

markswebb

MARKSWEBB.RU

# EUROPE BEST MOBILE BANKING APPS REVIEW

## 2023

Где находится передовая клиентского опыта в европейском финтехе и какие модели для подражания актуальны для России и СНГ?

[Посмотреть запись эфира](#)



## В каких задачах бизнесу полезна трансграничная экспертиза Markswebb

- Разобрать, как устроены мобильные банки, предлагающие микрокредиты в Испании — чтобы успешно запустить новый сервис.
- Увидеть мировые тренды развития чат-ботов, чтобы создать самого прогрессивного помощника на локальном рынке.
- Найти перспективные инструменты и механики продаж банковских продуктов в мобильном приложении.
- Подобрать лучшие мировые референсы foodtech-рынка для российского приложения по доставке еды.

# ЧТО В БАЗЕ ПРАКТИК

🎯 Цель

17 стран

90 банков

📅 Сейчас

4860 сценариев

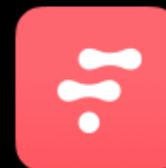
38 мобильных банках

1800+ практик

🚀 До конца июня

70 мобильных банков

[Посмотреть прогресс](#)



# КОМУ ЭТО МОЖЕТ БЫТЬ НУЖНО И ЗАЧЕМ

Продакт-менеджер / СРО  
мобильного банка или  
финтех-сервиса:

- Быстро получить готовые референсы для существующих фичей в бэклоге.
- Найти новые идеи для развития продукта.
- Повысить свою экспертизу и насмотренность по решениям сервисов-аналогов.

UI-дизайнер,  
UX исследователь  
или бизнес-аналитик:

- Сократить время на подготовку требований и на создание прототипа новой фичи в бэклоге.
- Быстро проанализировать возможные интерфейсные решения для отдельной фичи и выбрать лучшее.
- Найти новые идея для интерфейсов.

## Какими инсайтами поделимся сегодня

- Как искать практики в зарубежных сервисах
- Как устроен финтех рынок в Европе
- Какие пользовательские задачи лучше решают неоланки, а какие — традиционные
- Какие передовые идеи можно позаимствовать у неоланков, чтобы сформировать новый клиентский опыт
- Какие подходы к монетизации и мотивации пользователей стоит попробовать уже сейчас

# ГДЕ И КАК МЫ ИЩЕМ ЗАРУБЕЖНЫЕ ПРАКТИКИ

## Топ-5 в Европе по населению и ВВП — страны для детального изучения

**Гипотеза:** В крупнейших странах и экономиках делают качественные сервисы. Больше ресурсов для инвестирования в сервисы и можно больше заработать за счет большей пользовательской базы.

- 3 наиболее популярных традиционных банка в каждой стране.
- 2-3 наиболее популярных локальных диджитал-сервиса.

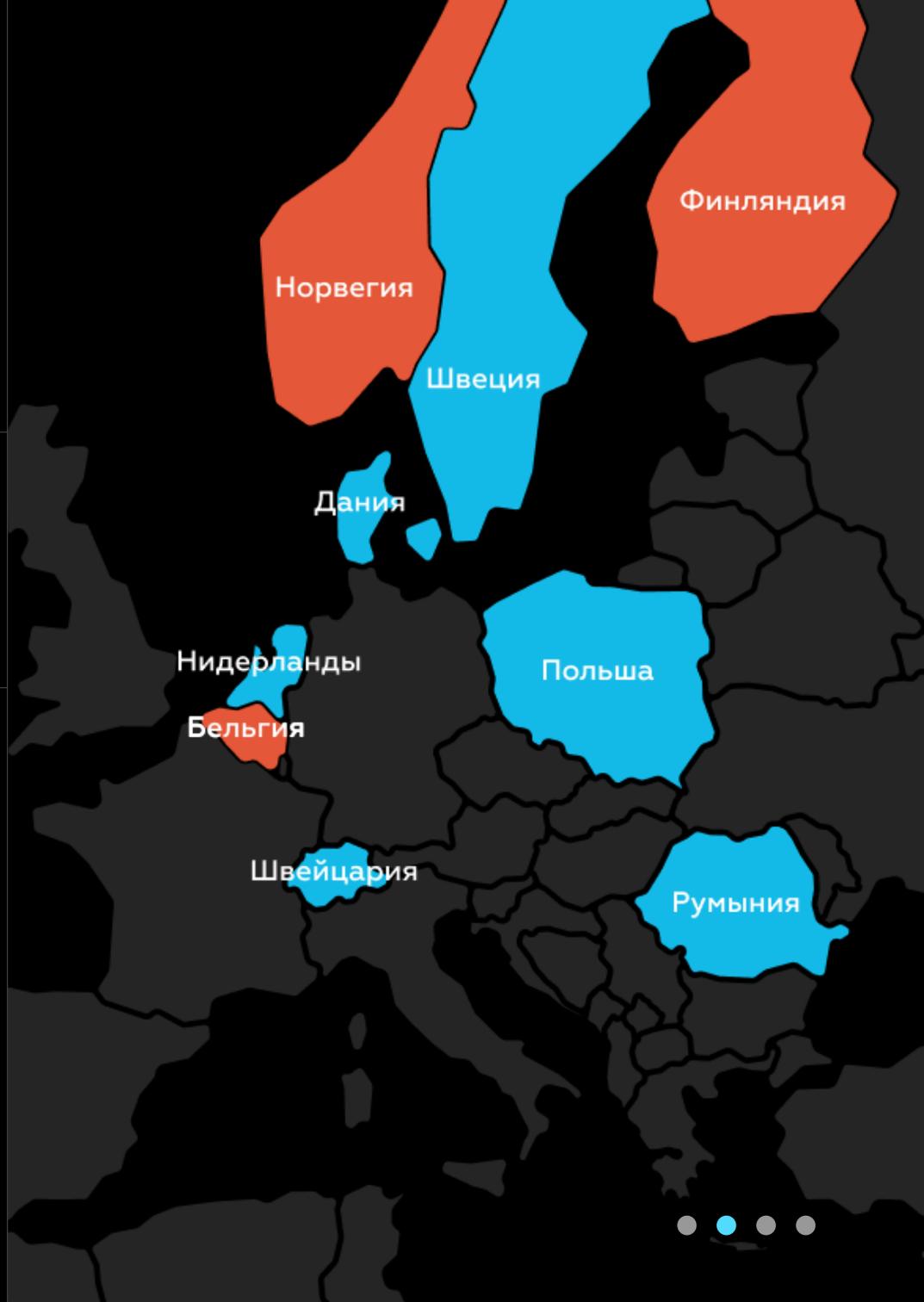


## Топ по ВВП и проникновению интернета — страны для поиска челленджеров

**Гипотеза:** Если в стране есть популярный локальный цифровой сервис, то и традиционные банки улучшают свои приложения.

- 1-2 традиционных банка\*
- 1-2 Digital сервиса

\*Статистика TrustPilot и Businessfinancing



# Кто есть на финтех-рынке Европы: 700 приложений в ЛОНГ-ЛИСТЕ

Топ-50 в категории финансы в 14 странах (данные Similarweb)

- Разделили традиционные и необанки: Digital сервисы — это direct-банки без отделений, Mobile only / Mobile first, мультибанковские приложения.
- Исключили сервисы, которые не позволяют управлять дебетовой картой: криптобиржи, кошельки, управление налогами, кредитные маркетплейсы, ритейл кредитование, брокеры и инвестиционные приложения.

