

# Internet Banking Russia 2013

Алексей Скобелев

Управляющий партнер Markswebb Rank & Report

**Markswebb** *Rank & Report*

аналитическое агентство

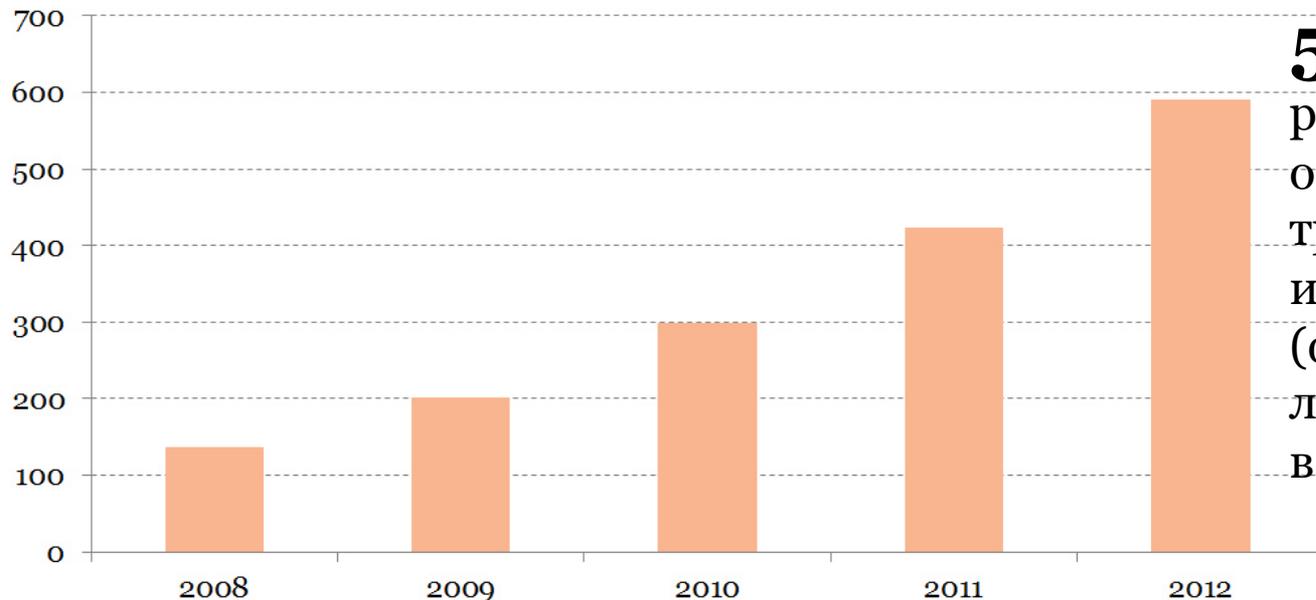
# Рынок в пользователях



**15 млн**  
пользователей  
интернет-банков  
(30%  
пользователей  
интернета)

# Рынок в деньгах

млрд рублей



**591 млрд**  
рублей  
общая сумма  
транзакций через  
интернет-банки  
(физическими  
лицами)  
в 2012 году

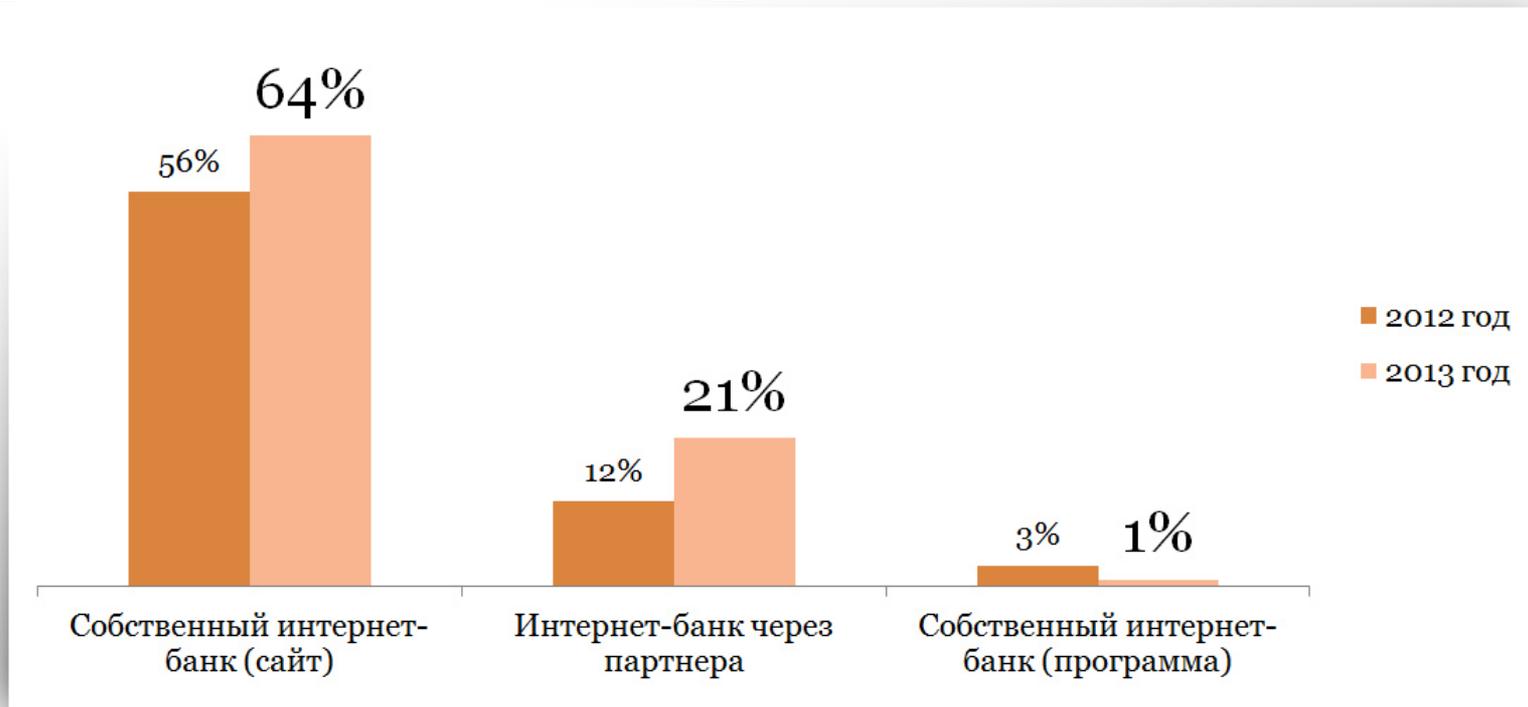
# Что влияет на этот рынок?

