

# ИССЛЕДОВАНИЕ ПРИЛОЖЕНИЙ МОБИЛЬНОГО БАНКИНГА В РОССИИ





|                                                   |           |
|---------------------------------------------------|-----------|
| <b>Об исследовании</b>                            | <b>3</b>  |
| <b>Основные выводы</b>                            | <b>4</b>  |
| <b>Рейтинг банковских приложений</b>              | <b>7</b>  |
| <b>Приложения, выпущенные в 2018 году</b>         | <b>12</b> |
| <b>Пользователи и установки</b>                   | <b>14</b> |
| Пользователи и установки. Динамика                | 17        |
| Активные пользователи приложений                  | 21        |
| <b>Продвижение приложений мобильного банкинга</b> | <b>23</b> |
| <b>App Store Optimization</b>                     | <b>27</b> |
| <b>Usability</b>                                  | <b>31</b> |
| <b>Общее число банковских приложений</b>          | <b>38</b> |
| <b>Методика исследования</b>                      | <b>42</b> |
| Список банков для оценки                          | 44        |
| Методика расчёта рейтинга                         | 45        |
| Активные пользователи и приложения                | 46        |
| Продвижение приложений                            | 47        |
| ASO                                               | 48        |
| Usability                                         | 49        |

# ОБ ИССЛЕДОВАНИИ

В 2019 году мобильное приложение для банка уже не дань трендам, а продукт-локомотив, который становится главным средством удержания, а иногда и привлечения клиентов. В среднем до 20% розничных клиентов банка предпочитают пользоваться услугами банка через приложение.

В некоторых банках этот процент выше вдвое (Тинькофф), а у крупнейшего банка страны — втрое (Сбербанк). Большое число игроков на рынке, высокая конкуренция за клиентов и растущий процент mobile и only-mobile пользователей — все эти факторы вынуждают банки участвовать в «гонке вооружений», активно работать над совершенствованием приложений и их продвижением.

В этом исследовании мы оцениваем, на каком этапе развития находятся мобильные активы российских банков и как маркетинговые активности каждого из игроков повлияли на их базы мобильных пользователей.

В исследовании было рассмотрено 34 банка. Большая часть данных была получена напрямую от представителей банков, недостающая информация была собрана из открытых источников.

*Все прочие показатели рассмотрены в разделах «Пользователи и установки» и т. д. Подробное разъяснение методологии расчета рейтинга и не вошедших в него показателей можно найти в разделе «Методология». Исследование было проведено в марте-мае 2019 года.*

*По результатам исследования был разработан рейтинг банковских приложений, в котором учитывались следующие показатели:*

- *процент мобильных пользователей от общего числа клиентов банка*
- *оценки приложений в Google Play и App Store*
- *каналы продвижения приложений*
- *ASO*
- *Usability*



# ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ

Рейтинг, составленный на основе данных, полученных в ходе исследования, демонстрирует прямую корреляцию между высокой долей активных пользователей приложения, качеством мобильных активов банка и числом задействованных каналов продвижения.

Лидерами рейтинга стали: **Сбербанк, Тинькофф, Рокетбанк, Альфа-Банк** и **Райффайзенбанк**. Лидером среди новых приложений (выпущенных в 2018 году) стал **Газпромбанк**.



Средний прирост установок мобильных приложений в год равен **41,5%**. Самые высокие темпы роста показывают не новые игроки, а уже утвердившиеся лидеры рынка – банки, сделавшие акцент на digital-инфраструктуре. Три банка с крупнейшим количественным и качественным приростом показывают среднюю динамику в **145%**.

При этом значительный процент банков показывает отрицательную динамику по числу установок. Таким образом, растет пропасть между лидерами рынка и менее диджитализированными банками.

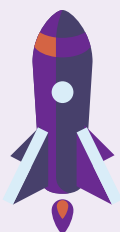


Средний показатель активной мобильной аудитории приложения – **21,62%** от всех клиентов банка. Для банков с наибольшим процентом мобильной аудитории этот показатель равен **61,37%**.

Все из оцениваемых банков освоили SMM и рассказывают о приложениях на страницах соцсетей, при этом **15%** банков даже не размещают ссылки на приложение на своих сайтах.



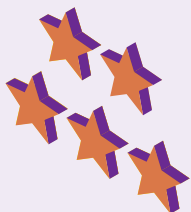
# ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ



Платным продвижением приложений занимаются **74%** банков. Наиболее популярными каналами продвижения приложений стали Facebook и Instagram. Две трети банков размещают рекламу на привлечение пользователей в мобильные приложения на этих площадках. Самые редко используемые источники – Twitter (**15%**) и programmatic-сети (**15%**).

Оптимизация страницы приложения в App Store и Google Play – важный элемент стратегии мобильного маркетинга: не только демонстрирует пользователю преимущества приложения, но и повышает узнаваемость бренда, лояльность к нему, а также конверсию из клика в установку.

Только 4 банка из списка обращают внимание на все значимые параметры ASO: текстовую и визуальную оптимизацию, рейтинг, отзывы и позиции в поисковой выдаче.



Только **10 из 34** банков получили больше 4 звезд за свои приложения и в App Store, и в Google Play. Средняя оценка приложений остальных банков равна 3.

**1/5** всех банков получала фичеринги в App Store, **1/10** – в Google Play.

Большинство банков не работают с отзывами: только **47%** банков из списка отвечают на отзывы в AppStore, **55%** работают с отзывами в Google Play.

# ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ

Мы выделили 10 базовых функций банковского приложения и оценили удобство их реализации. Среднее число функций, реализованных должным образом, в приложении банка – **7 из 10**.



Удобство приложения напрямую влияет на его оценки в App Store и Google Play. Высокие баллы за Usability в **80%** случаев соответствуют высоким оценкам в магазинах приложений.

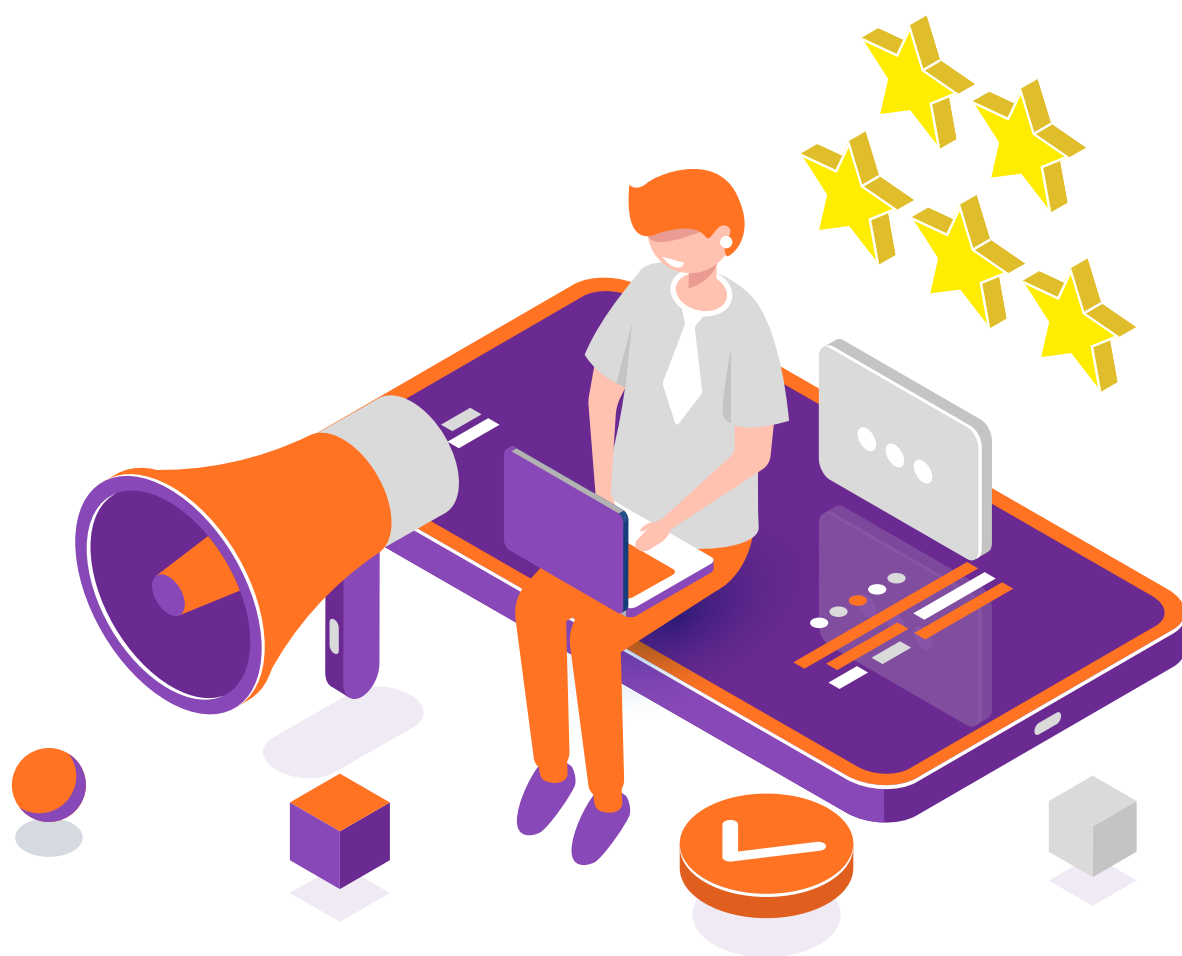
Взаимовлияющими факторами являются высокая оценка Usability приложения и высокий процент мобильной аудитории банка. Корреляция этих показателей составила **63,6%**.



Приложение может стать ключевым каналом привлечения новых клиентов: для этого достаточно реализовать опцию заказа первой карты через приложение. Эту возможность не используют **60%** рассмотренных банков.

Помимо основного приложения, банки выпускают множество приложений-сателлитов. Как правило, это приложения для обслуживания юридических лиц, управления инвестициями или кредитом. В среднем на один банк приходится 3,6 приложения на iOS и 3,7 приложения на Android.

# РЕЙТИНГ БАНКОВСКИХ ПРИЛОЖЕНИЙ



# РЕЙТИНГ БАНКОВСКИХ ПРИЛОЖЕНИЙ



Абсолютный лидер рейтинга – **Сбербанк**. Он фигурирует в топ-5 по каждому из параметров оценки: доля активной мобильной аудитории, продвижение, рейтинг приложения в сторах, ASO и Usability.



**Тинькофф** оказался на 6 месте по доле активных пользователей приложения. Зато банк вошел в топ-5 по остальным четырем показателям.



Единственный only-mobile банк – **Рокетбанк**. Он занимает 1 место в категории продвижение, а в общем рейтинге – 3 место. По параметрам ASO и Usability банк вошел в топ-10.



**Альфа-Банк** вошел в топ-5 по 4 из 5 параметров оценки. Самые высокие баллы банк получил за Usability и ASO, что обеспечило ему 4 место в общем рейтинге.



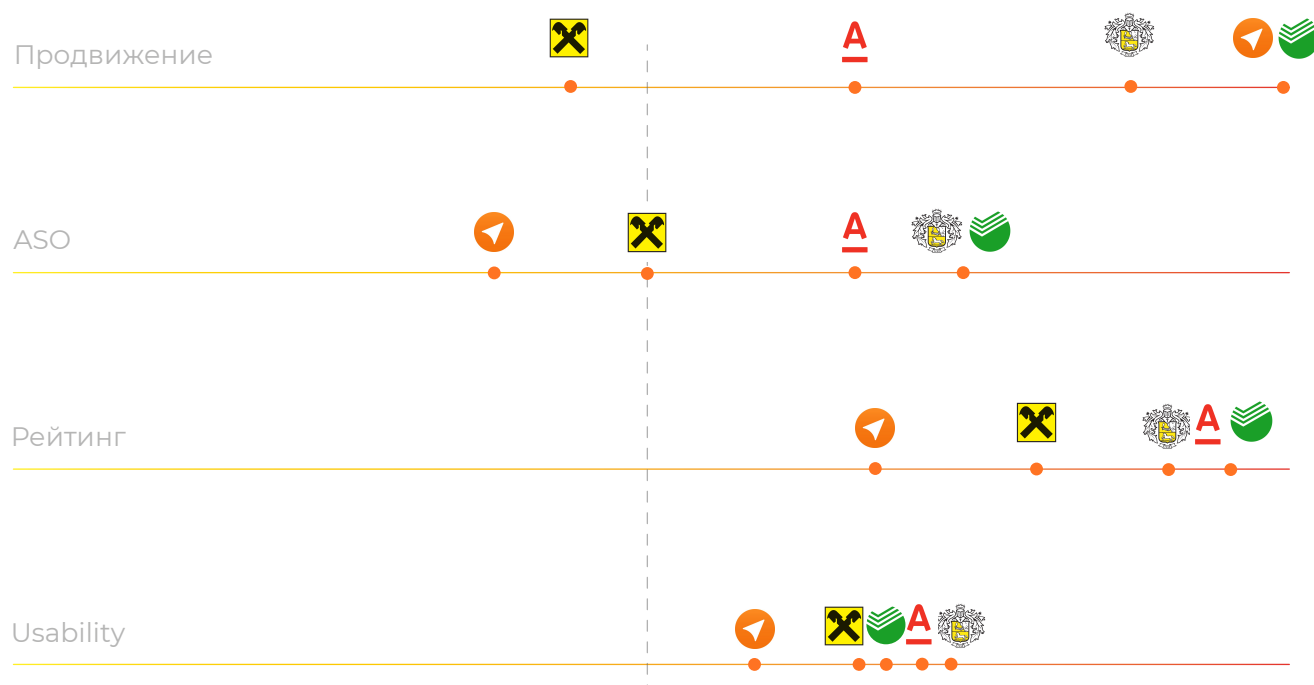
**Банк Открытие** стал лучшим в реализации базового функционала приложения. Он входит в топ-10 банков общего рейтинга, однако по другим показателям стоит сильно ниже.



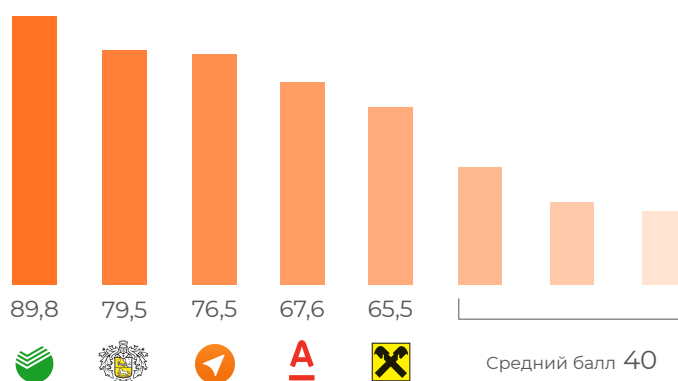
**Газпромбанк** получил самый высокий итоговый балл среди банков, выпустивших приложения в 2018 году. Он оказался в топ-5 банков с высоким рейтингом в магазинах приложений и в топ-10 с лучшими стратегиями продвижения.