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB
1	us1	Count	app	publisher	play st	downloads	Тип бизнеса	Тип сервиса	Комментарий	Межд	Трэдз	Диджл	Означены	Google	ayu												
2	5	Belgium	Belfius Mobile	Belfius Bank nv/sa	<a href="https://p">https://p</a>	1 000 000	Банк	Мобильный банк					1 000 000														
3	6	Belgium	Easy Banking App	BNP Paribas Fortis	<a href="https://p">https://p</a>	1 000 000	Банк	Мобильный банк					1 000 000														
4	7	Belgium	ING Banking	ING Belgium NV	<a href="https://p">https://p</a>	1 000 000	Банк	Мобильный банк					1 000 000														
5	8	Belgium	KBC Mobile	KBC Groep NV	<a href="https://p">https://p</a>	1 000 000	Банк	Мобильный банк					1 000 000														
6	11	Belgium	Revolut	Revolut Ltd	<a href="https://p">https://p</a>	1 000 000	Банк	Мобильный банк					10 000 000														
7	14	Belgium	Argenta Banking	Argenta België	<a href="https://p">https://p</a>	500 000	Банк	Мобильный банк					500 000														
8	16	Belgium	MOBILEbanking smartof	bpost bank NV/SA	<a href="https://p">https://p</a>	500 000	Банк	Мобильный банк					500 000														
9	21	Belgium	Beobank Mobile	Beobank NV/SA	<a href="https://p">https://p</a>	100 000	Банк	Мобильный банк					100 000														
10	27	Belgium	Crelan Mobile	Crelan nv	<a href="https://p">https://p</a>	100 000	Банк	Мобильный банк					100 000														
11	28	Belgium	ING Bankieren	ING NV	<a href="https://p">https://p</a>	5 000 000	Банк	Мобильный банк					5 000 000														
12	30	Belgium	CBC Mobile	KBC Groep NV	<a href="https://p">https://p</a>	100 000	Банк	Мобильный банк					100 000														
13	32	Belgium	AXA mobile banking	AXA Bank Belgium	<a href="https://p">https://p</a>	500 000	Банк	Мобильный банк					500 000														
14	38	Belgium	Fintro Easy Banking	BNP Paribas Fortis	<a href="https://p">https://p</a>	100 000	Банк	Мобильный банк					100 000														
15	39	Belgium	ING HomeBank	ING BANK N.V. AMST	<a href="https://p">https://p</a>	50 000	Банк	Мобильный банк	Румынское приложение				1 000 000														
16	40	Belgium	Cetelem - AlphaCredit	Alpha Credit	<a href="https://p">https://p</a>	10 000	Банк	Управление кредитами					10 000														
17	18	Belgium	BUX Zero: Stock Investin	BUX B.V.	<a href="https://p">https://p</a>	100 000	Брокер / Инвест.пл	Инвестиции	Необрокер				500 000														
18	34	Belgium	XTrend Speed Trading A	Rynat Capital (Pty) L	<a href="https://p">https://p</a>	100 000	Брокер / Инвест.пл	Инвестиции	Компания из Южной				5 000 000														
19	36	Belgium	OCQIMO: Stock Trading A	OCQIMO - Online Tra	<a href="https://p">https://p</a>	100 000	Брокер / Инвест.пл	Инвестиции					1 000 000														
20	37	Belgium	Bolero	KBC Securities	<a href="https://p">https://p</a>	100 000	Брокер / Инвест.пл	Инвестиции					100 000														
21	20	Belgium	bpaid	bpost	<a href="https://p">https://p</a>	100 000	Гос. учреждение	Мобильный банк	Гос. учреждение				100 000														
22	49	Belgium	Cofidis Belgique	Euro Information	<a href="https://p">https://p</a>	100 000	Кред. брокер	Управление кредитами					100 000														
23	31	Belgium	Buy Way Mobile	Buy Way Services	<a href="https://p">https://p</a>	100 000	Кред. организация	Управление кредитами	Последняя обнова июнь 2022				100 000														
24	13	Belgium	Binance: Buy BTC & 600+	Binance Inc.	<a href="https://p">https://p</a>	500 000	Криптобиржа	Торговля криптовалютой	Есть карта Visa. Окл				50 000 000														
25	17	Belgium	Crypto.com - Buy BTC, ET	Crypto Technology H	<a href="https://p">https://p</a>	100 000	Криптобиржа	Торговля криптовалютой	Есть карта Visa, кред				10 000 000														
26	31	Belgium	Bitvavo   Buy Bitcoin & c	Bitvavo B.V.	<a href="https://p">https://p</a>	500 000	Криптобиржа	Торговля криптовалютой					500 000														
27	33	Belgium	Coinbase: Buy Bitcoin &	Coinbase Android	<a href="https://p">https://p</a>	100 000	Криптобиржа	Торговля криптовалютой	Есть карта, кредит				10 000 000														
28	50	Belgium	MetaMask - Blockchain	ConsenSys	<a href="https://p">https://p</a>	100 000	Криптоплатформа	Крипто-кошелек					10 000 000														
29	1	Belgium	Payconiq by Bancontact	Bancontact Payconiq	<a href="https://p">https://p</a>	1 000 000	Платежный сервис	Платежи					1 000 000														
30	3	Belgium	Google Pay	Google LLC	<a href="https://p">https://p</a>	5 000 000	Платежный сервис	Платежи и переводы					500 000 000														
31	4	Belgium	PayPal - Send, Shop, Ma	PayPal Mobile	<a href="https://p">https://p</a>	1 000 000	Платежный сервис	Платежи и переводы					100 000 000														
32	15	Belgium	bonsai	bonsai NV	<a href="https://p">https://p</a>	50 000	Платежный сервис	Платежи	есть карта Mastercard				50 000														
33	18	Belgium	Tartap Send: Send mon	Tartap Send, Inc.	<a href="https://p">https://p</a>	1 000 000	Платежный сервис	Переводы					1 000 000														
34	19	Belgium	Ria Money Transfer: Sen	Ria Money Transfer	<a href="https://p">https://p</a>	500 000	Платежный сервис	Переводы					1 000 000														
35	19	Belgium	Digiteal	Digiteal	<a href="https://p">https://p</a>	10 000	Платежный сервис	Платежи					10 000														
36	22	Belgium	Wise	Wise, formerly Tran	<a href="https://p">https://p</a>	100 000	Платежный сервис	Платежи и переводы	Есть дебетовая карт				10 000 000														
37	23	Belgium	Send: Instant money tra	Flutterwave Inc	<a href="https://p">https://p</a>	100 000	Платежный сервис	Платежи и переводы	Send - Платежная оис				500 000														
38	24	Belgium	Western Union Send Mo	Western Union And	<a href="https://p">https://p</a>	100 000	Платежный сервис	Переводы					500 000														
39	29	Belgium	payasfacard - prepaid p	PaySAFE Holdings UR	<a href="https://p">https://p</a>	500 000	Платежный сервис	Платежи					5 000 000														
40	33	Belgium	Money Transfer App Pay	PaySend Technology	<a href="https://p">https://p</a>	500 000	Платежный сервис	Платежи и переводы					5 000 000														
41	35	Belgium	Myfin	MYFIN EAD	<a href="https://p">https://p</a>	50 000	Платежный сервис	Цифровой кошелек	virtual card				50 000														
42	2	Belgium	ismse	Belgian Mobile ID	<a href="https://p">https://p</a>	5 000 000	Поставщик систем	€-токен безопасности					5 000 000														
43	35	Belgium	Money manager & exper	Inim Mobile Exp	<a href="https://p">https://p</a>	100 000	Разработчик ПО	Бюджетирование					5 000 000														
44	34	Belgium	PlaySport - Make Money	PlaySpot.io	<a href="https://p">https://p</a>	100 000	Рекламная платфо	Заработок на играх, пром	Последняя обнова ав				10 000 000														
45	45	Belgium	Enias	Enias nv/na	<a href="https://p">https://p</a>	10 000	Страх. компания	Оформление и управле	страховками				500 000														
46	15	Belgium	AG Health	AG Insurance	<a href="https://p">https://p</a>	50 000	Страх. компания	Оформление и управле	страховками				50 000														
47	26	Belgium	Dienstencheques Vlaan	Sodexo Benefits & R	<a href="https://p">https://p</a>	100 000	Услуги для юр. лиц	Отслеживание исполне	ния услуг				100 000														
48	25	Belgium	Accountable: for freed	an Accountable	<a href="https://p">https://p</a>	100 000	Фин. консалтинг	Бухгалтерия	Для фрилансеров				100 000														
49	9	Belgium	Tricount - Split bills &	m Tricount	<a href="https://p">https://p</a>	500 000	Финтех	Организация группово	бюджета				5 000 000														
50	12	Belgium	Splitwise	Splitwise	<a href="https://p">https://p</a>	1 000 000	Финтех	Организация группово	бюджета				10 000 000														
51	41	Belgium	Mobile Bank	Mobile Bank nv	<a href="https://p">https://p</a>	100 000	Банк	Мобильный банк					100 000														

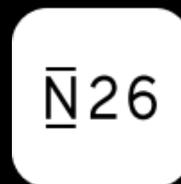
## Популярные международные диджитал-сервисы

**Гипотеза:** Международные Digital сервисы делают лучшие сервисы, так как должны конкурировать с большим количеством банков в разных странах.

Крупнейшие по количеству установок в Play Market



**Revolut**  
10 млн



**N26**  
5 млн



**Monzo**  
5 млн



**17** **75**  
стран сервисов

[Посмотреть, кто в вотчлисте](#)

# ВСЕ ЗАДАЧИ КЛИЕНТА С ДЕБЕТОВОЙ КАРТОЙ



[Посмотреть все сценарии](#)

# ЭТАПЫ СБОРА И УПАКОВКИ ДАННЫХ

## 1. Рекрут агентов

В каждой стране исследования проводится рекрутинг агента-резидента, который осуществляет открытие счетов и других продуктов и передает доступы в цифровые сервисы или скринкасты процессов для обследования команде Markswebb.

## 2. Оформление дебетовой карты

Фиксировали процесс онбординга new2bank в виде скринкастов и скриншотов.

## 3. Получение доступа

Получали логины, пароли и смс коды для входа в приложение.

# ЭТАПЫ СБОРА И УПАКОВКИ ДАННЫХ

## 4. Наполнение среды

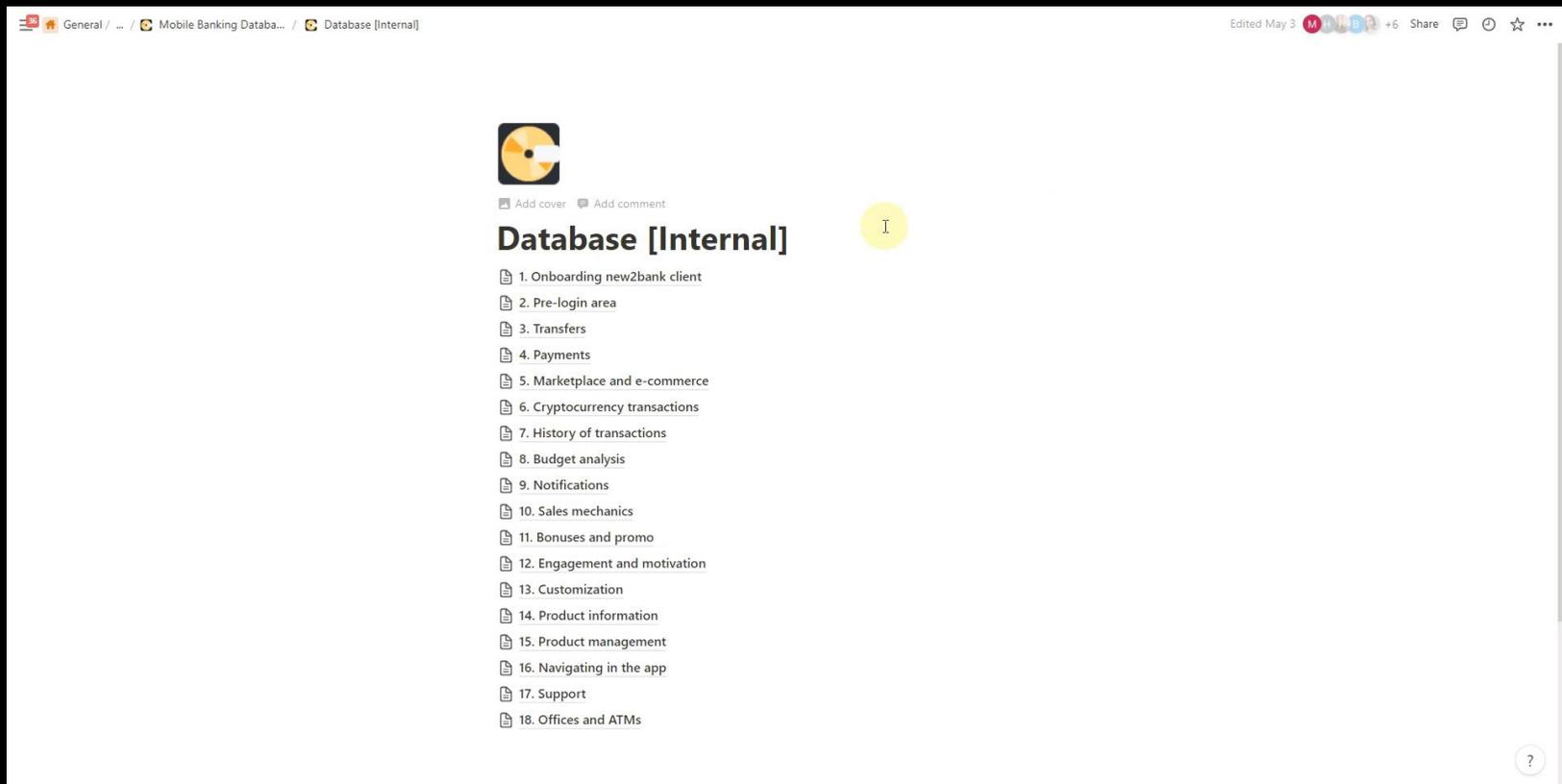
Пополняли счета и совершали офлайн и онлайн платежи и переводы.