Если абстрагироваться от законов, экономики и технологий

# 1. Наличие услуги

Могу ли я, пользователь, управлять своими счетами через интернет

# 82% российских банков\* предлагают интернет-банкинг



# 2. Функционал

Что я, пользователь, могу сделать через интернет-банк

# Методика исследования функциональных возможностей

**40**

интернет-банков:  
открыты счета,  
выпущены карты,  
проведены  
тестовые  
транзакции

**200**

формальных  
критериев  
по 47 задачам  
пользователей

Проверка  
интернет-банков  
по чек-листу  
методом  
«таинственного  
покупателя»

# Возможности интернет-банков\* в 2013 году: платежные операции



# Возможности интернет-банков\* в 2013 году: замена отделения банка



# 3. Удобство

Захочу ли я, пользователь, что-то делать  
через ваш интернет-банк

# Методика исследования удобства пользователей

**25**

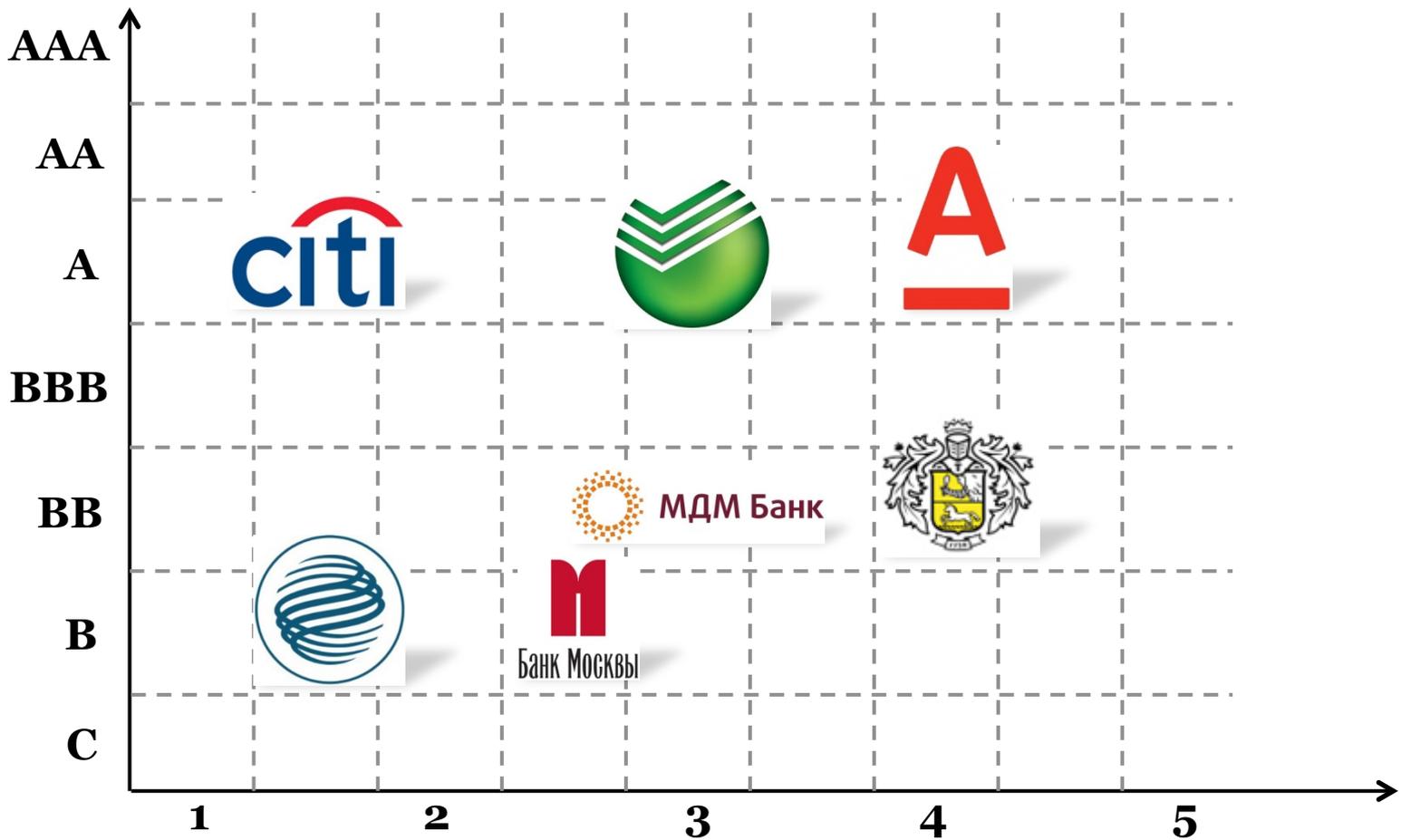
человек  
участвовали в  
юзабилити-  
тестировании