# РЕЙТИНГ БАНКОВСКИХ ПРИЛОЖЕНИЙ

В нашем рейтинге лидируют банки с наивысшей долей активных пользователей мобильного приложения. Этот показатель на **82%** коррелирует с высокими баллами пятерки лидеров в других категориях: Продвижение, Usability, AppStore, Optimization, Рейтинг.



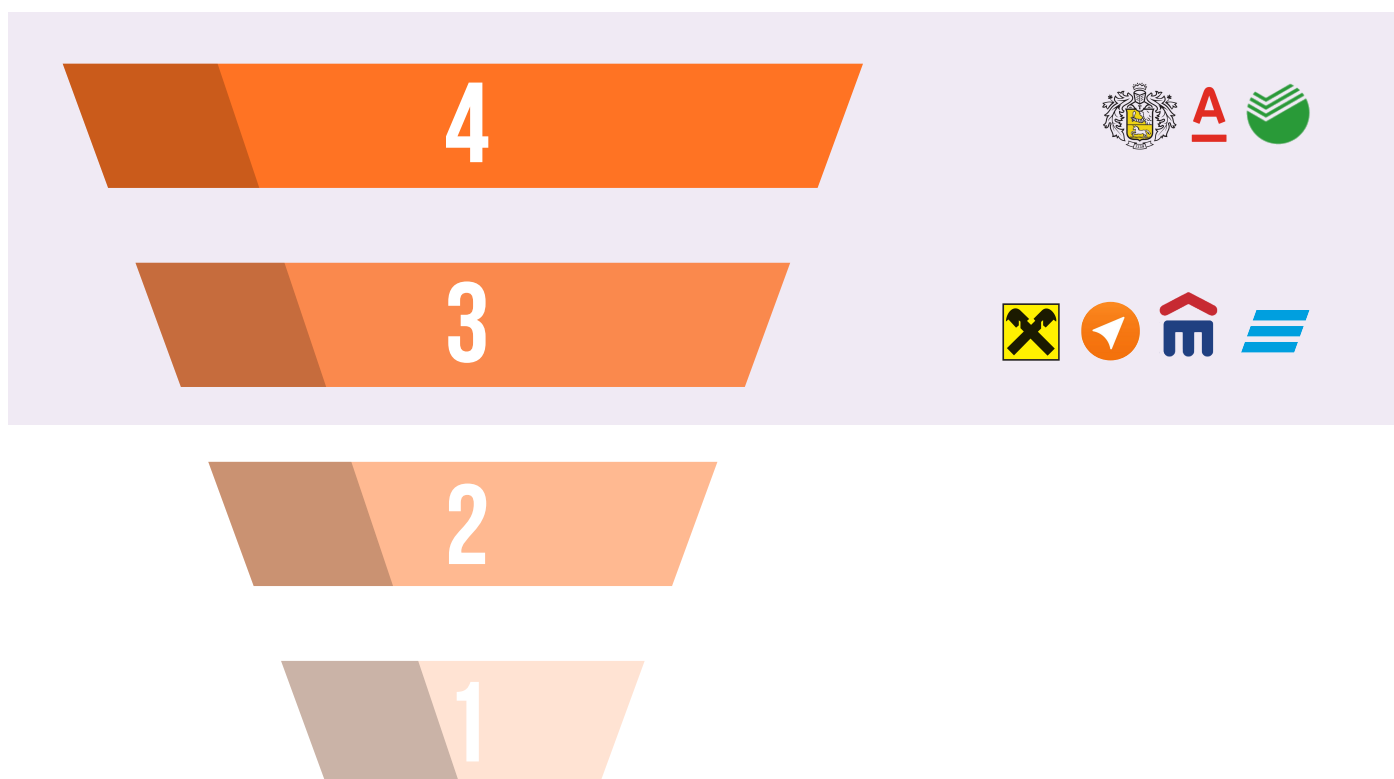
Средний балл банков за пределами пятерки лучших — 40 из 100. Он соотносится с низким средним показателем доли активных пользователей приложения — **15,4%**.



# РЕЙТИНГ БАНКОВСКИХ ПРИЛОЖЕНИЙ

Ключевой параметр рейтинга – процент мобильной аудитории – является во многом следствием того, как банк использует другие четыре параметра, учтенных в рейтинге. Usability, ASO, рейтинг в сторе и продвижение влияют на рост активной аудитории приложения.

Только 7 банков из рассмотренных 34 получили баллы выше 50 хотя бы по 3 из этих параметров. В среднем, каждый из банков концентрируется на двух параметрах из четырех перечисленных, оставляя без внимания остальные.

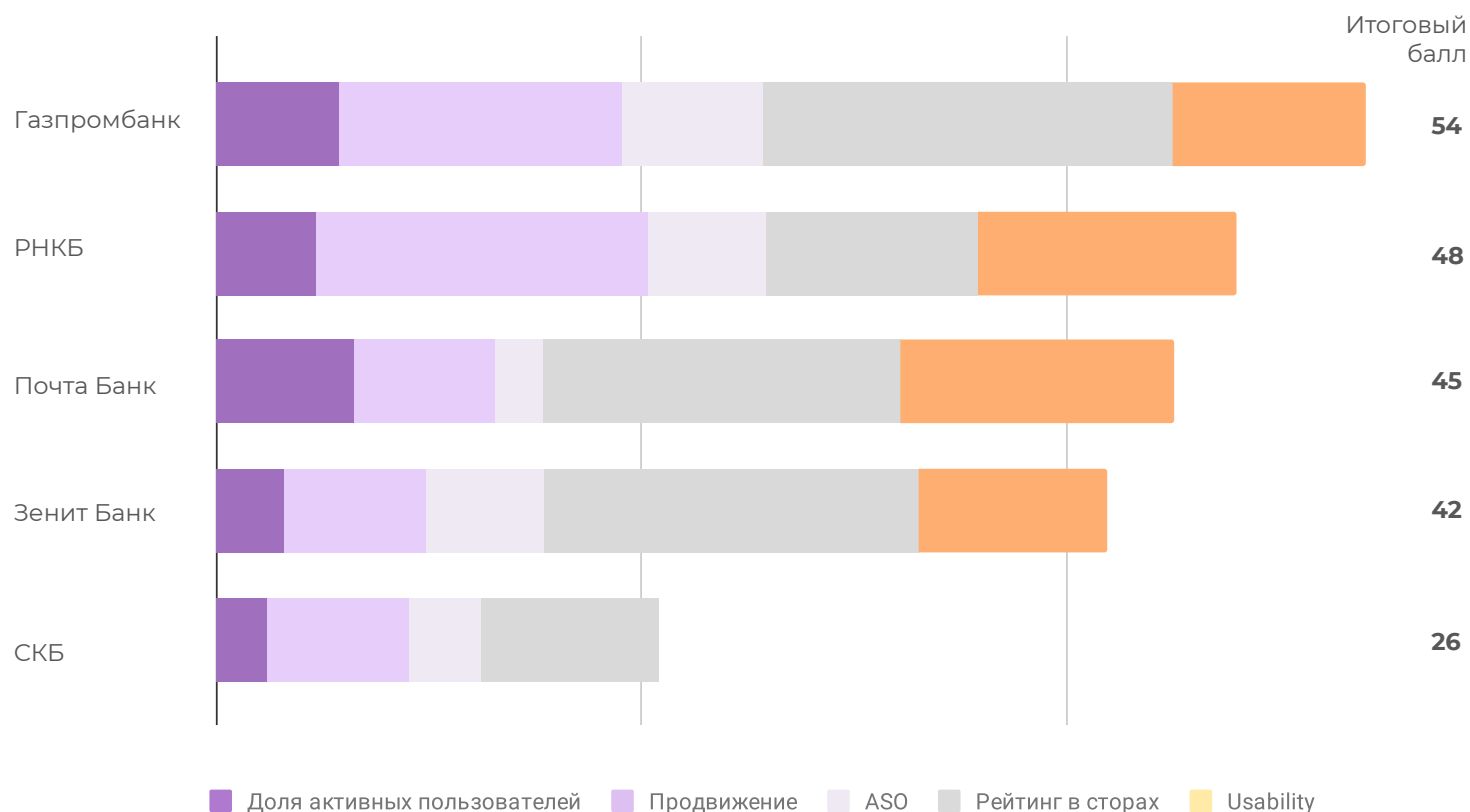


Лидеры рейтинга серьезно работают над тремя или более составляющими: постоянно оптимизируют функционал приложения и их страницы в сторях, следят за тем, чтобы их рейтинг не падал, используют максимум каналов для платного продвижения.

Сводный рейтинг, составленный по результатам исследования. Итог равен среднему арифметическому 5 показателей: «Доля активных пользователей», «Продвижение», «ASO», «Рейтинг», «Usability». Все показатели были приведены к 100-балльной системе.

| Банк                           | Доля активных пользователей приложения | Продвижение | ASO  | Рейтинг | Usability | Итог |
|--------------------------------|----------------------------------------|-------------|------|---------|-----------|------|
| Сбербанк                       | 67,39%                                 | 100,0       | 83,3 | 96      | 68,54     | 89,8 |
| Тинькофф                       | 41,55%                                 | 88,9        | 83,3 | 92      | 70,73     | 79,5 |
| Рокетбанк                      | 78,02%                                 | 100,0       | 38,9 | 68      | 58,54     | 76,5 |
| Альфа-Банк                     | 25,32%                                 | 66,7        | 66,7 | 96      | 70,47     | 67,6 |
| Райффайзенбанк                 | 57,07%                                 | 44,4        | 50,0 | 80      | 67,52     | 65,5 |
| ВТБ                            | 43,75%                                 | 44,4        | 80,8 | 68      | 50,46     | 61,9 |
| Восточный банк                 | 19,64%                                 | 66,7        | 27,8 | 94      | 56,64     | 54,9 |
| Газпромбанк                    | 19,20%                                 | 66,7        | 33,3 | 96      | 45,47     | 54,1 |
| Локо-Банк                      | 60,60%                                 | 33,3        | 22,2 | 54      | 64,26     | 52,9 |
| Банк Открытие                  | 19,01%                                 | 44,4        | 38,9 | 60      | 76,90     | 49,7 |
| РНКБ                           | 15,81%                                 | 77,8        | 27,8 | 50      | 60,78     | 48,0 |
| МКБ                            | 20,62%                                 | 33,3        | 25,2 | 86      | 56,64     | 46,4 |
| Банк Русский Стандарт          | 2,24%                                  | 88,9        | 44,4 | 32      | 61,29     | 46,0 |
| Уралсиб                        | 19,20%                                 | 66,7        | 27,8 | 68      | 37,56     | 45,8 |
| Росбанк                        | 11,51%                                 | 55,6        | 27,8 | 78      | 47,17     | 45,2 |
| Почта Банк                     | 21,67%                                 | 33,3        | 11,1 | 84      | 64,26     | 45,0 |
| Банк Санкт-Петербург           | 15,18%                                 | 33,3        | 47,4 | 76      | 37,32     | 43,4 |
| Ак Барс Банк                   | 11,43%                                 | 55,6        | 44,4 | 52      | n/a       | 42,3 |
| Зенит Банк                     | 10,72%                                 | 33,3        | 27,8 | 88      | 44,41     | 41,9 |
| СМП Банк                       | n/a                                    | 22,2        | 22,2 | 80      | n/a       | 41,5 |
| Промсвязьбанк                  | 12,39%                                 | 33,3        | 44,4 | 44      | 57,26     | 39,5 |
| Московский Индустриальный Банк | 11,03%                                 | 33,3        | 22,2 | 82      | n/a       | 38,5 |
| Банк Казани                    | n/a                                    | 22,2        | 30,8 | 62      | n/a       | 38,3 |
| Авангард                       | 11,80%                                 | 33,3        | 33,3 | 62      | 37,32     | 36,7 |
| ЮниКредит Банк                 | 9,05%                                  | 33,3        | 33,3 | 60      | n/a       | 35,1 |
| Citibank                       | 8,49%                                  | 44,4        | 27,8 | 54      | n/a       | 34,7 |
| Банк Левобережный              | 12,75%                                 | 55,6        | 16,7 | 42      | n/a       | 33,3 |
| Ренессанс Кредит               | 4,78%                                  | 22,2        | 27,8 | 40      | 49,76     | 29,4 |
| Хоум Кредит Банк               | 4,85%                                  | 22,2        | 22,2 | 58      | n/a       | 27,4 |
| Россельхозбанк                 | n/a                                    | 11,1        | 16,7 | 54      | n/a       | 27,3 |
| Связь-Банк                     | 21,33%                                 | 22,2        | 11,1 | 42      | n/a       | 26,8 |
| СКБ банк                       | 8,14%                                  | 33,3        | 16,7 | 42      | n/a       | 26,1 |
| ОТП                            | 1,69%                                  | 33,3        | 16,7 | 50      | n/a       | 25,6 |
| Кредит Европа Банк             | 3,95%                                  | 22,2        | 11,1 | 50      | n/a       | 22,3 |

# ПРИЛОЖЕНИЯ, ВЫПУЩЕННЫЕ В 2018 ГОДУ



- В 2018 году новые приложения появились у пяти банков: **Газпромбанк, РНКБ, Почта Банк, Зенит Банк и СКБ Банк**. Самая высокая позиция в общем рейтинге у **Газпромбанка**.
- Доля клиентов, активно использующих новое мобильное приложение среди этих банков оказалась высокой у трех из них: **Почта Банк (21,7%), Газпромбанк (19,2%) и РНКБ (15,8%)**. При этом только у 5 из всех 34 банков этот показатель превышает долю **Почта Банка**.
- Наибольшее число каналов продвижения используют два банка: **РНКБ и Газпромбанк**. По этому показателю они заняли 5 и 8 место среди всех банков. Однако по показателям ASO все новые приложения получили невысокие баллы.
- По показателю Usability среди новых приложений лидирует **Почта Банк**, за которым следует **РНКБ**. Их функции были наиболее успешно реализованы.
- По оценке пользователей в сторсах лидируют **Газпромбанк и Зенит Банк**. **Газпромбанк** стал один из трех с самыми высокими баллами за оценку приложения в App Store и Google Play.