## 5. Моделирование сценариев

В каждом приложении моделировали 160+ сценариев, записывали скринкасты процессов выполнения и делали описание в notions.

# Как выглядит база

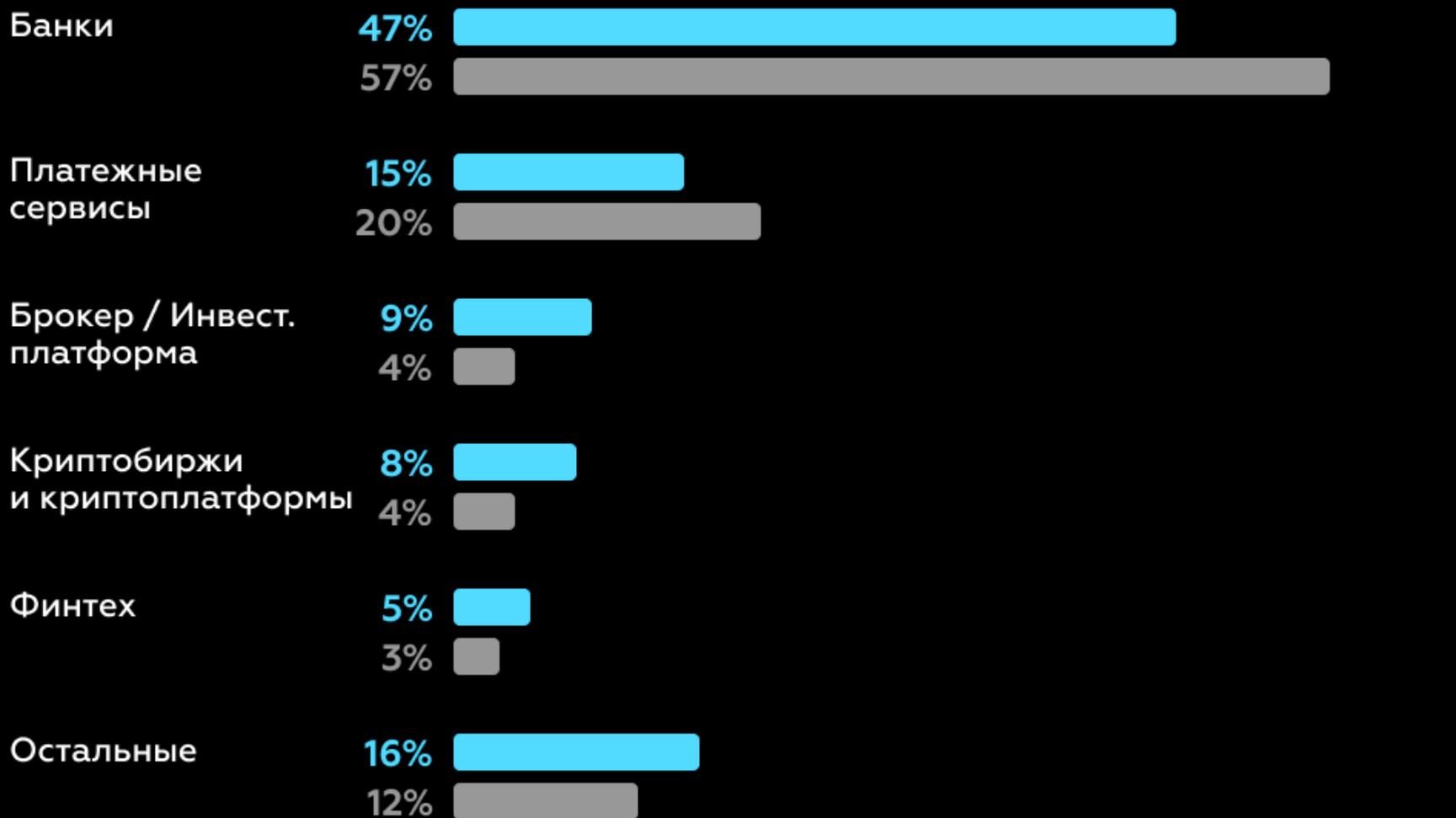
- База в Notion на английском языке
- Скринкасты, скриншоты и текстовое описание по каждому сценарию
- Фильтры по сервисам, странам, задачам
- Система тегов для поиска лучших практик



