБанк ▲1	65,4	-9
6	Т-Банк ▼1	63,9	-12
7	МКБ new	55,2	-15,9
8	Россельхозбанк	45,6	-11,3
9	Совкомбанк	42,8	-35,5
10	Райффайзен Банк ▼3	40,2	-36,7
11	Банк Дом.РФ ▼1	34,8	+2,2

Сильные стороны:

- + Настройка уведомлений
- + Изменение данных клиента
- + Управление продуктом и доступом
- + Закрытие и прекращение использования банковских продуктов

Точки роста до топ-2:

- Возможности коммуникации в прелогин-зоне
- Доступ к договору по кредиту
- Открытие ИИС
- Страховые продукты

Ключевые изменения за год:

- Усовершенствован процесс получения дебетовой карты не клиентом
- Появилась возможность открыть брокерский счет без ввода паспортных данных
- Появилась возможность оформить страхование имущества

Оценки по шкале от 0 до 100 баллов. Цветом показана разница оценки веб-версии и оценки нативного приложения по Mobile Banking Rank 2024. Треугольниками — изменение места веб-версии год к году.



2-Е МЕСТО. ЗРЕЛЫЙ ЦИФРОВОЙ ОФИС, ПОСТУПАТЕЛЬНОЕ РАЗВИТИЕ

■	2	ВТБ	90,3	+0,7
■	3	Газпромбанк	83,1	+9
	4	ПСБ	79,3	+5,5
	5	СберБанк ▲1	65,4	-9
	6	Т-Банк ▼1	63,9	-12
	7	МКБ new	55,2	-15,9
	8	Россельхозбанк	45,6	-11,3
	9	Совкомбанк	42,8	-35,5
	10	Райффайзен Банк ▼3	40,2	-36,7
	11	Банк Дом.РФ ▼1	34,8	+2,2

Сильные стороны:

- + Подключение и восстановление доступа к мобильному интернет-банку
- + Заказ официальных документов
- + Страховые продукты
- + Доступ к юридическим документам

Точки роста до топ-1:

- Перевыпуск кредитных и отдельных видов дебетовых через мобильный интернет-банк
- Смена адреса регистрации
- Информация о банковских продуктах на этапе выбора и заказа
- Информация о том, как рассчитывается кредитный потенциал клиента

Ключевые изменения за год:

- Появилась возможность закрыть текущий счет
- Появилось push-информирование
- Появилась возможность купить страховку для выезжающих за рубеж
- Появилась возможность оспаривать операции по карте

Оценки по шкале от 0 до 100 баллов. Цветом показана разница оценки веб-версии и оценки нативного приложения по Mobile Banking Rank 2024. Треугольниками — изменение места веб-версии год к году.

1-Е МЕСТО. УДЕРЖАНИЕ ЛИДЕРСТВА ЧЕРЕЗ РАЗВИТИЕ УНИКАЛЬНЫХ ВОЗМОЖНОСТЕЙ

	1	Альфа-Банк	97,2	+2,1	Сильные стороны:	Точки роста:
	2	ВТБ	90,3	+0,7		
	3	Газпромбанк	83,1	+9		
	4	ПСБ	79,3	+5,5		
	5	СберБанк ▲1	65,4	-9	Уникальные возможности:	
	6	Т-Банк ▼1	63,9	-12		
	7	МКБ new	55,2	-15,9		
	8	Россельхозбанк	45,6	-11,3		
	9	Совкомбанк	42,8	-35,5		
	10	Райффайзен Банк ▼3	40,2	-36,7		
	11	Банк Дом.РФ ▼1	34,8	+2,2		

Оценки по шкале от 0 до 100 баллов. Цветом показана разница оценки веб-версии и оценки нативного приложения по Mobile Banking Rank 2024. Треугольниками — изменение места веб-версии год к году.



Итоги Mobile Web Banking Rank 2025

- Развитие банков неравномерное: лидеры развивают веб-приложения на уровне нативных, но большинство участников отдает приоритет нативным приложениям
- В рамках веб-приложений банки активнее занимаются развитием цифрового офиса, чем удобства ежедневного банкинга
- За прошедший год банки фокусировались на развитии удобства регулярного входа, инвестиций, смены данных клиента и уведомлениях
- Ключевыми зонами роста являются развитие разделов с банкоматами и отделениями и управление уведомлениями
- Альфа-Банк, ВТБ и Газпромбанк остаются ориентирами для рынка: они предоставляют наиболее качественный пользовательский опыт и в задачах ежедневного банкинга, и в задачах цифрового офиса

КЛЮЧЕВЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЯ НА БЛИЖАЙШИЙ ГОД

1. Функциональный паритет
и синхронные релизы

2. Улучшение производительности
и «ощущение натива»



« Мы минимизируем вот эти какие-то, наверное, истории, по которым можно до сих пор определить, что ты используешь именно браузер. Мы идём к нативности. Это работа со слабым интернетом, оффлайн-доступ, нативные всякие анимации, нативные переходы. То есть это больше уже к дизайну относится. »

3. Приведение дизайн-систем
к единому виду

4. Миграция пользователей
из браузера в веб-приложение



« Мы стараемся увеличивать долю клиентов, которые пользуются PWA-версией, всеми правдами и неправдами, разными сценариями, потому что понимаем, что в целом для клиента это удобнее. »



Больше описанных направлений
развития в полном отчете

Заказать



НАГРАЖДЕНИЕ ТОП-3 ВЕБ-ПРИЛОЖЕНИЙ В РОССИИ

**Купить полные
результаты**

Telegram
[@markswebb_inbox](https://t.me/markswebb_inbox)

Почта
hello@markswebb.ru

Telegram-канал
[@markswebb](https://t.me/markswebb)

WhatsApp



Команда проекта



Дарья Пименова

Тимлид. Вопросы
по исследованию

dp@markswebb.com



Юлия Морозова

PR. Публичные материалы

julia@markswebb.ru



Александр Медведев

Менеджер проекта



Тимофей Барсов

Директор по исследованиям
и консалтингу



Антон Усольцев

UX-исследователь



Ольга Походзей

UX-исследователь



Александр Мирошник

UX-исследователь



Елизавета Юркина

UX-исследователь



Елизавета Пенькова

UX-исследователь



Кристина Усвятцова

Дизайнер