# ПРИЛОЖЕНИЯ, ВЫПУЩЕННЫЕ В 2018 ГОДУ



## **ВИКТОР ЯКОВЛЕВ**

Вице-президент, начальник департамента цифровых технологий, Газпромбанк

Главная задача приложения — управление финансами в режиме онлайн. У клиентов должна быть возможность все необходимые операции по счетам, картам, кредитам осуществлять удаленно. Например, в приложении можно погасить кредит, обменять валюту, перевести деньги по номеру телефона, в том числе клиентам других банков. В идеале мы хотим сократить походы в офис до минимума.

Приложение мы запускали в рекордно сжатые сроки. Процесс разработки занял меньше года: начинали в конце 2017, а летом 2018 года уже запустились в стору. Недавно отмечали наш первый день рождения и первый миллион пользователей. Одновременно велась огромная коммуникационная работа по миграции клиентов из старого приложения в новое — так, чтобы все прошло максимально комфортно для пользователей.

Сейчас наша основная цель — нарастить функционал, опять-таки, в очень сжатые сроки. Приходится работать над этой задачей на фоне перезапуска инфраструктуры и замены платформ.

Вторая цель — унификация платформ. Мы разрабатываем новую омниканальную платформу, которая сделает клиентский опыт максимально комфортным. Так что мы одновременно занимаемся и приложением и общей IT-архитектурой банка. В разработке также новая микросервисная платформа, которая поможет снизить нагрузку на системы и позволит быстро выводить новый функционал во все каналы.

# ПОЛЬЗОВАТЕЛИ И УСТАНОВКИ

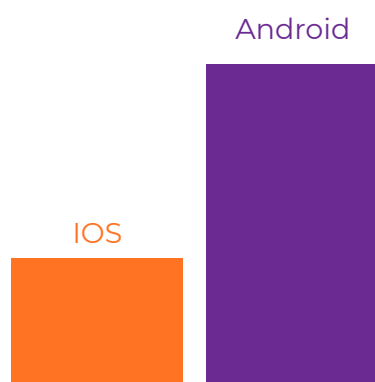


# ПОЛЬЗОВАТЕЛИ И УСТАНОВКИ

| Статистика за 2018 год                         | 🍏 iOS      | 🤖 Android  |
|------------------------------------------------|------------|------------|
| Установлено банковских приложений              | 19 300 119 | 49 095 898 |
| Ежемесячно использование банковских приложений | 25 244 403 | 63 469 394 |
| Ежедневное использование банковских приложений | 5 910 168  | 12 948 790 |



Пять банков с наибольшим количественным приростом установок за 2018 год составили **89%** от всех установок за год. При этом, число установок приложения Сбербанка составляет **77%** от общего числа установок.



В 2018 году банки получили в 2,5 раза больше установок с операционной системы Android, чем с iOS.

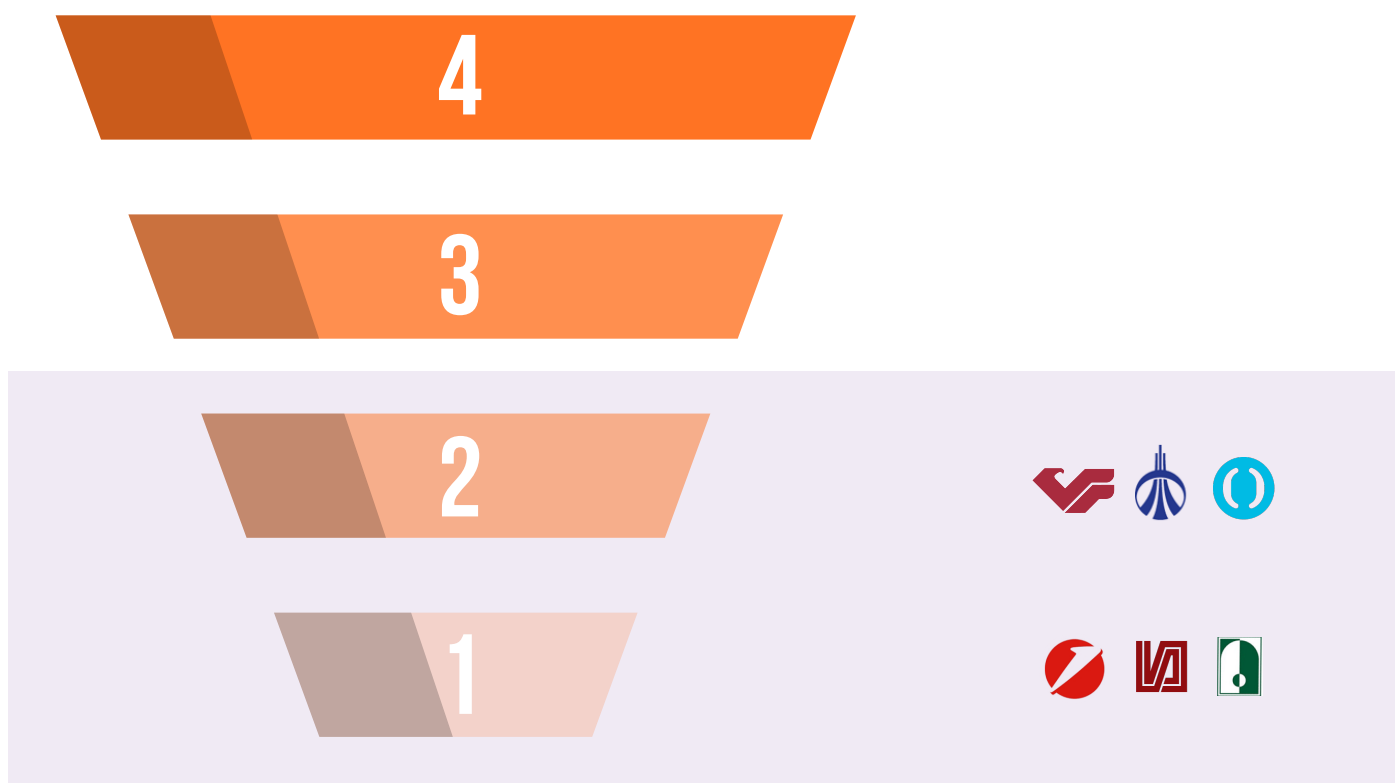
| Банк                           | Совокупное<br>число клиентов<br>банка | Количество установок<br>приложения<br>за 2018 |            |
|--------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------------------|------------|
|                                |                                       | iOS                                           | Android    |
| Сбербанк*                      | 92 000 000                            | 11 400 000                                    | 29 800 000 |
| Хоум Кредит Банк               | 35 588 173                            | 1 563 342                                     | 3 840 000  |
| Банк Русский Стандарт          | 29 700 000                            | 205 000                                       | 345 000    |
| ВТБ*                           | 16 000 000                            | 1 100 000                                     | 3 600 000  |
| Альфа-Банк*                    | 15 800 000                            | 896 900                                       | 2 100 000  |
| Ренессанс Кредит               | 12 000 000                            | 90 233                                        | 429 215    |
| Почта Банк*                    | 10 000 000                            | 119 200                                       | 1 300 000  |
| Тинькофф                       | 8 500 000                             | 1 477 775                                     | 3 459 803  |
| Кредит Европа Банк*            | 6 000 000                             | 109 700                                       | 74 100     |
| Росбанк                        | 4 500 000                             | 500 000                                       | 1 000 000  |
| Газпромбанк*                   | 4 000 000                             | 203 900                                       | 103 000    |
| ОТП                            | 3 900 000                             | 180 810                                       | 130 466    |
| Банк Открытие                  | 3 800 000                             | 69 217                                        | 319 444    |
| Промсвязьбанк                  | 2 500 000                             | 109 723                                       | 380 034    |
| Ак Барс Банк                   | 2 300 979                             | 90 000                                        | 180 700    |
| Восточный банк                 | 2 200 000                             | 136 000                                       | 158 700    |
| ЮниКредит Банк*                | 2 000 000                             | 84 600                                        | 20 000     |
| Банк Санкт-Петербург           | 1 930 000                             | 89 000                                        | 294 000    |
| Райффайзенбанк                 | 1 834 475                             | 218 200                                       | 240 600    |
| СКБ банк*                      | 1 500 000                             | 1 900                                         | 3 692      |
| РНКБ                           | 1 500 000                             | 45 000                                        | 212 600    |
| Уралсиб                        | 1 030 493                             | 68 495                                        | 201 209    |
| МКБ                            | 1 004 399                             | 48 390                                        | 61 778     |
| Московский Индустриальный Банк | 1 000 000                             | 48 229                                        | 107 643    |
| Авангард*                      | 1 000 000                             | 29 700                                        | 46 500     |
| Рокетбанк                      | 600 000                               | 140 500                                       | 231 300    |
| Citibank                       | 477 000                               | 36 084                                        | 59 464     |
| Банк Левобережный              | 400 000                               | 10 184                                        | 45 143     |
| Локо Банк                      | 285 200                               | 26 219                                        | 31 276     |
| Банк Зенит                     | 155 000                               | 20 808                                        | 32 190     |
| Связь-Банк                     | 150 000                               | 11 800                                        | 30 000     |
| Россельхозбанк*                | n/a                                   | 136 600                                       | 251 900    |
| СМП Банк*                      | n/a                                   | 10 200                                        | 119        |
| Банк Казани*                   | n/a                                   | 2 800                                         | 3 000      |

# ПОЛЬЗОВАТЕЛИ И УСТАНОВКИ. ДИНАМИКА

Почти все банки с отрицательным приростом установок от года к году оказались в нашем рейтинге ниже 10 позиции. Каждый из них получил баллы выше 50 только за 1 или 2 из оцениваемых параметров.

В среднем прирост установок одного банковского приложения с 2017 по 2018 год составил

**41,5%**



# ПОЛЬЗОВАТЕЛИ И УСТАНОВКИ. ДИНАМИКА



Интересно, что высокие темпы роста показывают не новые игроки рынка, а крупнейшие банки. Так, в пятерке лидеров по числу установок и в процентном, и в количественном соотношении оказались **Тинькофф, Альфа-Банк и ВТБ.**



В 2017 и в 2018 году лидерство по числу установок разделяли одни и те же банки: **Сбербанк, ВТБ, Тинькофф, Альфа-Банк.**



Безусловным лидером по числу установок в 2018 году ожидаемо стал **Сбербанк**, показав рост в **19%** по сравнению в предыдущим годом.



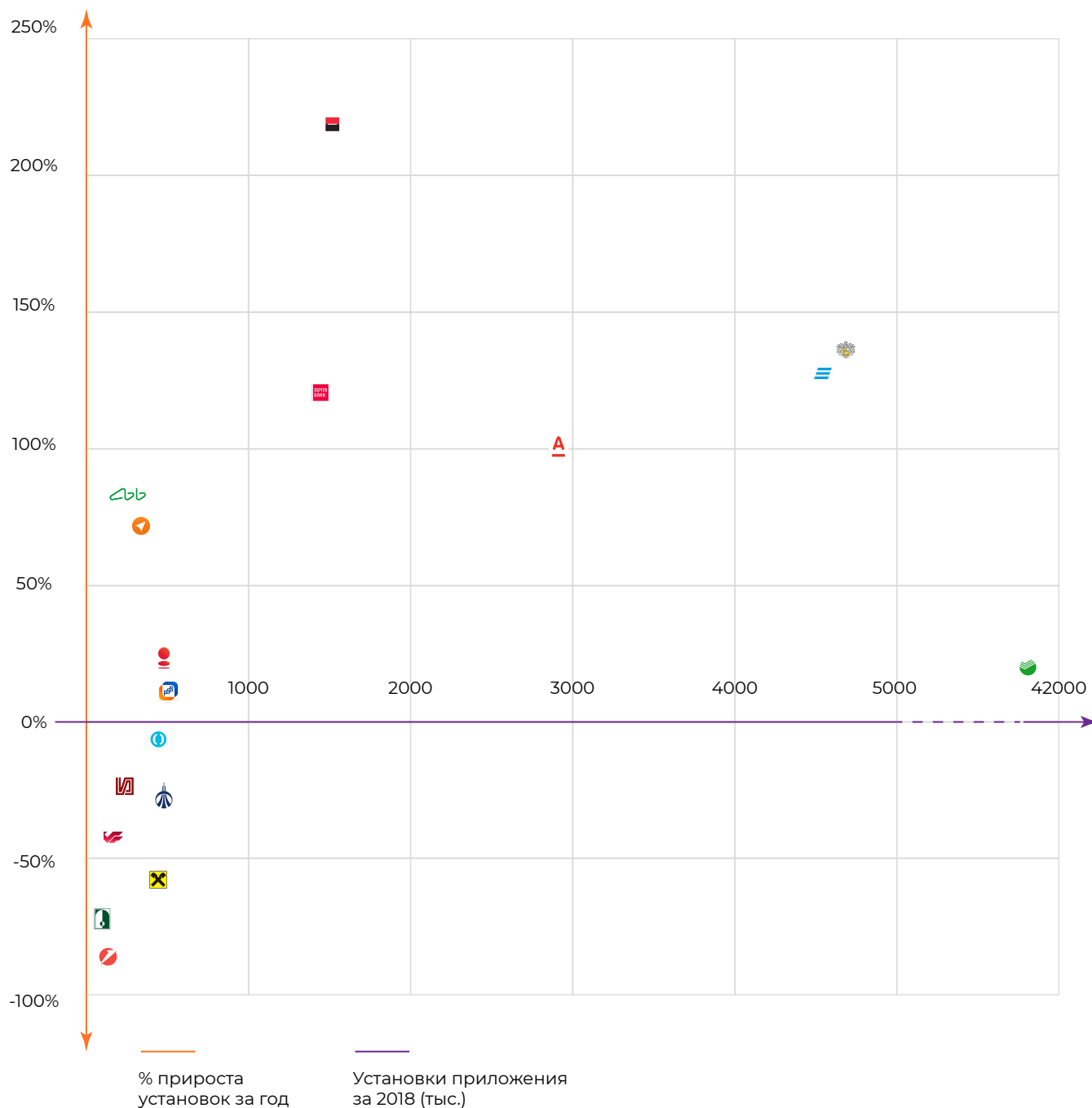
Самые высокие темпы роста установок у **Росбанка – 218,5%.**



У 7 из 17 банков из списка динамика прироста установок оказалась отрицательной. Самый низкий показатель у **Юникредита: минус 65,6%.**

# ПОЛЬЗОВАТЕЛИ И УСТАНОВКИ

## ДИНАМИКА 2017/2018



- |            |                      |               |                                |                |
|------------|----------------------|---------------|--------------------------------|----------------|
| Росбанк    | Альфа-Банк           | Сбербанк      | Московский Индустриальный Банк | Райффайзенбанк |
| Тинькофф   | Ак Барс Банк         | Промсвязьбанк | Уралсиб                        | Авангард       |
| ВТБ        | Рокетбанк            | Банк Открытие | МКБ                            | ЮниКредит Банк |
| Почта Банк | Банк Санкт-Петербург |               |                                |                |

# ПОЛЬЗОВАТЕЛИ И УСТАНОВКИ. ДИНАМИКА



**АЛЕКСЕЙ ЛОЛА**

директор департамента цифрового  
розничного бизнеса, Росбанк

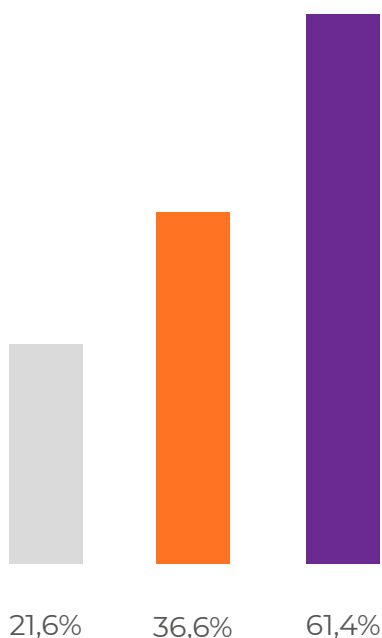
Современный мобильный банк перестает быть просто каналом для оперативного информирования об остатках и движениях средств, а также для совершения платежей и переводов, становясь сервисом, где возможно полноценное обслуживание клиента: выпуск и закрытие продуктов, консультирование, смена пин-кода карты, получение справок и документов и прочее. Уже сейчас мобильным банком пользуется каждый третий россиянин старше 18 лет.