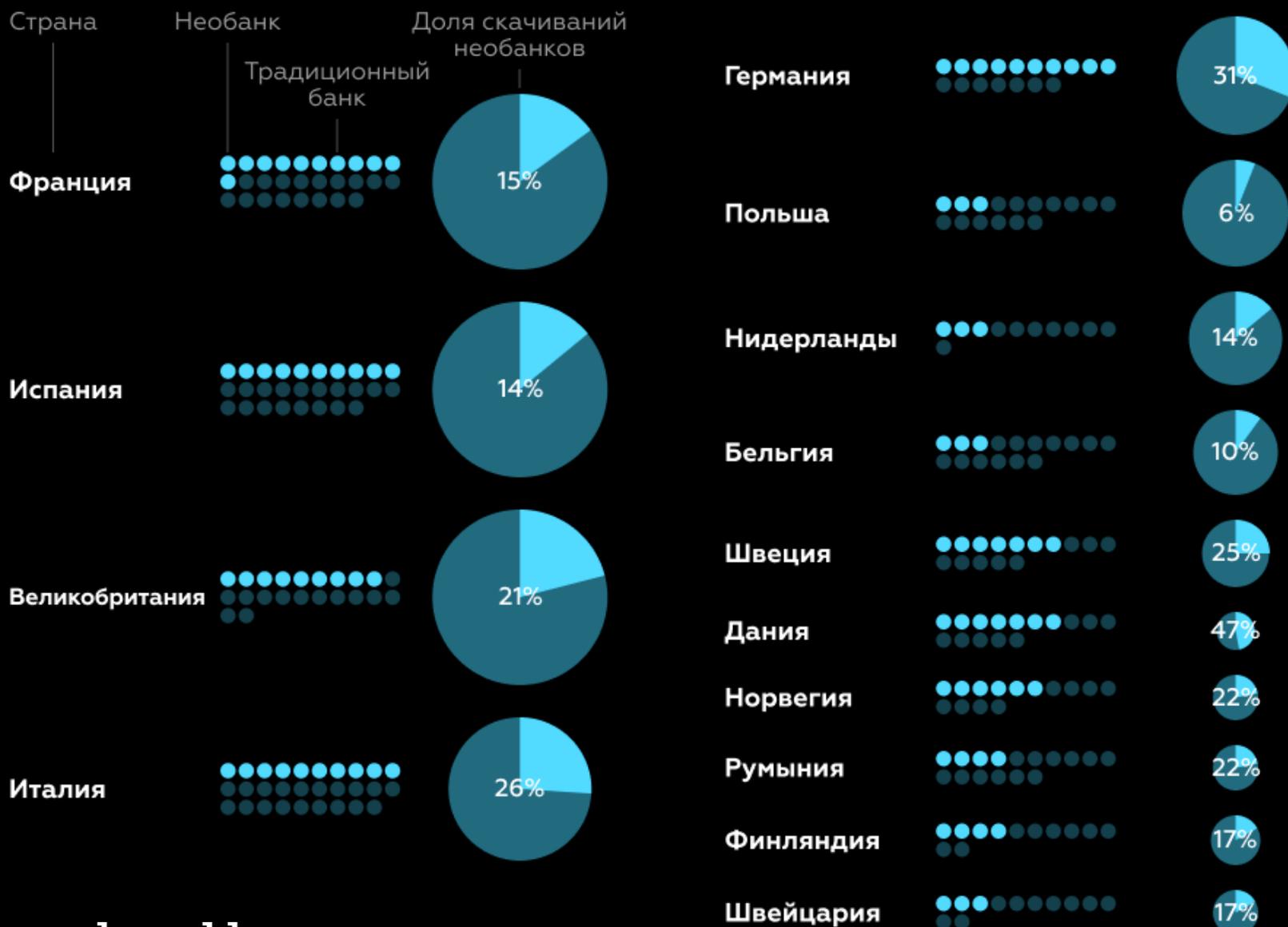
# КАК УСТРОЕН ФИНТЕХ-РЫНОК ЕВРОПЫ

markswebb

# ПОЛОВИНА ФИНТЕХ-РЫНКА ЕВРОПЫ – ЭТО БАНКИ



# КАЖДЫЙ ТРЕТИЙ БАНК В ЕВРОПЕ – НЕОБАНК, ОНИ ОХВАТЫВАЮТ 1/5 АУДИТОРИИ



# КРУПНЕЙШИЕ НЕОБАНКИ СОСРЕДОТОЧЕНЫ В КРУПНЕЙШИХ ЭКОНОМИКАХ

Италия



Hype



Fineco



ING Italia



Nexi Pay



Inbank



Mooney

Великобритания



Monzo



Revolut



Starling Bank



Tesco Bank



Curve



Monese

Германия



N26



comdirect



DKB



ING Deutschland



Vivid

Франция



Boursorama



Lydia



Nickel



Bankin

Испания



Openbank



Imagin



Fintonic

Нидерланды



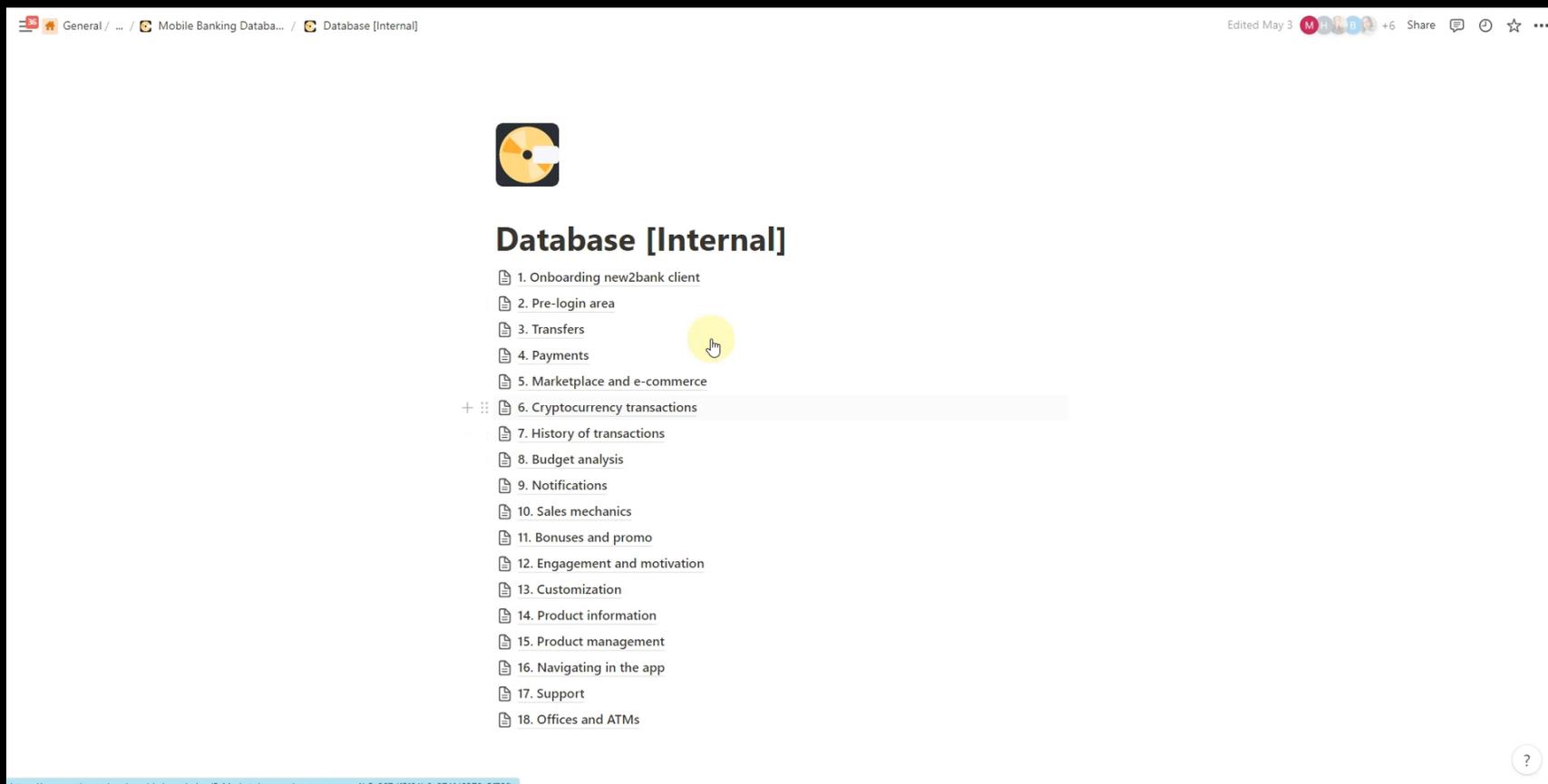
bunq

Румыния



NeoBT

# БАЗА ПРАКТИК MARKSWEBB ДАЕТ ПОЛНОЦЕННОЕ ПРЕДСТАВЛЕНИЕ О ЛЮБОМ БАНКЕ



General / ... / Mobile Banking Databa... / Database [Internal] Edited May 3 M +6 Share



## Database [Internal]

- 1. Onboarding new2bank client
- 2. Pre-login area
- 3. Transfers
- 4. Payments
- 5. Marketplace and e-commerce
- 6. Cryptocurrency transactions
- 7. History of transactions
- 8. Budget analysis
- 9. Notifications
- 10. Sales mechanics
- 11. Bonuses and promo
- 12. Engagement and motivation
- 13. Customization
- 14. Product information
- 15. Product management
- 16. Navigating in the app
- 17. Support
- 18. Offices and ATMs

# ЧЕМ ОПЫТ НЕОБАНКОВ ПОЛЕЗЕН В РОССИИ И СНГ

Необанки — лаборатория по генерации идей

Необанки выгоднее клиентам

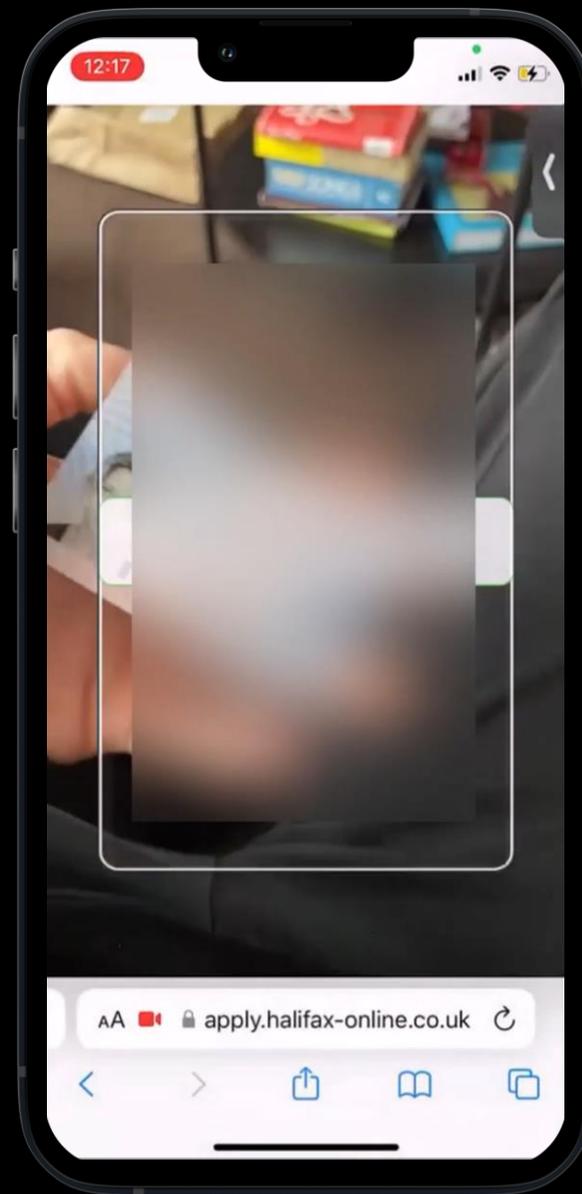
Необанки умеют мотивировать

## Подавляющее большинство банков используют удаленную идентификацию

### Инструменты KYC:

- Фото документа и видео-селфи
- BankID
- Переводом по IBAN
- Видеоколл с представителем банка