**6**

стандартных  
задач в каждом из  
4-х интернет-  
банков у  
респондента

Фиксируется  
время выполнения,  
ошибки, сложности  
навигации.  
Выставляются  
оценки  
пользователей и  
экспертов

Функциональность



# Проблема 1: все нужное куда-то спрятано

The screenshot shows the Citibank Online interface. At the top, there is a search bar with the text "искать на сайте" and a "GO" button. Below the search bar, there is a navigation menu with the following items: "Мой банк", "Счета", "Переводы и платежи", "Инвестиции и сбережения", "Сервисный центр", and "Продукты и услуги".

The main content area is titled "МОЙ ПРОФИЛЬ И НАСТРОЙКИ". Below this title, there is a message: "Выберите раздел для редактирования или обновления".

There is a list of settings options, each with a plus sign icon in a box:

- ИЗМЕНЕНИЕ ИМЕНИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ И ПАРОЛЯ
- УПРАВЛЕНИЕ СЧЕТАМИ
- ALERTING SERVICE
- МАРКЕТИНГОВЫЕ НАСТРОЙКИ
- ИЗМЕНЕНИЕ КОНТАКТНОЙ ИНФОРМАЦИИ
- ИЗМЕНЕНИЕ НОМЕРА МОБИЛЬНОГО ТЕЛЕФОНА
- ПОДКЛЮЧЕНИЕ/ИЗМЕНЕНИЕ/ОТМЕНА ЭЛЕКТРОННОЙ ВЫПИСКИ
- ПРОСМОТР ВЫПИСКИ

The "ПРОСМОТР ВЫПИСКИ" option is expanded, showing a sub-section with the following text:

Для просмотра выписки Вам необходимо выбрать выписку, а потом период. Пожалуйста, учтите, что список содержит также кредитные карты, которые были закрыты за последние 12 месяцев, а также список всех возможных банковских продуктов, по которым поддерживается услуга просмотра выписки.

Below this text, there are two dropdown menus:

- Выписка: Банковская выписка
- Дата: Выберите период...

To the right of these dropdowns is a blue button labeled "ПЕРЕЙТИ".

# Проблема 2: не говорим на вашем языке

The screenshot shows the user interface of the NОМОС БАНК website. At the top left is the logo with 'Nb' and 'НОМОС БАНК'. At the top right, the user is identified as 'СКОБЕЛЕВ АЛЕКСЕЙ СЕРГЕЕВИЧ' with a last visit date of '13:43 09/04/2013'. A 'Выход' (Logout) button is in the top right corner. A navigation bar contains buttons for 'Главная', 'Счета, карты, кредиты, вклады', 'Драгметаллы', 'Оплата услуг', 'Переводы', 'Платежные поручения', and 'Сообщения'. Below this is a 'Сервис' button. The main content area is titled 'Мои поручения' and contains a table with the following data:

Описание	Получатель
<a href="#">Перевод в Сбербанк</a>	Скобелев Алексей Сергеевич <input type="text" value="x"/>

Below the table are two buttons: 'Платеж без шаблона' and 'Добавить'. At the bottom of the section is a button labeled 'История поручений'.

# Проблема 3: не учитываем индивидуальность

1. Повторяемые действия – как их упростить?
2. Персональные настройки безопасности
3. Что должно быть на виду лично для меня?

# Спасибо за внимание!

Дальше больше: [markswebb.ru](https://markswebb.ru)

Алексей Скобелев

Управляющий партнер Markswebb Rank & Report

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