Что касается положительных результатов Росбанка, их основная причина, на мой взгляд – это слаженная работа нескольких подразделений банка по разным направлениям. Можно выделить два основных направления: это, непосредственно, разработка, благодаря которой в приложении новый функционал реализуется в среднем каждый месяц; а также активная стратегия по продвижению каналов ДБО среди клиентов банка. Статистика это наглядно подтверждает: с начала 2018 года доля активных клиентов-пользователей каналов ДБО выросла почти в 2 раза. Кроме того, существенно меняется баланс использования мобильного банка и интернет-банка. Если в январе 2018 соотношение было 75 на 25, то сейчас оно приближается к цифрам 90 на 10, то есть лишь один из 10 клиентов пользуется только интернет-банком.

Я считаю, что в ближайшем будущем погоня за расширением функциональности приложений закончится. Диджитал-команда Росбанка, например, уже сейчас постепенно меняет вектор своего развития и переключается на совершенствование пользовательского интерфейса и углубление персонализированного подхода к клиенту.



# АКТИВНЫЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛИ ПРИЛОЖЕНИЙ



Доля клиентов, активно использующих мобильное приложение, среди банков с наибольшим процентом мобильной аудитории: **Рокетбанк, Сбербанк, Локо-Банк, Райффайзенбанк, ВТБ.**

Доля клиентов, активно использующих мобильное приложение, среди банков с наибольшим количеством установок за 2018 год: **Сбербанк, Хоум Кредит Банк, Тинькофф, ВТБ, Альфа-Банк**

Средняя доля клиентов, активно использующих мобильное приложение банка (по всем 34 банкам)

|                                                                                     | Средний показатель <b>DAU</b> по сегменту* | Средний показатель <b>MAU</b> по сегменту* |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|--------------------------------------------|
|  | 57,2k                                      | 246,7k                                     |
|  | 126,7k                                     | 574,2k                                     |

\*Без учета данных Сбербанка

Доля активных пользователей мобильного приложения рассчитана как отношение суммы активной месячной аудитории iOS- и Android-приложений к общему числу клиентов банка.

| Банк                           | DAU (Daily Active Users) |           | MAU (Monthly Active Users) |            | Доля активных пользователей приложения |
|--------------------------------|--------------------------|-----------|----------------------------|------------|----------------------------------------|
|                                | iOS                      | Android   | iOS                        | Android    | Total                                  |
| Рокетбанк                      | 53 000                   | 81 800    | 187 400                    | 280 700    | 78,02%                                 |
| Сбербанк                       | 13 000 000               |           | 62 000 000                 |            | 67,39%                                 |
| Локо-Банк                      | 2 720                    | 2 855     | 84 313                     | 88 511     | 60,60%                                 |
| Райффайзенбанк                 | 143 679                  | 218 109   | 424 000                    | 623 000    | 57,07%                                 |
| ВТБ*                           | 348 000                  | 1 000 000 | 2 000 000                  | 5 000 000  | 43,75%                                 |
| Тинькофф                       | 476 865                  | 604 069   | 1 394 742                  | 2 136 854  | 41,55%                                 |
| Альфа-Банк*                    | 287 000                  | 672 000   | 1 000 000                  | 3 000 000  | 25,32%                                 |
| Почта Банк                     | 36 000                   | 401 000   | 167 000                    | 2 000 000  | 21,67%                                 |
| Связь-Банк                     | 1 800                    | 5 000     | 10 000                     | 22 000     | 21,33%                                 |
| МКБ                            | 19919                    | 26405     | 89043                      | 118033     | 20,62%                                 |
| Восточный банк                 | 42000                    | 50000     | 196000                     | 236000     | 19,64%                                 |
| Газпромбанк*                   | 62 000                   | 103 000   | 289 000                    | 479 000    | 19,20%                                 |
| Уралсиб                        | 13 832                   | 32 068    | 60 649                     | 137 192    | 19,20%                                 |
| Банк Открытие                  | 38 600                   | 100 400   | 210 300                    | 512 000    | 19,01%                                 |
| РНКБ                           | 4 300                    | 22 000    | 47 548                     | 189 600    | 15,81%                                 |
| Банк Санкт-Петербург           | 36 700                   | 55 100    | 117 000                    | 176 000    | 15,18%                                 |
| Банк Левобережный              | 4 000                    | 7 000     | 17 000                     | 34 000     | 12,75%                                 |
| Промсвязьбанк                  | 22 080                   | 38 360    | 102 841                    | 206 888    | 12,39%                                 |
| Авангард*                      | 10 000                   | 15 000    | 47 000                     | 71 000     | 11,80%                                 |
| Росбанк                        | 36 000                   | 78 000    | 163 000                    | 355 000    | 11,51%                                 |
| Ак Барс Банк                   | 18000                    | 65000     | 61000                      | 202000     | 11,43%                                 |
| Московский Индустриальный Банк | 8 499                    | 15 048    | 41 111                     | 69 173     | 11,03%                                 |
| Зенит Банк                     | 480                      | n/a       | 1 950                      | 14 664     | 10,72%                                 |
| ЮниКредит Банк*                | 18 000                   | 20 000    | 85 000                     | 96 000     | 9,05%                                  |
| Citibank                       | 17 006                   | 17 701    | 19 844                     | 20 654     | 8,49%                                  |
| СКБ банк*                      | 893                      | 3 047     | 27 681                     | 94 477     | 8,14%                                  |
| Хоум Кредит Банк               | 77 798                   | 161 840   | 550 312                    | 1 174 294  | 4,85%                                  |
| Ренессанс Кредит               | 35000                    | 69000     | 195 000,00                 | 378 000,00 | 4,78%                                  |
| Кредит Европа Банк*            | 28 000                   | 23 000    | 129 000                    | 108 000    | 3,95%                                  |
| Русский Стандарт               | 71000                    | 97000     | 279000                     | 385000     | 2,24%                                  |
| ОТП                            | 3 676                    | 5 093     | 27 669                     | 38 345     | 1,69%                                  |
| Россельхозбанк*                | 39 000                   | 80 000    | 187 000                    | 380 000    | n/a                                    |
| СМП Банк*                      | 3 000                    | 4         | 16 000                     | 9          | n/a                                    |
| Банк Казани*                   | 1 000                    | n/a       | 5 000                      | n/a        | n/a                                    |

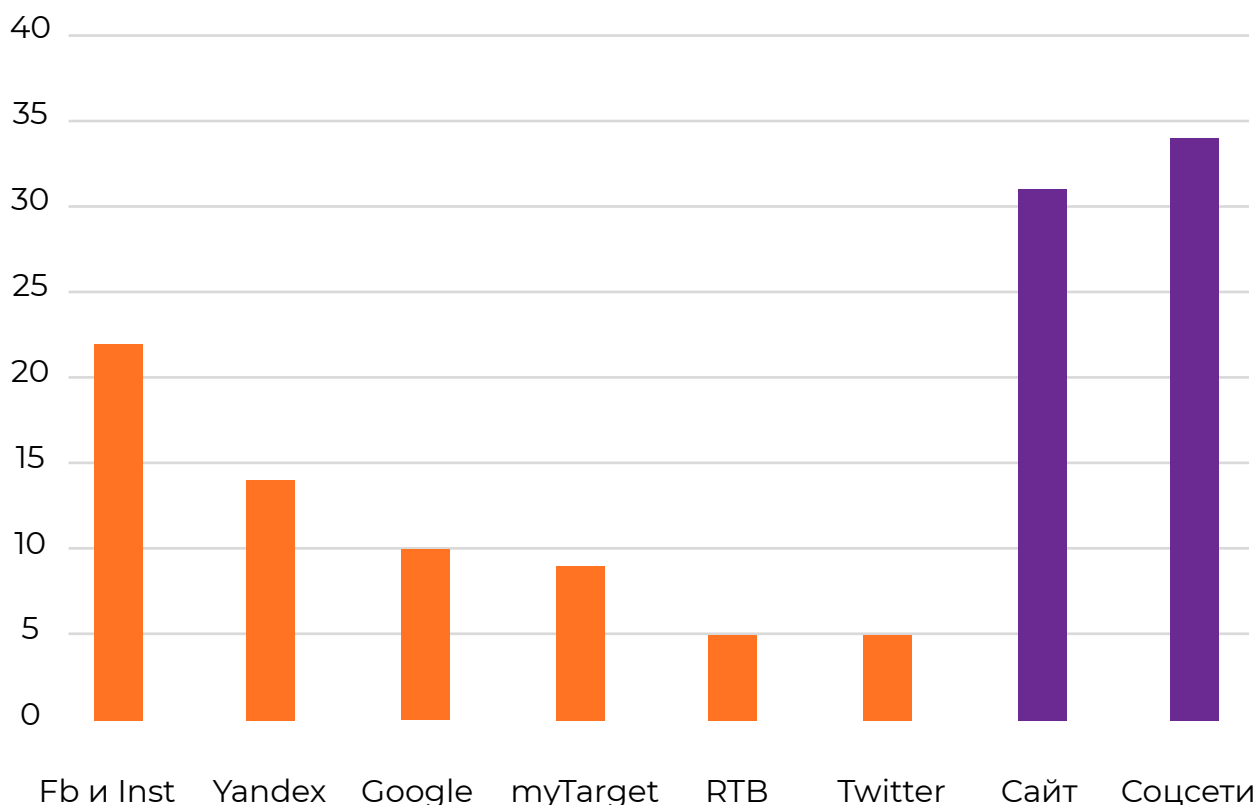
n/a — нет данных

\* — данные не подтверждены представителями банков

# ПРОДВИЖЕНИЕ ПРИЛОЖЕНИЙ МОБИЛЬНОГО БАНКИНГА



# ПРОДВИЖЕНИЕ ПРИЛОЖЕНИЙ МОБИЛЬНОГО БАНКИНГА



Наиболее популярными каналами продвижения банковских приложений являются рекламные кампании в Facebook и Instagram. Наименее популярные каналы для онлайн-продвижения – Twitter и programmatic-сети.

Все банки рассказывают о приложении в социальных сетях банка.

5 банков не разместили ссылки на приложение даже на своих сайтах.

Максимальное число каналов для продвижения приложений используют **Сбербанк, Рокетбанк, Тинькофф, Банк Русский Стандарт и РНКБ.**

Наименьшее число каналов продвижения задействуют **Хоум Кредит Банк, Ренессанс Кредит, Кредит Европа Банк, Связь-Банк.**

| Банк                           | Google | myTarget | RTB | Yandex | Facebook и Instagram | Twitter | Сайт | Соцсети банка | Продвижение офлайн | Итог  |
|--------------------------------|--------|----------|-----|--------|----------------------|---------|------|---------------|--------------------|-------|
| Сбербанк                       | да     | да       | да  | да     | да                   | да      | да   | да            | да                 | 100,0 |
| Рокетбанк                      | да     | да       | да  | да     | да                   | да      | да   | да            | да                 | 100,0 |
| Тинькофф                       | да     | да       | да  | да     | да                   | да      | да   | да            | нет                | 88,9  |
| Банк Русский Стандарт          | да     | да       | да  | да     | да                   | нет     | да   | да            | да                 | 88,9  |
| РНКБ                           | да     | да       | да  | да     | нет                  | нет     | да   | да            | да                 | 77,8  |
| Альфа-Банк *                   | да     | да       | нет | да     | да                   | нет     | да   | да            | n/a                | 66,7  |
| Уралсиб                        | да     | нет      | нет | нет    | да                   | да      | да   | да            | да                 | 66,7  |
| Газпромбанк *                  | да     | да       | нет | да     | да                   | нет     | да   | да            | n/a                | 66,7  |
| Восточный банк                 | да     | нет      | нет | да     | да                   | нет     | да   | да            | да                 | 66,7  |
| Росбанк                        | нет    | нет      | нет | да     | да                   | нет     | да   | да            | да                 | 55,6  |
| Ак Барс Банк                   | нет    | да       | нет | нет    | да                   | нет     | да   | да            | да                 | 55,6  |
| Банк Левобережный              | да     | нет      | нет | да     | да                   | нет     | да   | да            | нет                | 55,6  |
| ВТБ*                           | n/a    | n/a      | n/a | да     | да                   | нет     | да   | да            | n/a                | 44,4  |
| Райффайзенбанк                 | n/a    | n/a      | n/a | да     | да                   | нет     | да   | да            | нет                | 44,4  |
| Банк Открытие                  | нет    | нет      | нет | нет    | да                   | нет     | да   | да            | да                 | 44,4  |
| Citibank RU                    | нет    | да       | нет | нет    | да                   | нет     | да   | да            | да                 | 44,4  |
| Почта Банк *                   | n/a    | n/a      | n/a | нет    | да                   | нет     | да   | да            | n/a                | 33,3  |
| ОТП                            | нет    | нет      | нет | нет    | да                   | нет     | нет  | да            | да                 | 33,3  |
| Промсвязьбанк                  | нет    | нет      | нет | нет    | нет                  | нет     | да   | да            | да                 | 33,3  |
| МКБ                            | нет    | нет      | нет | нет    | да                   | нет     | нет  | да            | да                 | 33,3  |
| Банк Санкт-Петербург           | нет    | нет      | нет | да     | да                   | нет     | нет  | да            | нет                | 33,3  |
| Московский Индустриальный Банк | нет    | нет      | нет | нет    | да                   | нет     | да   | да            | n/a                | 33,3  |
| ЮниКредит Банк *               | n/a    | n/a      | n/a | нет    | да                   | нет     | да   | да            | n/a                | 33,3  |
| СКБ банк *                     | нет    | нет      | нет | да     | нет                  | нет     | да   | да            | нет                | 33,3  |
| Зенит Банк                     | нет    | нет      | нет | нет    | нет                  | да      | да   | да            | нет                | 33,3  |
| Локо Банк                      | нет    | нет      | нет | нет    | да                   | нет     | да   | да            | нет                | 33,3  |
| Банк Авангард                  | нет    | нет      | нет | нет    | нет                  | нет     | да   | да            | да                 | 33,3  |
| Хоум Кредит Банк               | нет    | нет      | нет | нет    | нет                  | нет     | да   | да            | нет                | 22,2  |
| Ренессанс Кредит               | нет    | нет      | нет | нет    | нет                  | нет     | да   | да            | нет                | 22,2  |
| Кредит Европа Банк *           | n/a    | n/a      | n/a | нет    | нет                  | нет     | да   | да            | n/a                | 22,2  |
| Связь-Банк                     | нет    | нет      | нет | нет    | нет                  | нет     | нет  | да            | да                 | 22,2  |
| СМП Банк *                     | n/a    | n/a      | n/a | нет    | нет                  | нет     | да   | да            | n/a                | 22,2  |
| Банк Казани *                  | n/a    | n/a      | n/a | нет    | нет                  | нет     | да   | да            | n/a                | 22,2  |
| Россельхозбанк *               | n/a    | n/a      | n/a | нет    | нет                  | нет     | нет  | да            | n/a                | 11,1  |