Опыт традиционных банков заметно отстает от необанков



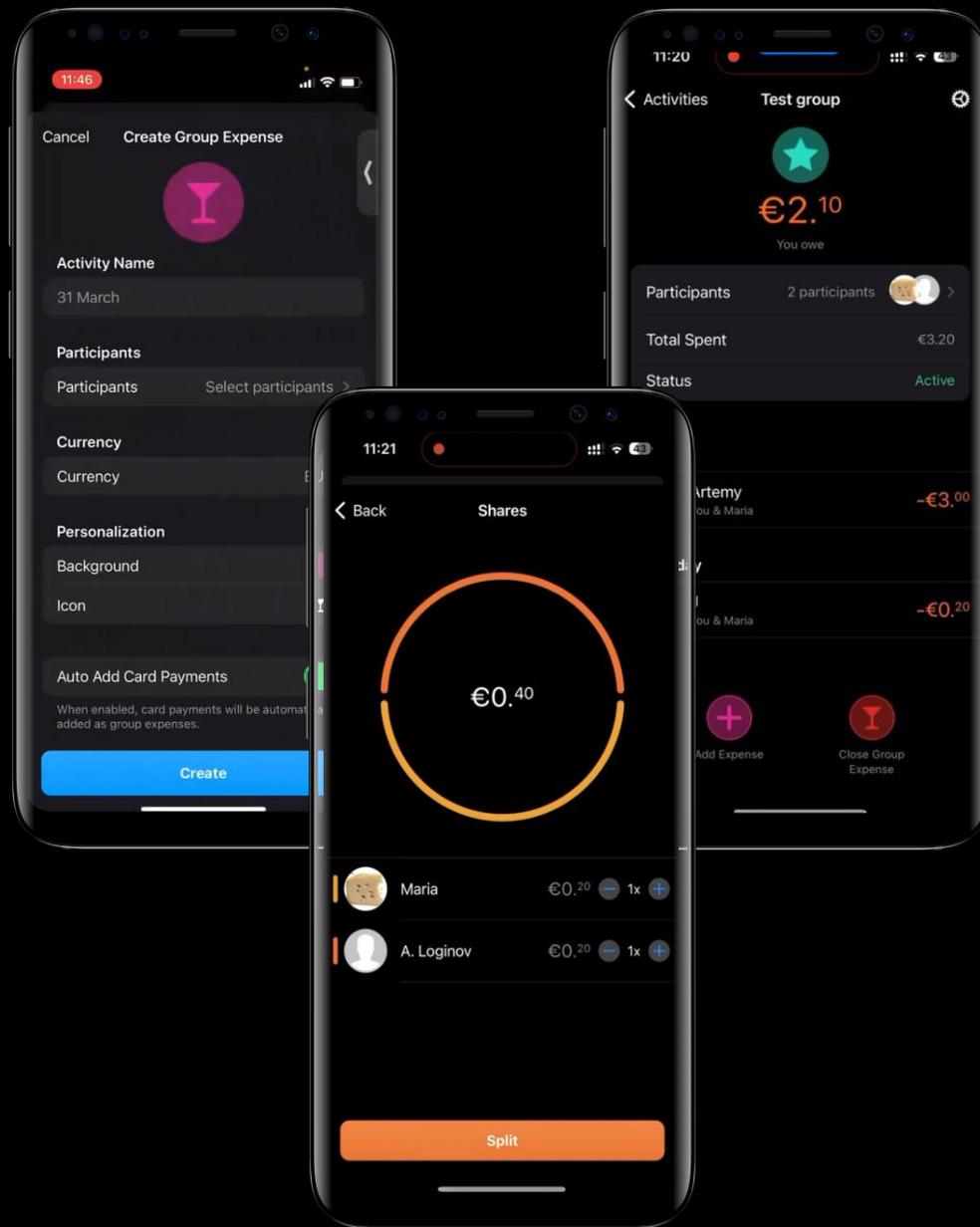
## Стать клиентом необанка **проще**

- Небанки менее требовательны к документам и запрашивают их по мере необходимости.
- Небанки открывают счета людям с плохой кредитной историей.
- Приложением Fintonic можно начать пользоваться, привязав карту другого банка.



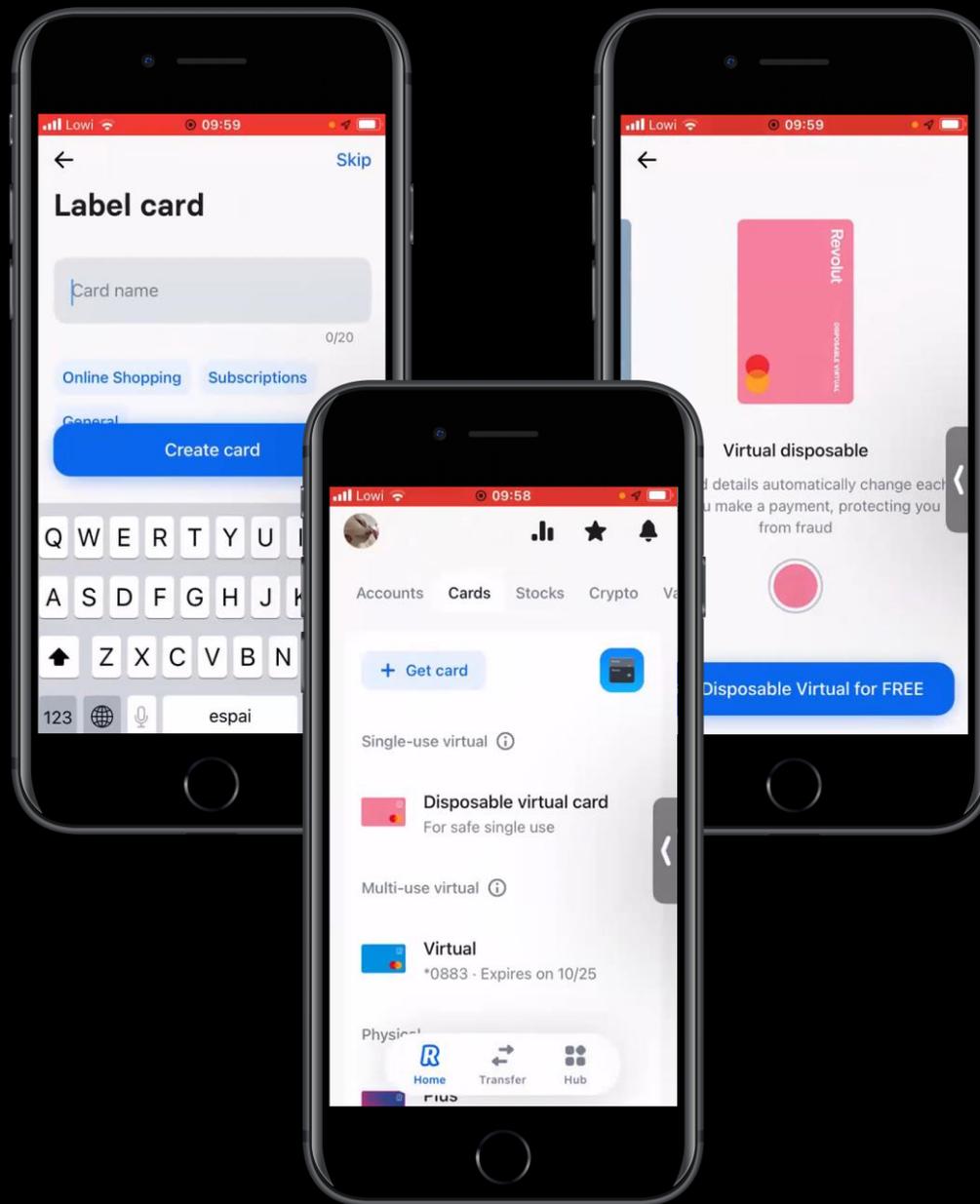
## Необанки дают широкие возможности для совместного управления бюджетом

- Создание группы для контроля, проведения и компенсации общих платежей.
- У пользователей в группе появляется отдельная история транзакций.
- В группу либо помещаются уже проведенные транзакции, либо создаются новые вручную.
- Всем «должникам» отправляется запрос на перевод их доли.



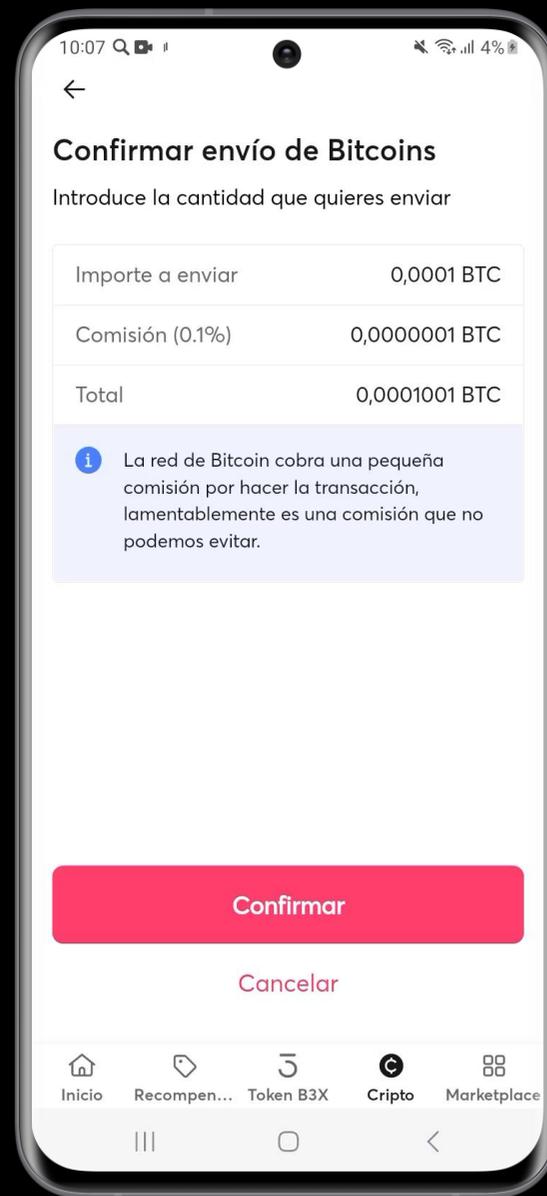
## Одноразовые виртуальные карты помогают избежать фрода

- Реквизиты виртуальной карты меняются автоматически после каждой операции.
- Каждой карте можно присвоить тег, чтобы быстро в них ориентироваться.



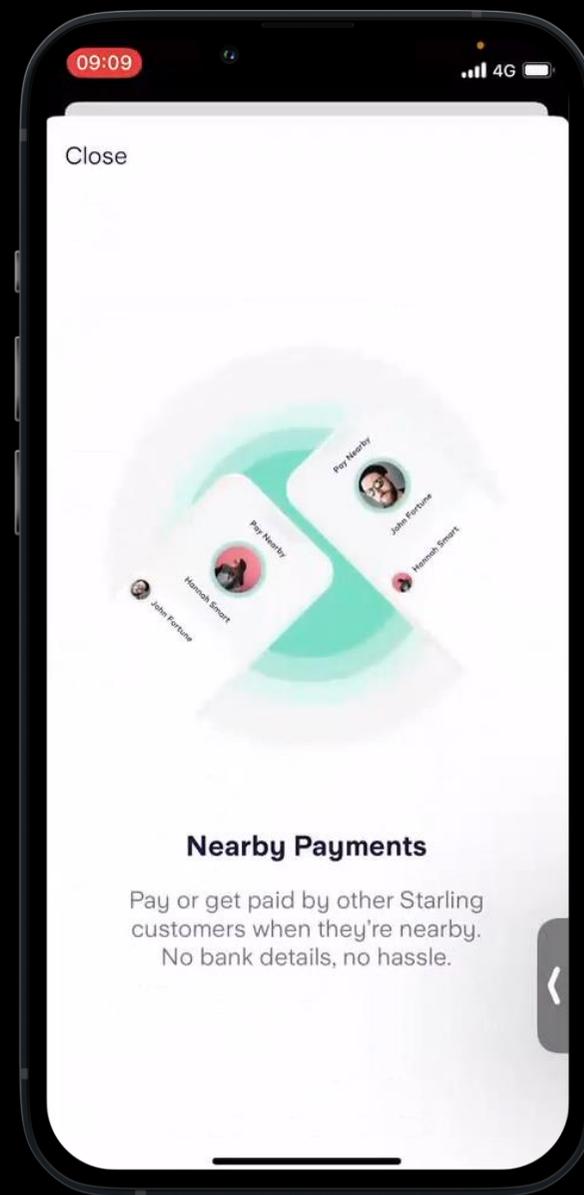
## Необанки интегрируют криптовалюты для инвестиций и переводов

- Необанки забирают часть аудитории у криптобирж и кошельков, снижая порог входа.
- Следующий шаг — платежи онлайн и офлайн.



## Необанки переосмысляют привычные операции

- Нестандартный подход к UX формирует новый клиентский опыт при решении обычных задач.
- Пример — перевод по геолокации по аналогии с AirDrop.



# ЧЕМ ОПЫТ НЕОБАНКОВ ПОЛЕЗЕН В РОССИИ И СНГ

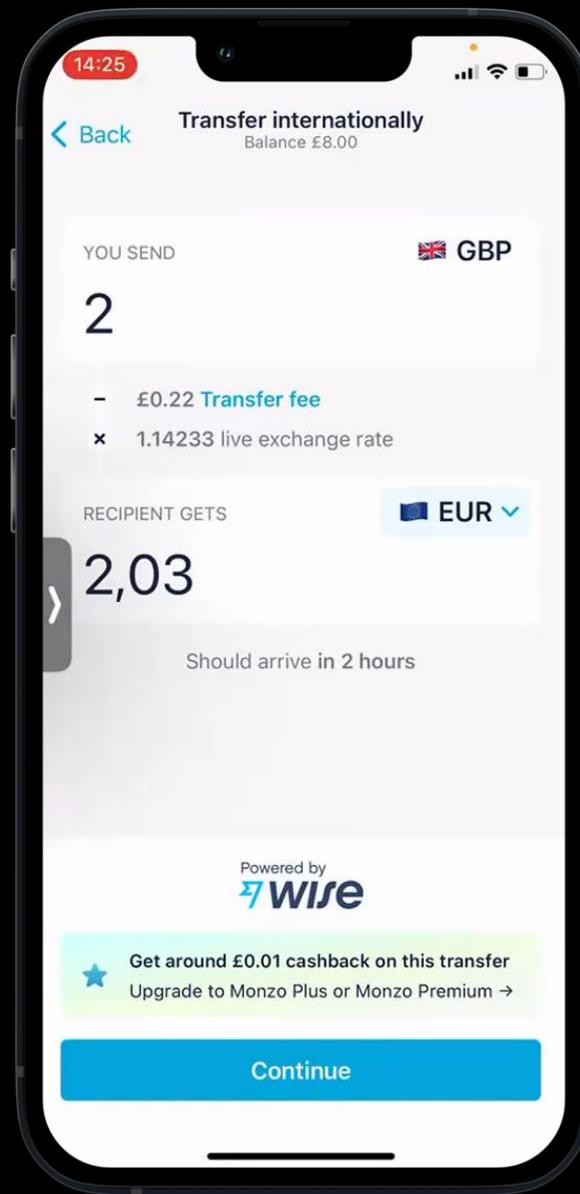
Необанки — лаборатория по генерации идей

Необанки выгоднее клиентам

Необанки умеют мотивировать

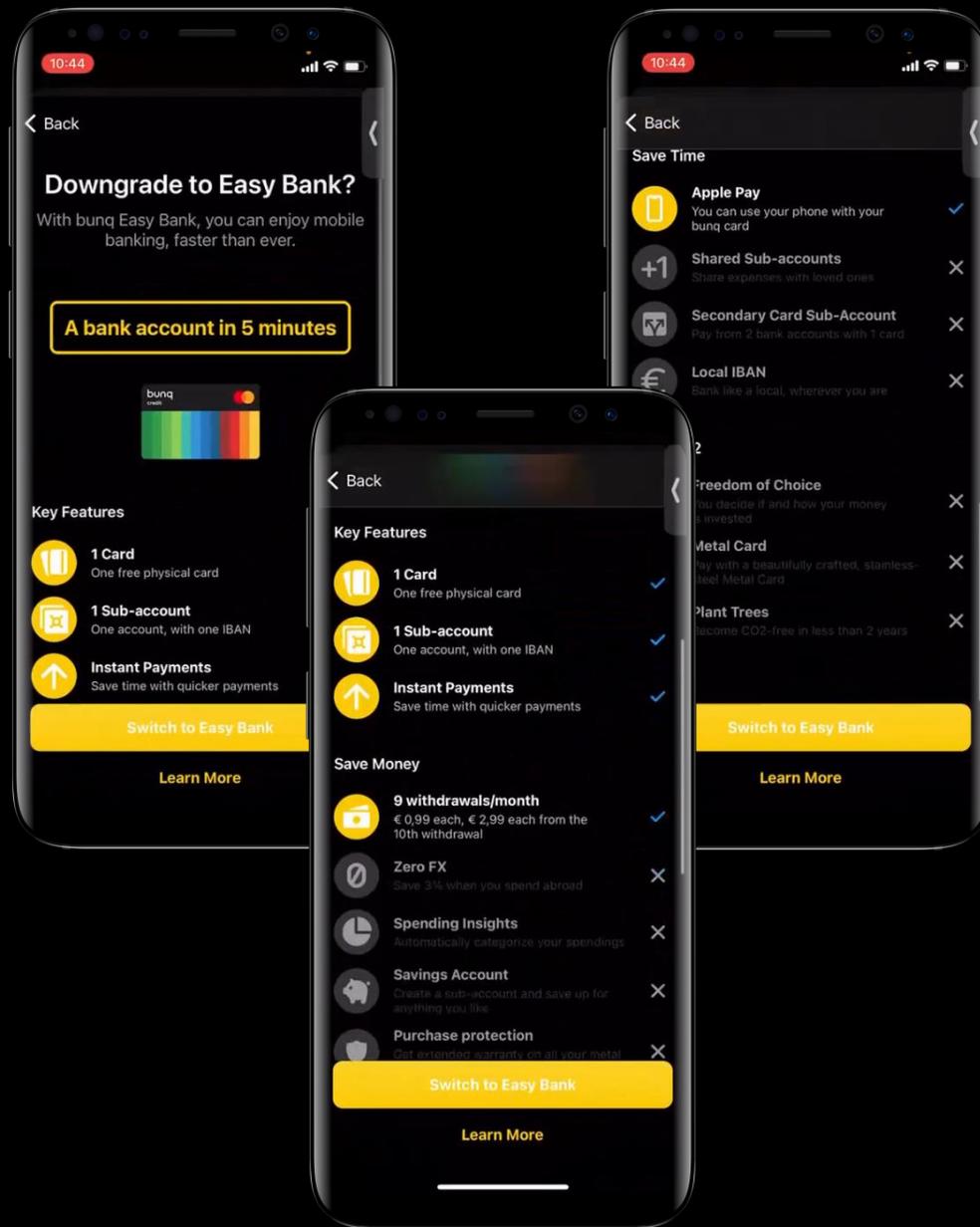
## Необанки интегрируют платежные сервисы для переводов за границу

- В переводах SWIFT сложный UX, а SEPA переводы доступны только в евро.
- У платёжных сервисов конвертация валют выгоднее и шире география.
- Необанки дают клиентам удобный и дешёвый способ трансграничных переводов в привычной среде.



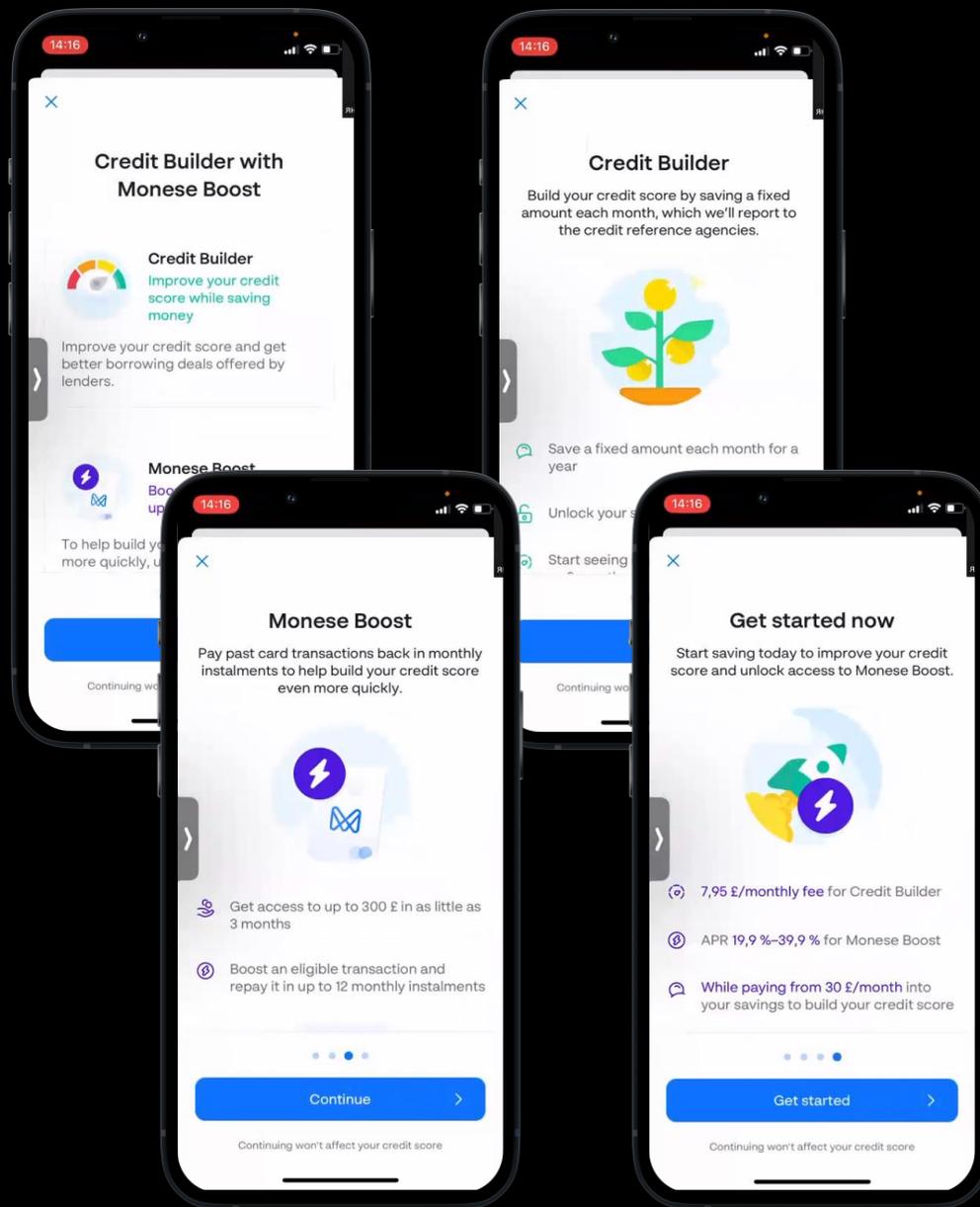
## Необанки предлагают платный доступ к расширенным возможностям сервиса

- Большинство необанков включают в пакетные предложения размер лимитов или отсутствие комиссий.
- Bunq интегрирует продукты партнёров и зарабатывает на платном доступе к ним: например, инвесткопилка.
- Доступ к продвинутой аналитике бюджета, совместным и накопительным счетам тоже платный.