Итоговая оценка выставлена по 100-балльной шкале

n/a — нет данных

\*— данные не подтверждены представителями банков

# ПРОДВИЖЕНИЕ ПРИЛОЖЕНИЙ МОБИЛЬНОГО БАНКИНГА



**АНАСТАСИЯ УСКОВА**  
СЕО Рокетбанк

Для нас, как и для любого бизнеса, продвижение необходимо в первую очередь для привлечения новых клиентов. Мы используем практически все существующие онлайн-инструменты: медийку, блогеров, контекст, соцсети, мобильную рекламу. Аккуратно заходим в оффлайн: через мерч, интеграции в фестивали, точечное брендрование, анонсирование акций на площадках партнёров. Постоянно экспериментируем с креативом, ищем новые сообщения и формы. Помимо классических инструментов мы всегда открыты к новым технологиям и нестандартным решениям. Наша сильная сторона — создание специальных проектов с performance-составляющей. Пользователям гораздо проще оставить данные для выпуска карты, если при этом они взаимодействуют с брендом в игровой механике или получают новый эмоциональный опыт.

# APP STORE OPTIMIZATION



# APP STORE OPTIMIZATION

| Банк                              | Итог  |
|-----------------------------------|-------|
| Сбербанк                          | 83,33 |
| Тинькофф                          | 83,33 |
| ВТБ                               | 80,78 |
| Альфа-Банк                        | 66,67 |
| Райффайзенбанк                    | 50,00 |
| Банк Санкт-Петербург              | 47,44 |
| Банк Русский Стандарт             | 44,44 |
| Промсвязьбанк                     | 44,44 |
| Ак Барс Банк                      | 44,44 |
| Рокетбанк                         | 38,89 |
| Банк Открытие                     | 38,89 |
| ЮниКредит Банк                    | 33,33 |
| Газпромбанк                       | 33,33 |
| Авангард                          | 33,33 |
| Банк Казани                       | 30,78 |
| Росбанк                           | 27,78 |
| Ренессанс Кредит                  | 27,78 |
| Уралсиб                           | 27,78 |
| Citibank                          | 27,78 |
| Зенит Банк                        | 27,78 |
| РНКБ                              | 27,78 |
| Восточный банк                    | 27,78 |
| МКБ                               | 25,22 |
| Хоум Кредит Банк                  | 22,22 |
| Московский<br>Индустриальный Банк | 22,22 |
| СМП Банк                          | 22,22 |
| Локо Банк                         | 22,22 |
| ОТП                               | 16,67 |
| Россельхозбанк                    | 16,67 |
| СКБ банк                          | 16,67 |
| Банк Левобережный                 | 16,67 |
| Почта Банк                        | 11,11 |
| Кредит Европа Банк                | 11,11 |
| Связь-Банк                        | 11,11 |

**App Store Optimization** – комплекс мер по оптимизации приложения, направленный на повышение его видимости в App Store и Google Play

- Наивысшую оценку за ASO получили **Сбербанк** и **Тинькофф**
- 3,4 – средний балл за оптимизацию страницы приложения банка в магазинах приложений (ASO)
- 6 банков из 34 рассмотренных разместили видеоролик в Google Play. Только 1 банк из 34 разместил видеоролик в App Store
- Только 16 банков из списка отвечают на отзывы в AppStore, 19 работают с отзывами в Google Play
- Фичеринг в App Store получали 7 банковских приложений из 34 рассмотренных, в Google Play – 4 приложения





| Банк                           | Визуальная оптимизация |         |            |         | Рейтинг                        |           |                |         |                                           |         | Текстовая оптимизация |         | Итог |
|--------------------------------|------------------------|---------|------------|---------|--------------------------------|-----------|----------------|---------|-------------------------------------------|---------|-----------------------|---------|------|
|                                | Фичеринг               |         | Видеоролик |         | Кол-во оценок (за весь период) |           | Средняя оценка |         | Работа с отзывами (отвечают ли на отзывы) |         | Видимость в стор      |         |      |
|                                | iOS                    | Android | iOS        | Android | iOS                            | Android   | iOS            | Android | iOS                                       | Android | iOS                   | Android |      |
| Сбербанк                       | да                     | да      | нет        | да      | 3 014 256                      | 3 184 644 | 4,8            | 4,6     | нет                                       | нет     | 5,3                   | 5,3     | 83,3 |
| Тинькофф                       | да                     | нет     | нет        | да      | 95 207                         | 300 522   | 4,8            | 4,8     | да                                        | да      | 5,3                   | 5       | 83,3 |
| ВТБ                            | да                     | да      | нет        | нет     | 562 780                        | 445 114   | 4,7            | 4,4     | да                                        | да      | 4                     | 4       | 80,8 |
| Альфа-Банк                     | да                     | нет     | нет        | да      | 14 297                         | 56 423    | 3,1            | 4,0     | да                                        | да      | 4                     | 4,7     | 66,7 |
| Райффайзенбанк                 | да                     | нет     | нет        | да      | 41 897                         | 95 579    | 4,6            | 4,7     | нет                                       | нет     | 2                     | 3,3     | 50,0 |
| Банк Санкт-Петербург           | нет                    | нет     | нет        | нет     | 1 799                          | 8 498     | 3,7            | 3,9     | да                                        | да      | 2                     | 4,7     | 47,4 |
| Банк Русский Стандарт          | нет                    | нет     | нет        | нет     | 4 842                          | 24 934    | 4,0            | 4,5     | да                                        | да      | 2                     | 3,3     | 44,4 |
| Промсвязьбанк                  | нет                    | нет     | нет        | нет     | 3 838                          | 6 299     | 3,6            | 3,7     | да                                        | да      | 2                     | 3       | 44,4 |
| Ак Барс Банк                   | нет                    | нет     | нет        | да      | 7 528                          | 4 732     | 4,7            | 4,3     | да                                        | да      | 2                     | 3       | 44,4 |
| Рокетбанк                      | да                     | нет     | нет        | нет     | 2 731                          | 11 381    | 4,1            | 4,4     | нет                                       | нет     | 2                     | 2       | 38,9 |
| Банк Открытие                  | да                     | нет     | нет        | нет     | 16 280                         | 17 440    | 4,7            | 4,3     | нет                                       | нет     | 3                     | 3,7     | 38,9 |
| ЮниКредит Банк                 | нет                    | нет     | нет        | нет     | 3 543                          | 11 516    | 4,1            | 4,4     | да                                        | да      | 2                     | 2,7     | 33,3 |
| Газпромбанк                    | нет                    | да      | нет        | нет     | 2 583                          | 8 552     | 2,7            | 2,7     | да                                        | да      | 2                     | 2,7     | 33,3 |
| Авангард                       | нет                    | нет     | нет        | нет     | 589,00                         | 4 384,00  | 3,50           | 4,50    | нет                                       | нет     | 2                     | 3       | 33,3 |
| Банк Казани                    | нет                    | нет     | нет        | нет     | 36                             | 164       | 4,1            | 3,4     | нет                                       | да      | 2                     | 2       | 30,8 |
| Росбанк                        | нет                    | нет     | да         | да      | 2 977                          | 11 507    | 2,4            | 3,6     | нет                                       | да      | 1                     | 2,3     | 27,8 |
| Ренессанс Кредит               | нет                    | нет     | нет        | нет     | 1 214                          | 27 665    | 2,1            | 4,4     | нет                                       | нет     | 0                     | 5       | 27,8 |
| Уралсиб                        | нет                    | нет     | нет        | нет     | 1 083                          | 5 344     | 2,5            | 3,9     | да                                        | да      | 2                     | 2       | 27,8 |
| Citibank                       | нет                    | нет     | нет        | нет     | 2 030                          | 5 208     | 2,5            | 3,0     | да                                        | да      | 2                     | 3,3     | 27,8 |
| Зенит Банк                     | нет                    | нет     | нет        | нет     | 53                             | 11        | 2,7            | 3,9     | нет                                       | да      | 2                     | 2       | 27,8 |
| РНКБ                           | нет                    | нет     | нет        | нет     | 507                            | 2 361     | 2,1            | 4,3     | нет                                       | да      | 2                     | 2       | 27,8 |
| Восточный банк                 | нет                    | нет     | нет        | нет     | 427                            | 2 345     | 2,3            | 3,1     | да                                        | да      | 2                     | 3,3     | 27,8 |
| МКБ                            | нет                    | нет     | нет        | нет     | 771                            | 2 551     | 3,2            | 3,8     | нет                                       | да      | 0                     | 1,7     | 25,2 |
| Хоум Кредит Банк               | нет                    | да      | нет        | нет     | 1 786                          | 9 945     | 3,1            | 3,6     | да                                        | нет     | 2                     | 5,3     | 22,2 |
| Московский Индустриальный Банк | нет                    | нет     | нет        | нет     | 271                            | 4 370     | 2,7            | 4,1     | нет                                       | нет     | 2                     | 3       | 22,2 |
| СМП Банк                       | нет                    | нет     | нет        | нет     | 82                             | 6         | 2,5            | 3,7     | да                                        | нет     | 2                     | 2       | 22,2 |
| Локо Банк                      | нет                    | нет     | нет        | нет     | 116                            | 350       | 2,7            | 3,4     | да                                        | нет     | 2                     | 2       | 22,2 |
| ОТП                            | нет                    | нет     | нет        | нет     | 376                            | 2 317     | 1,9            | 2,9     | нет                                       | нет     | 2                     | 4,3     | 16,7 |
| Россельхозбанк                 | нет                    | нет     | нет        | нет     | 957                            | 5 438     | 2,6            | 3,5     | да                                        | да      | 2                     | 3,3     | 16,7 |
| СКБ банк                       | нет                    | нет     | нет        | нет     | 259                            | 1 404     | 2,1            | 2,8     | нет                                       | да      | 2                     | 2       | 16,7 |
| Банк Левобережный              | нет                    | нет     | нет        | нет     | 204                            | 554       | 4,4            | 4,0     | нет                                       | нет     | 2                     | 2       | 16,7 |
| Почта Банк                     | нет                    | нет     | нет        | нет     | 799                            | 0         | 2,7            | 0,0     | нет                                       | нет     | 0                     | 1,7     | 11,1 |
| Кредит Европа Банк             | нет                    | нет     | нет        | нет     | 410                            | 1 459     | 2,3            | 2,4     | нет                                       | нет     | 0                     | 2       | 11,1 |
| Связь-Банк                     | нет                    | нет     | нет        | нет     | 176                            | 212       | 3,4            | 2,2     | нет                                       | нет     | 2                     | 2       | 11,1 |

# APP STORE OPTIMIZATION



**АННА МИХИНА**

Руководитель отдела развития мобильных приложений, Тинькофф

Из инструментов для оптимизации приложения в App Store и Google Play мы используем только AppFollow.

Мы не подгоняем наши тексты и скриншоты под ASO. Прежде всего, мы стараемся делать информативные описания и показывать на скриншотах новый или самый значимый функционал.

Для работы с отзывами у нас есть выделенная команда в службе поддержки. В AppFollow есть возможность отвечать на отзывы сразу в магазинах приложений. Кроме этого, вся команда мобильной разработки Тинькофф читает отзывы как из сторов, так и те, что мы сами собираем через форму обратной связи внутри мобильного приложения. В каком канале это делать – в App Store, в Slack или в рабочей почте – сотрудник выбирает сам.

Главное правило оптимизации страницы приложения – хороший русский язык.

# USABILITY



# USABILITY

| Банк                  | Итог |
|-----------------------|------|
| Банк Открытие         | 76,9 |
| Тинькофф              | 70,7 |
| Альфа-Банк            | 70,5 |
| Сбербанк              | 68,5 |
| Локо-Банк             | 67,5 |
| Райффайзенбанк        | 65,9 |
| Почта Банк            | 64,3 |
| Банк Русский Стандарт | 61,3 |
| РНКБ                  | 60,8 |
| Рокетбанк             | 58,5 |
| Промсвязьбанк         | 57,3 |
| МКБ                   | 56,6 |
| Восточный банк        | 54,8 |
| ВТБ                   | 53,0 |
| РОСБАНК               | 50,5 |
| Ренессанс Кредит      | 49,8 |
| Зенит Банк            | 45,5 |
| Газпромбанк           | 44,4 |
| Банк Санкт-Петербург  | 43,4 |
| Уралсиб               | 37,6 |
| Авангард              | 37,3 |

- Итоговый балл рейтинга был рассчитан исходя из приоритетности каждой из функций и степени ее успешной реализации. Лидером Usability-рейтинга стал **Банк «Открытие»**.
- Средний процент реализации функции для всех банков – **62%**.
- Среднее число функций, реализованных должным образом, в приложении банка – 7 из 10. При этом ни один банк не получил за все из рассматриваемых опций более **50%** от максимально возможной оценки.
- Четыре банка справились с реализацией 9 из 10 функций более, чем на **50%**: **Открытие, Тинькофф, Локо-Банк, Райффайзенбанк**.
- Среднее число функций, реализованных должным образом, в приложении банка – 7 из 10.
- Высокие баллы за Usability на **63,6%** коррелируют с высокой долей мобильной аудитории банков и на **80%** с высокой оценкой приложения в сторсах.

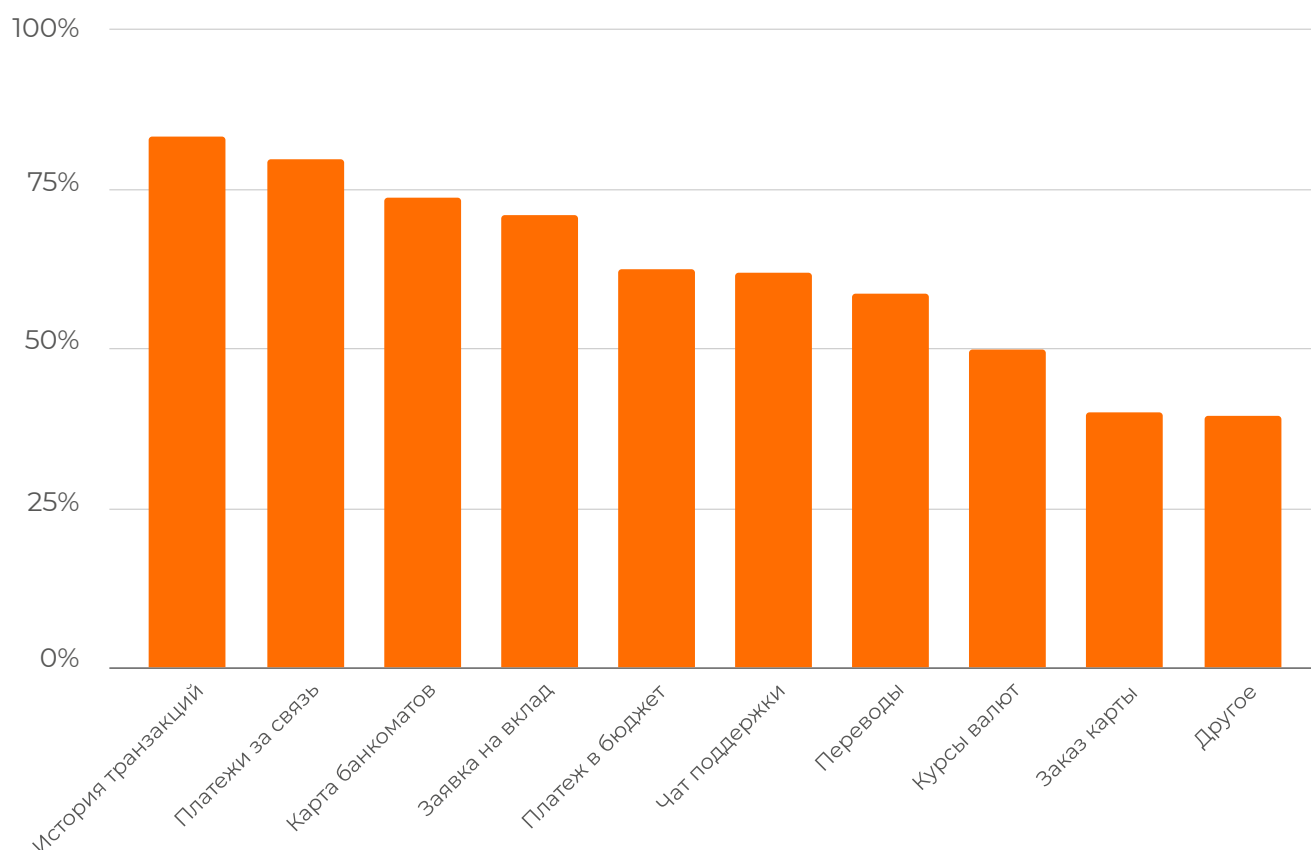


\*Баллы рейтинга не равны проценту реализации функции. Методология расчета баллов подробно описана в разделе «Методология. Usability».

Мы оценили удобство реализации 9 базовых функций приложения, а также наличие дополнительных возможностей.

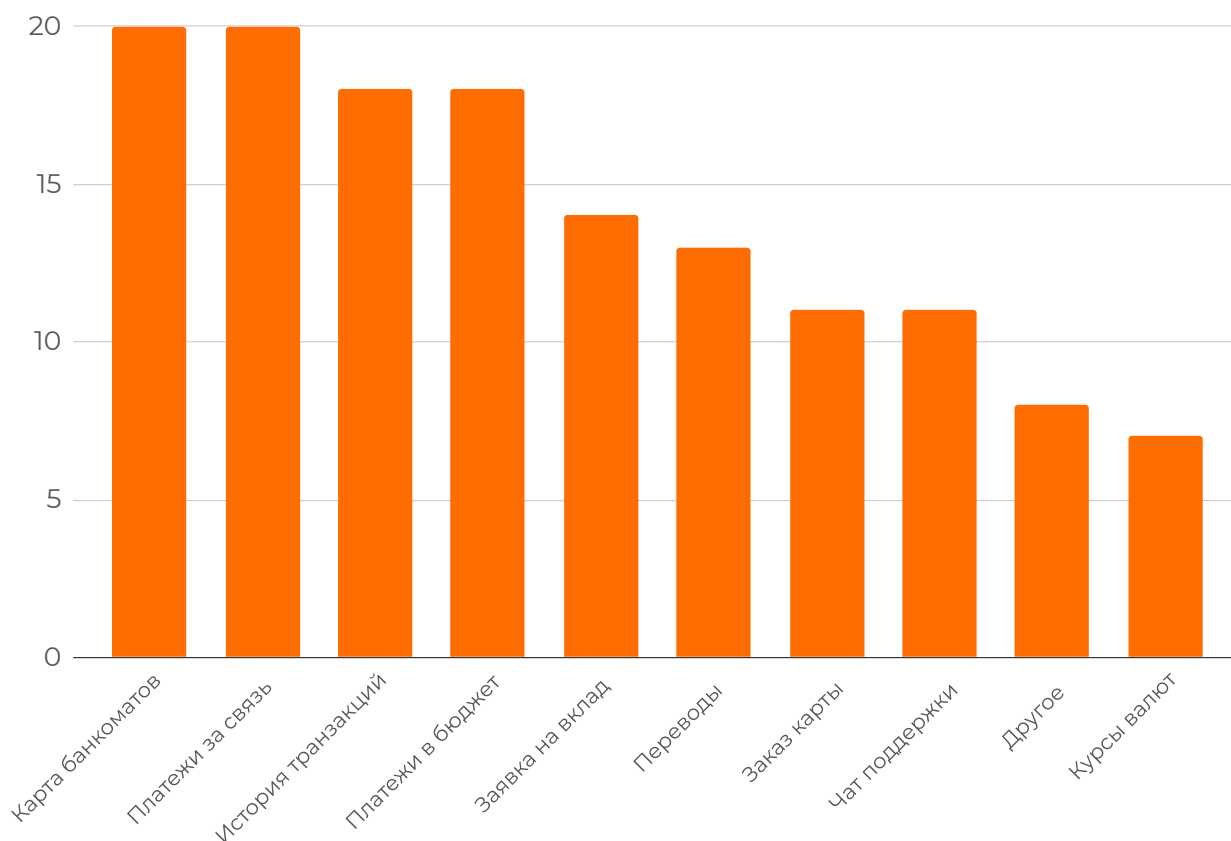
| Банки                  | Курсы валют | Заказ карты | Карта банкоматов | Заявка на вклад | История транзакций | Платежи за связь | Платеж в бюджет | Переводы | Чат поддержки | Другое | Итог |
|------------------------|-------------|-------------|------------------|-----------------|--------------------|------------------|-----------------|----------|---------------|--------|------|
| Банк Открытие          | 88%         | 80%         | 100%             | 88%             | 100%               | 75%              | 80%             | 40%      | 100%          | 67%    | 82%  |
| Тинькофф               | 38%         | 60%         | 70%              | 63%             | 100%               | 75%              | 60%             | 70%      | 100%          | 69%    | 70%  |
| Альфа-Банк             | 88%         | 60%         | 70%              | 50%             | 67%                | 100%             | 80%             | 30%      | 100%          | 69%    | 71%  |
| Сбербанк               | 38%         | 60%         | 100%             | 88%             | 100%               | 67%              | 60%             | 60%      | 50%           | 69%    | 69%  |
| Локо-Банк              | 75%         | 10%         | 70%              | 63%             | 100%               | 100%             | 70%             | 60%      | 100%          | 61%    | 71%  |
| Райффайзенбанк         | 75%         | 70%         | 70%              | 88%             | 100%               | 92%              | 80%             | 60%      | 100%          | 28%    | 76%  |
| Почта Банк             | 0%          | 60%         | 100%             | 100%            | 100%               | 67%              | 60%             | 50%      | 38%           | 61%    | 64%  |
| Банк Русский Стандарт  | 50%         | 80%         | 60%              | 88%             | 100%               | 92%              | 80%             | 30%      | 100%          | 22%    | 70%  |
| РНКБ                   | 88%         | 60%         | 80%              | 100%            | 100%               | 92%              | 60%             | 70%      | 38%           | 28%    | 71%  |
| Рокетбанк              | 75%         | 60%         | 20%              | 63%             | 100%               | 33%              | 10%             | 70%      | 100%          | 62%    | 59%  |
| Промсвязьбанк          | 50%         | 0%          | 80%              | 100%            | 100%               | 92%              | 80%             | 90%      | 38%           | 28%    | 66%  |
| МКБ                    | 38%         | 60%         | 70%              | 88%             | 67%                | 75%              | 80%             | 60%      | 63%           | 28%    | 63%  |
| Восточный банк         | 50%         | 100%        | 60%              | 50%             | 100%               | 92%              | 60%             | 90%      | 38%           | 11%    | 65%  |
| ВТБ                    | 88%         | 30%         | 70%              | 50%             | 67%                | 100%             | 80%             | 50%      | 50%           | 28%    | 61%  |
| Росбанк                | 38%         | 0%          | 80%              | 50%             | 100%               | 67%              | 60%             | 90%      | 75%           | 28%    | 59%  |
| Ренессанс Кредит       | 38%         | 0%          | 100%             | 63%             | 100%               | 58%              | 40%             | 20%      | 50%           | 54%    | 52%  |
| Зенит Банк             | 38%         | 10%         | 70%              | 63%             | 100%               | 100%             | 60%             | 30%      | 0%            | 28%    | 50%  |
| Газпромбанк            | 0%          | 0%          | 80%              | 88%             | 17%                | 100%             | 60%             | 90%      | 0%            | 28%    | 46%  |
| Банк Санкт - Петербург | 0%          | 40%         | 60%              | 50%             | 67%                | 67%              | 30%             | 60%      | 88%           | 22%    | 48%  |
| Уралсиб                | 50%         | 0%          | 60%              | 50%             | 50%                | 67%              | 60%             | 60%      | 13%           | 22%    | 43%  |
| Авангард               | 50%         | 0%          | 80%              | 50%             | 17%                | 67%              | 60%             | 50%      | 63%           | 17%    | 45%  |

### Средний процент реализации функции среди всех банков



- Лучше всего банки справились с реализацией функции «История транзакций». Средний процент соответствия критериям удобства реализации этой функции – **83%**. Приложения 18 банков из 21 соответствуют критериям удобства реализации этой функции более, чем на **50%**.
- Следующие в топе – «Платежи за связь» и «Карта банкоматов». Средний процент реализации удобства этих функций **79,8%** и **73,8%**.
- Самые низкие показатели у опций «Курсы валют» и «Заказ карты». В среднем банки справились с их реализацией на **50%** и **40%**.

Число банков, выполнивших условия удобства реализации функции более, чем на 50%



- Восемь банков из 21 рассмотренных предлагают возможность стать клиентом банка через приложение.
- Только два банка из списка все еще не ввели возможность бесконтактной оплаты: **РНКБ** и **Локо-Банк**.
- Вход в приложение по Face ID поддерживают 16 банковских приложений из 21 рассмотренных. Функция Touch ID не реализована только у **Восточного банка**.
- Четыре банка из списка предлагают возможность не только перевести деньги другим пользователям, но и запросить их: **Открытие**, **Тинькофф**, **Рокетбанк** и **РНКБ**.

## Реализация значимых функций в приложениях банков

| Банк                           | Кнопка "стать клиентом банка" | Поддержка Touch ID для входа | Face ID | Поддержка Apple Watch | Поддержка iMessage | Бесконтактная оплата |
|--------------------------------|-------------------------------|------------------------------|---------|-----------------------|--------------------|----------------------|
| Сбербанк                       | ✓                             | ✓                            | ✓       | ✓                     | ✓                  | ✓                    |
| Альфа-Банк                     | ✓                             | ✓                            | ✓       | ✓                     | ✓                  | ✓                    |
| Рокетбанк                      | ✓                             | ✓                            | ✓       | ✓                     | ✗                  | ✓                    |
| Открытие                       | ✓                             | ✓                            | ✓       | ✗                     | ✓                  | ✓                    |
| Тинькофф                       | ✓                             | ✓                            | ✓       | ✗                     | ✗                  | ✓                    |
| Хоум Кредит Банк               | ✓                             | ✓                            | ✓       | ✗                     | ✗                  | ✓                    |
| Почта Банк                     | ✓                             | ✓                            | ✓       | ✗                     | ✗                  | ✓                    |
| АК Барс Банк                   | ✓                             | ✓                            | ✓       | ✗                     | ✗                  | ✓                    |
| Кредит Европа Банк             | ✗                             | ✓                            | ✓       | ✓                     | ✗                  | ✓                    |
| ВТБ                            | ✗                             | ✓                            | ✓       | ✗                     | ✗                  | ✓                    |
| Райффайзенбанк                 | ✗                             | ✓                            | ✓       | ✗                     | ✗                  | ✓                    |
| Росбанк                        | ✗                             | ✓                            | ✓       | ✗                     | ✗                  | ✓                    |
| Ренессанс Кредит               | ✓                             | ✓                            | ✗       | ✗                     | ✗                  | ✓                    |
| Промсвязьбанк                  | ✗                             | ✓                            | ✓       | ✗                     | ✗                  | ✓                    |
| МКБ                            | ✗                             | ✓                            | ✓       | ✗                     | ✗                  | ✓                    |
| Россельхозбанк                 | ✗                             | ✓                            | ✓       | ✗                     | ✗                  | ✓                    |
| СКБ-банк                       | ✗                             | ✓                            | ✓       | ✗                     | ✗                  | ✓                    |
| Газпромбанк                    | ✗                             | ✓                            | ✓       | ✗                     | ✗                  | ✓                    |
| Зенит Банк                     | ✗                             | ✓                            | ✓       | ✗                     | ✗                  | ✓                    |
| Локо-Банк                      | ✓                             | ✓                            | ✓       | ✗                     | ✗                  | ✗                    |
| Связь-Банк                     | ✗                             | ✓                            | ✓       | ✗                     | ✗                  | ✓                    |
| Авангард                       | ✗                             | ✓                            | ✓       | ✗                     | ✗                  | ✓                    |
| Банк Русский Стандарт          | ✗                             | ✓                            | ✗       | ✗                     | ✗                  | ✓                    |
| ОТП                            | ✓                             | ✗                            | ✗       | ✗                     | ✗                  | ✓                    |
| Банк Санкт-Петербург           | ✗                             | ✓                            | ✗       | ✗                     | ✗                  | ✓                    |
| Уралсиб                        | ✗                             | ✓                            | ✗       | ✗                     | ✗                  | ✓                    |
| Московский Индустриальный Банк | ✗                             | ✓                            | ✗       | ✗                     | ✗                  | ✓                    |
| ЮниКредит Банк                 | ✗                             | ✓                            | ✗       | ✗                     | ✗                  | ✓                    |
| Citibank                       | ✗                             | ✓                            | ✓       | ✗                     | ✗                  | ✗                    |
| РНКБ                           | ✗                             | ✓                            | ✓       | ✗                     | ✗                  | ✗                    |
| Восточный Банк                 | ✗                             | ✗                            | ✗       | ✗                     | ✗                  | ✓                    |
| Банк Левобережный              | ✗                             | ✗                            | ✗       | ✗                     | ✗                  | ✓                    |
| СМП Банк                       | ✗                             | ✓                            | ✗       | ✗                     | ✗                  | ✗                    |
| Банк Казани                    | ✗                             | ✗                            | ✗       | ✗                     | ✗                  | ✗                    |