## Необанки помогают клиентам **улучшить кредитную историю**

- Для банка это — возможность продать клиенту рассрочку или накопительный счет.
- Для клиента более высокий рейтинг — это лучше условия и выше вероятность одобрения.



# ЧЕМ ОПЫТ НЕОБАНКОВ ПОЛЕЗЕН В РОССИИ И СНГ

Необанки — лаборатория по генерации идей

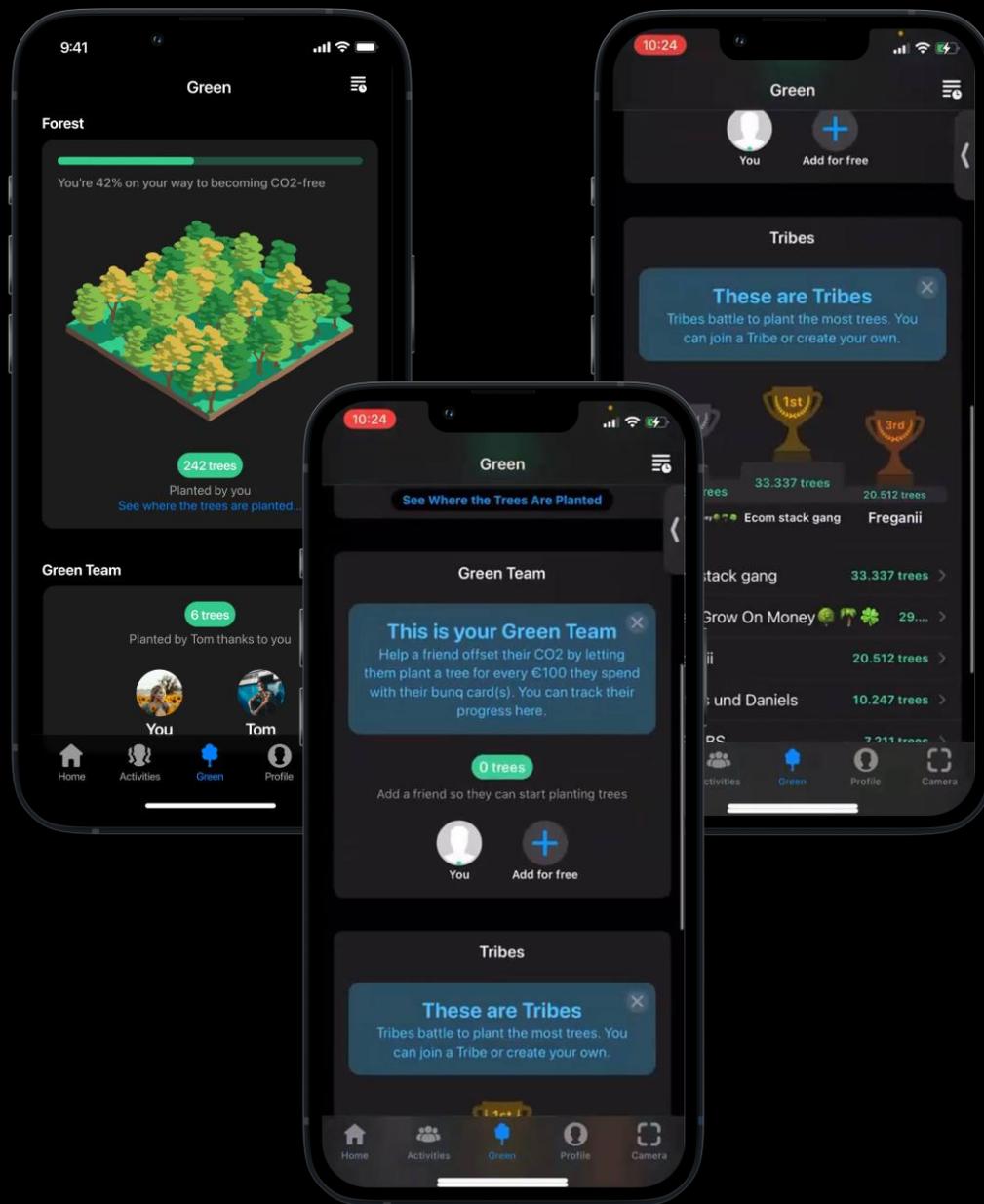
Необанки выгоднее клиентам

Необанки умеют мотивировать

Bunq | транзакционная активность

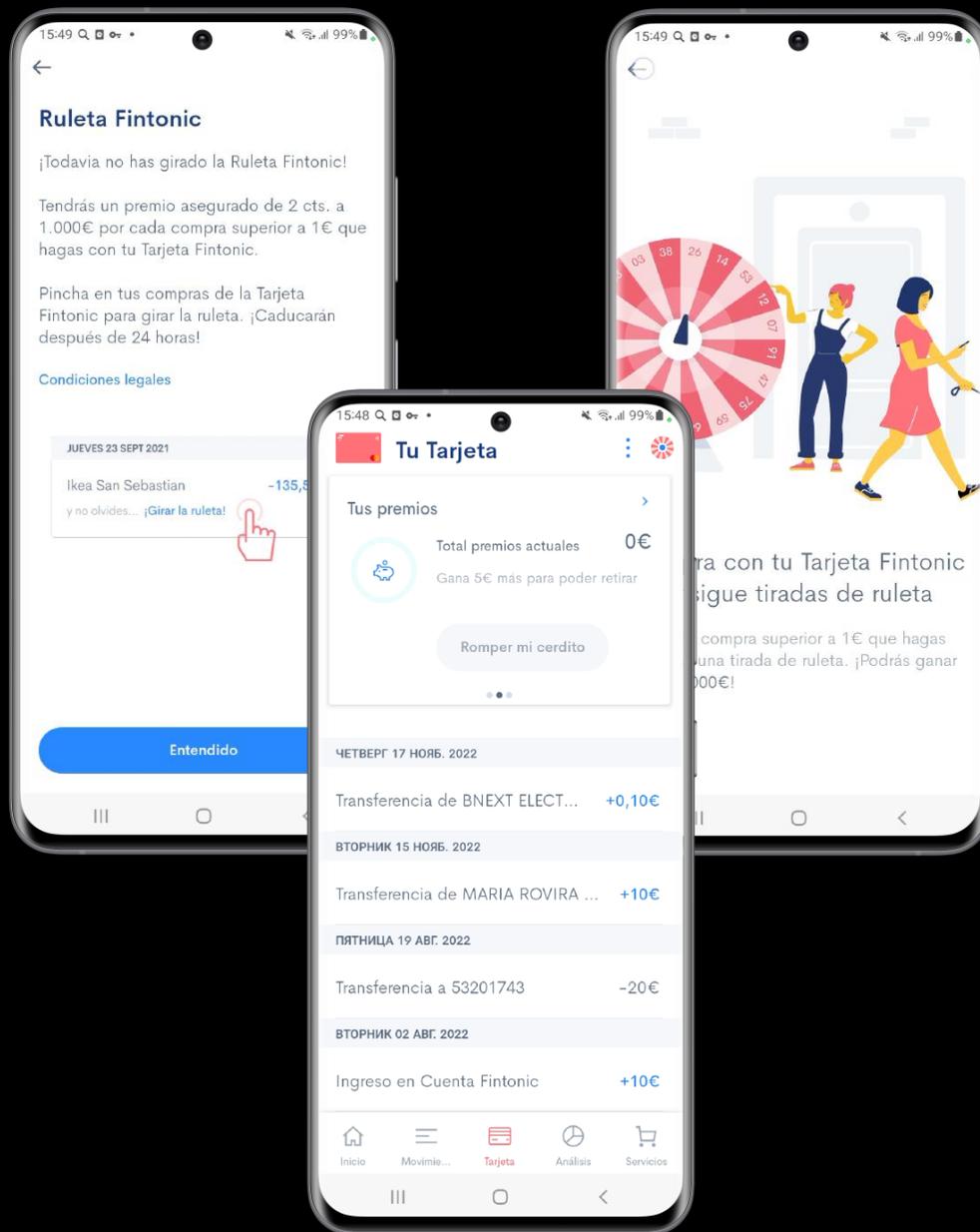
## Геймификация мотивирует клиентов больше тратить

- Вовлечение в продолжительное и активное использование продуктов и сервисов банка.
- Клиенты сажают виртуальные деревья за каждые €100 трат.
- Полноценная игра: можно объединяться в команды, соревноваться за трофеи.