**ВАЛЕНТИН САМОЧЕРНОВ**

Главный дизайнер кластера фронтальных систем; Локо-Банк

Usability — очень важный показатель удобства и простоты использования приложения. Около 70% наших клиентов предпочитают использование мобильного приложения интернет-банку. Поэтому мы в Локо-Банке при разработке дистанционных решений используем принцип Mobile First, понимая опережающий рост использования мобильных устройств. Большая часть «контактов» клиента с банком проходит именно через мобильное приложение, поэтому мы постоянно работаем над улучшением юзабилити, чтобы наш клиент получил именно то, за чем он зашел в приложение, и остался доволен.

Для достижения высоких результатов мы работаем по трем основным направлениям. Во-первых, мы анализируем пользовательские пути и сценарии. Смотрим, как клиенты пользуются нашим приложением, оцениваем конверсию в целевое действие и делаем путь максимально простым и понятным. То, что для пользователя важнее всего, должно быть быстро доступным. Для этого мы постоянно работаем над информационной архитектурой приложения. Во-вторых, мы всегда анализируем рынок мобильных приложений в целом. Часто функционал, напрямую не имеющий отношения к банковской сфере, хорошо «приживается» и делает приложение намного удобнее. Поэтому мы постоянно держим руку на пульсе. В-третьих, это анализ банков-конкурентов. Смотрим на best-cases коллег по рынку и переосмысливаем их.

Для создания хорошего продукта и высокого usability мы в большей степени занимаемся сбором аналитики и проработкой пользовательских сценариев, и только потом — отрисовкой.

# ОБЩЕЕ ЧИСЛО БАНКОВСКИХ ПРИЛОЖЕНИЙ



# ОБЩЕЕ ЧИСЛО БАНКОВСКИХ ПРИЛОЖЕНИЙ

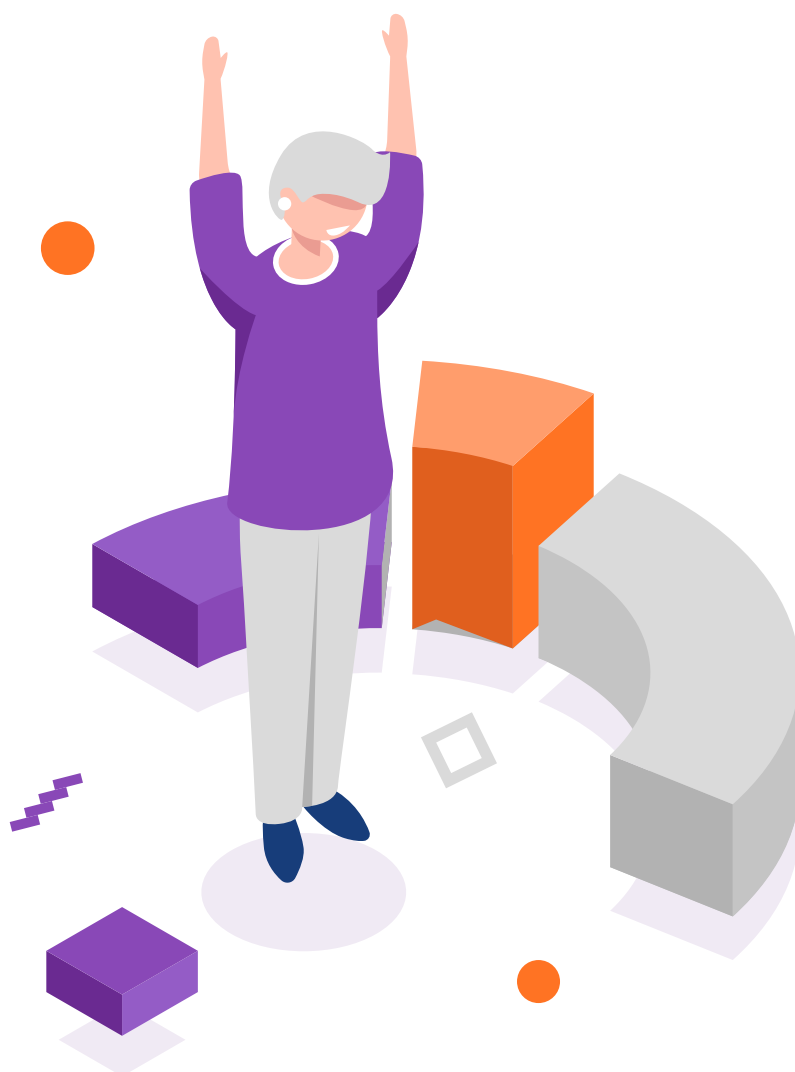
| Банк                           | Общее число приложений банка |         |
|--------------------------------|------------------------------|---------|
|                                | iOS                          | Android |
| Сбербанк                       | 16                           | 14      |
| Тинькофф                       | 12                           | 12      |
| Восточный банк                 | 6                            | 8       |
| Банк Открытие                  | 6                            | 7       |
| ВТБ                            | 7                            | 6       |
| Банк Русский Стандарт          | 7                            | 6       |
| Газпромбанк                    | 3                            | 6       |
| Альфа-Банк                     | 7                            | 5       |
| Почта Банк                     | 5                            | 5       |
| Авангард                       | 5                            | 5       |
| СКБ банк                       | 3                            | 5       |
| Ак Барс Банк                   | 4                            | 3       |
| Райффайзенбанк                 | 3                            | 3       |
| Хоум Кредит Банк               | 3                            | 3       |
| ОТП                            | 3                            | 3       |
| Промсвязьбанк                  | 3                            | 3       |
| РНКБ                           | 3                            | 3       |
| Уралсиб                        | 1                            | 3       |
| Зенит Банк                     | 3                            | 2       |
| МКБ                            | 2                            | 2       |
| Россельхозбанк                 | 2                            | 2       |
| Московский Индустриальный Банк | 2                            | 2       |
| Связь-Банк                     | 2                            | 2       |
| СМП Банк                       | 2                            | 2       |
| Банк Казани                    | 2                            | 2       |
| Рокетбанк                      | 1                            | 2       |
| Ренессанс Кредит               | 1                            | 2       |
| Кредит Европа Банк             | 1                            | 2       |
| Банк Левобережный              | 1                            | 2       |
| Росбанк                        | 2                            | 1       |
| ЮниКредит Банк                 | 2                            | 1       |
| Банк Санкт-Петербург           | 1                            | 1       |
| Citibank                       | 1                            | 1       |
| Локо Банк                      | 1                            | 1       |

- В среднем на один банк приходится 3,6 приложения на iOS и 3,7 приложения на Android
- 3 банка из списка не выпускали дополнительных приложений – у **Локо-Банка, Банка Санкт-Петербург** и **Citibank** только по 2 основных приложения для двух сторон
- Наибольшее количество приложений у **Сбербанка** – этот банк в сумме выпустил более 20 специализированных приложений
- Большинство дополнительных приложений банков направлены на обслуживание юридических лиц: 24 из 34 рассмотренных банков предлагают приложения для бизнеса. Еще одна распространенная категория дополнительных приложений – инвестиции (6 банков), а также управление кредитом (4 банка)

| Приложение                   | Сбербанк                                                                            | Тинькофф                                                                            | Альфа-Банк                                                                          | ВТБ                                                                                 | Райффайзенбанк                                                                      | Рокетбанк | Росбанк                                                                             | Банк Открытие                                                                       | Хоум Кредит Банк                                                                    | Банк Русский Стандарт                                                               | Почта Банк                                                                          | ОТП                                                                                 | Ренессанс Кредит                                                                    | Промсвязьбанк                                                                     | МКБ                                                                                | Ак Барс Банк                                                                          | Кредит Европа Банк                                                                  |
|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Для юрлиц и предпринимателей |    |    |    |    |    | нет       |    |    | нет                                                                                 |    |    |    | нет                                                                                 |  |  |    |  |
| Штрафы                       | нет                                                                                 |    | нет                                                                                 | нет                                                                                 | нет                                                                                 | нет       | нет                                                                                 | нет                                                                                 | нет                                                                                 | нет                                                                                 | нет                                                                                 | нет                                                                                 | нет                                                                                 | нет                                                                               | нет                                                                                | нет                                                                                   | нет                                                                                 |
| Бонусные программы           |    | нет                                                                                 | нет                                                                                 |    | нет                                                                                 | нет       | нет                                                                                 | нет                                                                                 | нет                                                                                 | нет                                                                                 | нет                                                                                 |    | нет                                                                                 | нет                                                                               | нет                                                                                | нет                                                                                   | нет                                                                                 |
| Инвестиции                   |    |    |    |    | нет                                                                                 | нет       | нет                                                                                 | нет                                                                                 | нет                                                                                 | нет                                                                                 | нет                                                                                 | нет                                                                                 | нет                                                                                 | нет                                                                               | нет                                                                                | нет                                                                                   | нет                                                                                 |
| Ипотека                      | нет                                                                                 | нет                                                                                 | нет                                                                                 | нет                                                                                 | нет                                                                                 | нет       | нет                                                                                 | нет                                                                                 | нет                                                                                 | нет                                                                                 | нет                                                                                 | нет                                                                                 | нет                                                                                 | нет                                                                               | нет                                                                                | нет                                                                                   | нет                                                                                 |
| Для детей                    |    |    | нет                                                                                 | нет                                                                                 | нет                                                                                 | нет       | нет                                                                                 | нет                                                                                 | нет                                                                                 | нет                                                                                 | нет                                                                                 | нет                                                                                 | нет                                                                                 | нет                                                                               | нет                                                                                | нет                                                                                   | нет                                                                                 |
| Долги                        | нет                                                                                 |  | нет                                                                                 | нет                                                                                 | нет                                                                                 | нет       | нет                                                                                 | нет                                                                                 | нет                                                                                 | нет                                                                                 | нет                                                                                 | нет                                                                                 | нет                                                                                 | нет                                                                               | нет                                                                                | нет                                                                                   | нет                                                                                 |
| Управление кредитом          | нет                                                                                 | нет                                                                                 | нет                                                                                 | нет                                                                                 | нет                                                                                 | нет       |  | нет                                                                                 |  |  | нет                                                                                 |  | нет                                                                                 | нет                                                                               | нет                                                                                | нет                                                                                   | нет                                                                                 |
| Инкассация                   |  | нет                                                                                 | нет                                                                                 | нет                                                                                 | нет                                                                                 | нет       | нет                                                                                 | нет                                                                                 | нет                                                                                 | нет                                                                                 | нет                                                                                 | нет                                                                                 | нет                                                                                 | нет                                                                               | нет                                                                                | нет                                                                                   | нет                                                                                 |
| Приложения под мероприятия   | нет                                                                                 | нет                                                                                 |  | нет                                                                                 | нет                                                                                 | нет       | нет                                                                                 | нет                                                                                 | нет                                                                                 | нет                                                                                 |  | нет                                                                                 | нет                                                                                 | нет                                                                               | нет                                                                                |  | нет                                                                                 |
| Для сотрудников банка        |  | нет                                                                                 | нет                                                                                 | нет                                                                                 | нет                                                                                 | нет       | нет                                                                                 | нет                                                                                 | нет                                                                                 | нет                                                                                 | нет                                                                                 | нет                                                                                 | нет                                                                                 | нет                                                                               | нет                                                                                | нет                                                                                   | нет                                                                                 |
| Учет расходов                | нет                                                                                 | нет                                                                                 | нет                                                                                 |  | нет                                                                                 | нет       | нет                                                                                 | нет                                                                                 | нет                                                                                 | нет                                                                                 | нет                                                                                 | нет                                                                                 | нет                                                                                 | нет                                                                               | нет                                                                                | нет                                                                                   | нет                                                                                 |
| МРОС, мобильный терминал     |  | нет                                                                                 | нет                                                                                 | нет                                                                                 | нет                                                                                 | нет       | нет                                                                                 | нет                                                                                 | нет                                                                                 |  | нет                                                                                 | нет                                                                                 | нет                                                                                 | нет                                                                               | нет                                                                                | нет                                                                                   | нет                                                                                 |
| Другое                       |  |  |  | нет                                                                                 |  | нет       | нет                                                                                 |  |  |  | нет                                                                                 | нет                                                                                 |  | нет                                                                               | нет                                                                                | нет                                                                                   | нет                                                                                 |