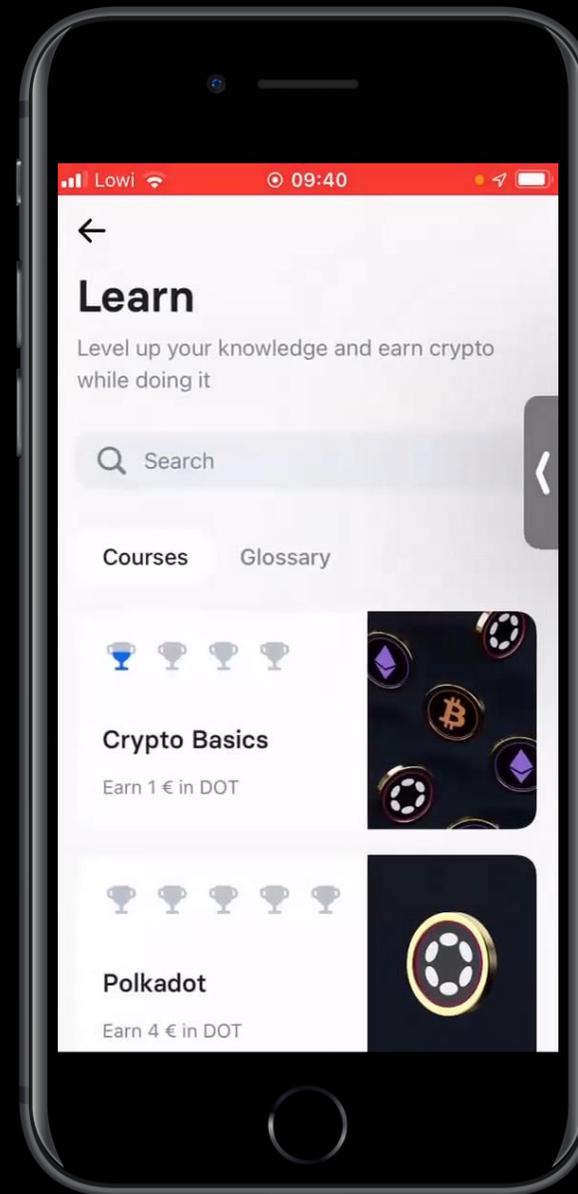
## Возможность выиграть реальные деньги **увеличивает** транзакционную **активность**

- Определённый объём транзакций даёт возможность поучаствовать в лотерее и выиграть до €1000.
- Каждая покупка более €1 = 1 шанс прокрутить «колесо удачи».



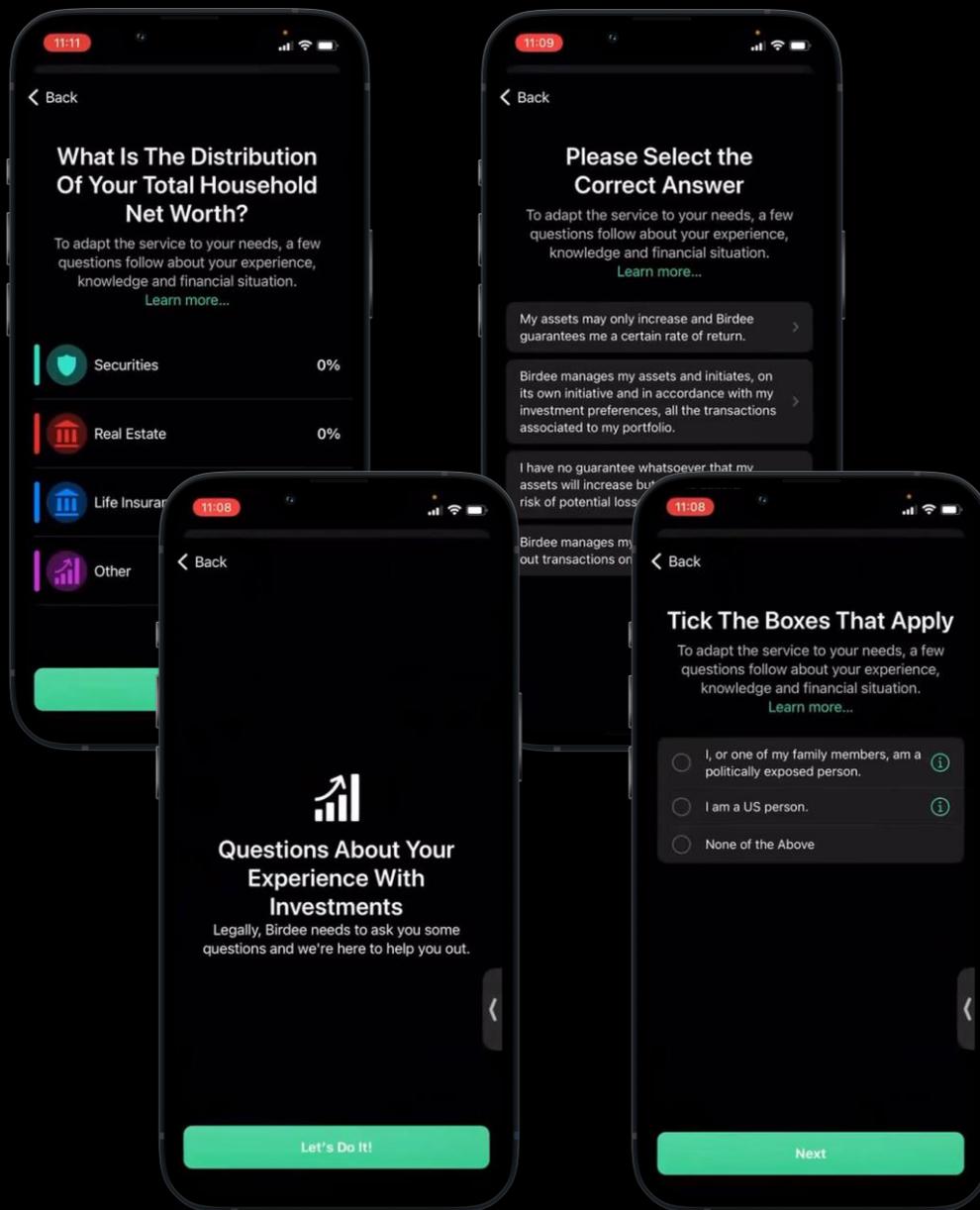
## Необанки постепенно вовлекают пользователя в продукт

- Пользователи получают вознаграждения за просмотр обучающих видео на тему криптовалют и прохождение тестов.
- Вознаграждение — криптовалюта на счете.
- Польза для банка — снижение барьера к новым финансовым инструментам.



# Необанки постепенно вовлекают пользователя в продукт

- Последовательные вопросы помогают подобрать наиболее подходящий пакет с точки зрения рисков.
- Следующий этап – тестирование на соответствие требованиям регулятора.
- В случае неудачи тест можно пройти повторно.



## Необанки предлагают user- friendly интерфейсы и современные механики коммуникаций

- Анимированные иконки и баннеры.
- Дружелюбная коммуникация, простой язык, современные форматы.



# 2000+ ПРАКТИК В ПОЛНОЙ БАЗЕ

General / ... / Database [Internal] / 12. Engagement and motivation

Edited 1h ago Share

## 12. Engagement and motivation

+ ▶ User tasks

▶ Notes:

Table + Filter Sort New

### Engagement and motivation

Task feasibility: Yes User tasks + Add filter Reset Save for everyone

	Task feasibility	Task fea...	Bank	Country	App language	Tags	Update	
	Yes	functionality on...	YAP	Italy	Italian		02.05.2023	
	Yes	ements for acti...	YAP	Italy	Italian	App design	02.05.2023	
	Yes	functionality on...	Mooney	Italy	Italian		02.05.2023	
	Yes	Application fe...	Mooney	Italy	Italian		02.05.2023	
	Yes	App functiona...	ING Italia	Italy	Italian		02.05.2023	
	Yes	Learn about n...	ING Italia	Italy	Italian		02.05.2023	
	Yes	App functiona...	Barclays	UK	English		02.05.2023	
	Yes	Learn about n...	Barclays	UK	English		02.05.2023	
	Yes	Application fe...	Barclays	UK	English		02.05.2023	
	Yes	App functiona...	Lloyds	UK	English		02.05.2023	
	Yes	Learn about n...	Lloyds	UK	English		02.05.2023	
	Yes	App onboardin...	Halifax	UK	English		02.05.2023	
	Yes	App functiona...	Halifax	UK	English		02.05.2023	
	Yes	Learn about n...	Halifax	UK	English		02.05.2023	
	Yes	App onboardin...	Halifax	UK	English		02.05.2023	

Task feasibility is  Yes  No

# КАК ПОЛУЧИТЬ ДОСТУП К БАЗЕ

- Ежеквартально отслеживаем глобальные обновления, обновляем данные в случае редизайна приложения или блока пользовательских задач.
- При обновлении данных в базе устаревшая реализация не удаляется.
- Доступ к базе данных в Notion осуществляется через e-mail и действует в течение года.

► User tasks

► Notes:

Table

## Transfers

Country	Tags: Currency exchange ra...	User tasks: SWIFT transfer, ...			
Aa Data	User tasks	Task fea...	Bank	Country	App language
SEPA transfer_Revolut	SEPA transfer	Yes	Revolut	UK	English
SEPA transfer_Barclays	SEPA transfer	Yes	Barclays	UK	English
SWIFT transfer_Lloyds	SWIFT transfer	Yes	Lloyds	UK	English
SEPA transfer_Monese	SEPA transfer	Yes	Monese	UK	English
SWIFT transfer_NatWest	SWIFT transfer	Yes	NatWest	UK	English
SEPA transfer_Verse	SEPA transfer	Yes	Verse	Spain	English
SEPA transfer_CaixaBank	SEPA transfer	Yes	CaixaBank		
SEPA transfer_Santander	SEPA transfer	Yes	Santander		
SEPA transfer_BBVA	SEPA transfer	Yes	BBVA		
SWIFT transfer_Halifax	SWIFT transfer	Yes	Halifax	UK	English

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

Почитать публичные результаты  
➤ @markswebb

Если остались вопросы



**Михаил Козис**

Руководитель скаут отдела  
[mk@markswebb.com](mailto:mk@markswebb.com)



**Юлия Морозова**

PR. Публичные материалы  
[julia@markswebb.com](mailto:julia@markswebb.com)

Команда проекта



**Алина Джанкорозова**  
скаут-исследователь



**Анастасия Погосова**  
скаут-исследователь



**Максим Сунагатуллинов**  
скаут-исследователь



**Кристина Усвяцова**  
Дизайнер

markswebb

Получить доступ