| Приложение                   | Банк Санкт-Петербург | Россельхозбанк                                                                    | Уралсиб                                                                             | Московский Индустриальный Банк                                                    | Юникредит Банк                                                                      | СКБ банк                                                                            | Citibank | Газпромбанк                                                                               | Связь-Банк                                                                          | СМП Банк                                                                          | Зенит Банк                                                                         | Локо Банк | РНКБ                                                                                            | Восточный банк                                                                              | Банк Левобережный                                                                   | Банк Казани                                                                         | Авангард                                                                             |                                                                                                   |
|------------------------------|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Для юрлиц и предпринимателей | нет                  |  |    |  | нет                                                                                 |    | нет      |          |    |  |  | нет       | нет                                                                                             |          |  |  |   |                                                                                                   |
| Штрафы                       | нет                  | нет                                                                               | нет                                                                                 | нет                                                                               | нет                                                                                 | нет                                                                                 | нет      | нет                                                                                       | нет                                                                                 | нет                                                                               | нет                                                                                | нет       | нет                                                                                             | нет                                                                                         | нет                                                                                 | нет                                                                                 | нет                                                                                  |                                                                                                   |
| Бонусные программы           | нет                  | нет                                                                               | нет                                                                                 | нет                                                                               | нет                                                                                 | нет                                                                                 | нет      | нет                                                                                       | нет                                                                                 | нет                                                                               | нет                                                                                | нет       | нет                                                                                             | нет                                                                                         | нет                                                                                 | нет                                                                                 | нет                                                                                  |                                                                                                   |
| Инвестиции                   | нет                  | нет                                                                               |    | нет                                                                               | нет                                                                                 | нет                                                                                 | нет      | нет                                                                                       | нет                                                                                 | нет                                                                               | нет                                                                                | нет       | нет                                                                                             | нет                                                                                         | нет                                                                                 | нет                                                                                 | нет                                                                                  |                                                                                                   |
| Ипотека                      | нет                  | нет                                                                               | нет                                                                                 | нет                                                                               | нет                                                                                 | нет                                                                                 | нет      | нет                                                                                       | нет                                                                                 | нет                                                                               | нет                                                                                | нет       | нет                                                                                             | нет                                                                                         | нет                                                                                 | нет                                                                                 | нет                                                                                  |                                                                                                   |
| Для детей                    | нет                  | нет                                                                               | нет                                                                                 | нет                                                                               | нет                                                                                 | нет                                                                                 | нет      | нет                                                                                       | нет                                                                                 | нет                                                                               | нет                                                                                | нет       | нет                                                                                             | нет                                                                                         | нет                                                                                 | нет                                                                                 |  |                                                                                                   |
| Долги                        | нет                  | нет                                                                               | нет                                                                                 | нет                                                                               | нет                                                                                 | нет                                                                                 | нет      | нет                                                                                       | нет                                                                                 | нет                                                                               | нет                                                                                | нет       | нет                                                                                             | нет                                                                                         | нет                                                                                 | нет                                                                                 | нет                                                                                  |                                                                                                   |
| Управление кредитом          | нет                  | нет                                                                               | нет                                                                                 | нет                                                                               | нет                                                                                 | нет                                                                                 | нет      | нет                                                                                       | нет                                                                                 | нет                                                                               | нет                                                                                | нет       | нет                                                                                             |        | нет                                                                                 | нет                                                                                 | нет                                                                                  |                                                                                                   |
| Инкассация                   | нет                  | нет                                                                               | нет                                                                                 | нет                                                                               | нет                                                                                 | нет                                                                                 | нет      | нет                                                                                       | нет                                                                                 | нет                                                                               | нет                                                                                | нет       | нет                                                                                             | нет                                                                                         | нет                                                                                 | нет                                                                                 | нет                                                                                  |                                                                                                   |
| Приложения под мероприятия   | нет                  | нет                                                                               | нет                                                                                 | нет                                                                               | нет                                                                                 | нет                                                                                 | нет      |        |  | нет                                                                               | нет                                                                                | нет       | нет                                                                                             | нет                                                                                         | нет                                                                                 | нет                                                                                 | нет                                                                                  |                                                                                                   |
| Для сотрудников банка        | нет                  | нет                                                                               | нет                                                                                 | нет                                                                               | нет                                                                                 |  | нет      | нет                                                                                       | нет                                                                                 | нет                                                                               | нет                                                                                | нет       | нет                                                                                             | <br>+1 | нет                                                                                 | нет                                                                                 | нет                                                                                  |                                                                                                   |
| Учет расходов                | нет                  | нет                                                                               | нет                                                                                 | нет                                                                               | нет                                                                                 | нет                                                                                 | нет      |        | нет                                                                                 | нет                                                                               | нет                                                                                | нет       | нет                                                                                             | нет                                                                                         | нет                                                                                 | нет                                                                                 | нет                                                                                  |                                                                                                   |
| mPOS, мобильный терминал     | нет                  | нет                                                                               | нет                                                                                 | нет                                                                               |  | нет                                                                                 | нет      |        | нет                                                                                 | нет                                                                               | нет                                                                                | нет       | нет                                                                                             | нет                                                                                         | нет                                                                                 | нет                                                                                 | нет                                                                                  |              |
| Другое                       | нет                  | нет                                                                               |  | нет                                                                               | нет                                                                                 |  | нет      | <br>+2 | нет                                                                                 | нет                                                                               | нет                                                                                | нет       | <br>МОНЕТЫ | <br>+1 | нет                                                                                 | нет                                                                                 | нет                                                                                  | <br>АВАНГАРД |

# МЕТОДИКА ИССЛЕДОВАНИЯ



# МЕТОДИКА ИССЛЕДОВАНИЯ. РАЗДЕЛЫ.

|                           |    |
|---------------------------|----|
| Список банков для оценки  | 44 |
| Методика расчёта рейтинга | 45 |
| Пользователи и установки  | 46 |
| Продвижение приложений    | 47 |
| ASO                       | 48 |
| Usability                 | 49 |

# СПИСОК БАНКОВ ДЛЯ ОЦЕНКИ

*Формирование списка банков для участия в исследовании проводилось на основе Народного рейтинга портала «Банки.ру», из которого были отобраны банки, предлагающие приложения для мобильных устройств.*

**В исследование не были включены банки:**

- телеком-операторов (например, **«МТС Банк»**)
- ориентированные на обслуживание юридических лиц (**«Модульбанк»**)
- основной мобильный продукт которых – приложение карты рассрочки (**«Совкомбанк»** – **«Халва»**)
- с узкой специализацией на определенном виде услуг (**«Сетелем Банк»** – автокредитование)

*Общее число банковских приложений для каждого из банков определено на март 2019 года.*



# МЕТОДИКА РАСЧЕТА РЕЙТИНГА

Рейтинг был посчитан путем вычисления среднего арифметического из основных показателей, выведенных в ходе исследования:

- доля активных пользователей
- продвижение
- ASO
- рейтинг
- usability

Показатель «доля активных пользователей» был переведен из процентной системы в 100-балльную. Этому показателю, как наиболее объективному и значимому для нашего исследования был назначен дополнительный коэффициент – 1,5. К весу остальных показателей коэффициент добавлен не был.

При расчете среднего арифметического учитывалось количество информации, найденной по отдельному банку. Таким образом, в случае, если для какого-то из банков часть данных отсутствовала, рейтинг пересчитывался для этого банка отдельно. Например, **Ак Барс Банк** не участвовал в usability-тестах, и показатель «usability» для него не рассчитывался. При подсчете места **Ак Барс Банка** в рейтинге были сложены показатели по доле активных пользователей, продвижению, ASO и рейтингу и разделены на 4.

В столбце «рейтинг» указана средняя оценка приложения из двух сторов (AppStore и Google Play), переведенная в 100-балльную систему.

# ПОЛЬЗОВАТЕЛИ И УСТАНОВКИ

Данные об общем количестве клиентов банков были получены из открытых источников и подтверждены представителями банков. Данные о количестве установок приложения за все время и за 2018 год, а также показатели MAU (Monthly Active Users) и DAU (Daily Active Users) были получены из специализированных сервисов\* и подтверждены представителями банков.

Для вычисления динамики прироста установок от года к году использовались данные об установках приложений за 2017 год из исследования приложений мобильного банкинга 2017 года.

Доля активных пользователей мобильного приложения от общего числа клиентов банка была рассчитана как отношение суммы активной месячной аудитории (MAU) iOS- и Android-приложений к общему числу клиентов банка.

\*Mobile Action, Priori Data, App Annie

# ПРОДВИЖЕНИЕ ПРИЛОЖЕНИЙ

Оценка продвижения приложений проводилась по стобальной шкале, где 100 – максимальное значение.

Для оценки продвижения мобильного приложения учитывалось наличие рекламных кампаний приложения банка за последний год на перечисленных площадках:

- Facebook
- Instagram
- myTarget
- Yandex
- Google
- RTB (прочие рекламные сети)

Также в рейтинге по продвижению мобильных приложений учтена информация от представителей банков о том, проводились ли за последний год офлайн-кампании, направленные на продвижение мобильного приложения.

Учитывалось также упоминание приложения на страницах в социальных сетях банка и прямые ссылки на приложение на сайте банка. За каждый использованный канал продвижения банку добавлялся балл. Веса баллов между каналами продвижения были распределены равномерно. Тип рекламных кампаний и бюджеты на них не учитывались.

Для вывода итоговой оценки ASO были рассмотрены три показателя:

- Визуальная оптимизация
- Рейтинг
- Текстовая оптимизация

Каждый из этих показателей оценивался по 3-5 параметрам. Таким образом, при анализе ASO учитывалось: наличие фичеринга, видео-ролика, количество отзывов, средняя оценка отзывов, количество оценок и средняя оценка, работа банка с отзывами, видимость в сторе и использование поля «Title».

В случае, если банк попадал под фичеринг, ему добавлялся балл, если же нет – балл не добавлялся. Та же система актуальна для всех показателей, которые измеряли наличие или отсутствие чего-либо.

Если средняя оценка банка в сторе превышала среднее арифметическое для данного показателя для всех банков, банк получал балл. Если же оценка была меньше среднего арифметического, балл не добавлялся. Та же система действовала по всем прочим числовым показателям.

*Веса баллов между показателями были распределены равномерно. Большая часть данных для оценки ASO доступна в App Store и Google Play. Дополнительные данные (количество отзывов, количество оценок) были получены при помощи сервисов Mobile Action и App Annie.*

# USABILITY

Для оценки показателя «Usability» мобильных банков были проведены тесты с iOS-устройств. Показатель «Usability» (удобство использования приложения) включает в себя оценку наличия и реализации основного функционала приложения:

- Переводы другим пользователям
- Оплата связи
- Оплата коммунальных услуг
- Выпуск и заказ карты через приложение
- Заявка на вклад
- Просмотр истории транзакций
- Проверка курсов валют
- Поиск банкоматов на карте
- Чат поддержки

Каждой функции был присвоен вес в зависимости от ее значимости, согласно экспертной оценке отдела аналитики агентства Go Mobile. Каждая из функций оценивалась по 3-6 параметрам, для которых, в свою очередь, также были определены веса. По числовым показателям (количество полей для заполнения, количество

шагов от главного экрана) банк получал балл, если число было меньше среднего арифметического по показателю. Если же число было больше среднего арифметического, балл не добавлялся.

Наравне с реализацией основных услуг, при оценке «Usability» учитывалось наличие следующих функций:

- Поддержка Touch ID и Face ID
- Поддержка Apple Watch, iMessage
- Поддержка способов бесконтактной оплаты
- Возможности стать клиентом банка через приложение

Для упрощения восприятия баллы были переведены в проценты. На слайде 5 процент реализации функции показывает, на сколько определенный функционал соответствует заданным критериям, при этом приоритетность функций приложения не учитывается. По этой причине процент реализации базового функционала банками получился выше, чем итоговый балл рейтинга.

*Обращаем внимание, что при оценке Usability учитывались базовые, наиболее часто используемые функции приложения. Дополнительный и нестандартные опции, а также особенности дизайна не оценивались. По показателю Usability были оценены 20 банков из списка. Остальные банки из сводного рейтинга не дали согласие на usability-тесты.*

| Функции приложения                |                                                            | Банк Открытие | Тинькофф | Альфа-Банк | Сбербанк | Локо-Банк | Райффайзенбанк | Почта Банк | Банк Русский Стандарт | РНКБ | Рокетбанк | Промсвязьбанк | МКБ | Восточный банк | ВТБ | РОСБАНК | Ренессанс Кредит | Зенит Банк | Газпромбанк | Банк Санкт-Петербург | Уралсиб | Авангард |
|-----------------------------------|------------------------------------------------------------|---------------|----------|------------|----------|-----------|----------------|------------|-----------------------|------|-----------|---------------|-----|----------------|-----|---------|------------------|------------|-------------|----------------------|---------|----------|
| Курсы валют                       | количество шагов от главного экрана до финального действия | 0             | 2        | 1          | 2        | 1         | 1              | нет        | 2                     | 1    | 1         | 2             | 2   | 2              | 0   | 4       | 2                | 2          | нет         | нет                  | 2       | 1        |
|                                   | наличие отдельной кнопки/раздела                           | да            | да       | да         | да       | да        | да             | нет        | да                    | да   | да        | да            | да  | да             | да  | да      | да               | да         | нет         | нет                  | да      | нет      |
|                                   | кнопка размещена на панели меню                            | нет           | нет      | нет        | нет      | нет       | нет            | нет        | да                    | да   | нет       | да            | нет | да             | да  | нет     | нет              | нет        | нет         | нет                  | да      | да       |
|                                   | call to action                                             | да            | нет      | да         | нет      | нет       | нет            | нет        | нет                   | нет  | нет       | нет           | нет | нет            | нет | нет     | нет              | нет        | нет         | нет                  | нет     | нет      |
| Заказ карты                       | количество шагов от главного экрана до финального действия | 1             | 1        | 4          | 3        | 2         | 1              | 1          | 1                     | 2    | 3         | нет           | 1   | 1,00           | 4   | нет     | нет              | 2          | нет         | 2                    | нет     | нет      |
|                                   | наличие отдельной кнопки/раздела                           | да            | да       | да         | да       | нет       | да             | да         | да                    | да   | да        | нет           | да  | да             | да  | нет     | нет              |            | нет         | да                   | нет     | нет      |
|                                   | call to action                                             | да            | да       | да         | да       | да        | нет            | да         | да                    | да   | да        | нет           | да  | да             | нет | нет     | нет              | да         | нет         | да                   | нет     | нет      |
|                                   | количество полей заявки                                    | 5             | 20       | 3          | 2        | 6         | 4              | 6          |                       | 4    | 1         | нет           | 8   | 2              | п/а | нет     | нет              | 6          | нет         | 6                    | нет     | нет      |
| Карта банкоматов                  | возможность ускорить (звонок)                              | нет           | нет      | нет        | нет      | нет       | нет            | нет        | нет                   | нет  | нет       | нет           | нет | да             | нет | нет     | нет              | нет        | нет         | нет                  | нет     | нет      |
|                                   | количество шагов от главного экрана до финального действия | 1             | 4        | 2          | 1        | 2         | 2              | 1          | 2                     | 2    | 0         | 2             | 2   | 2              | 2   | 1       | 1                | 3          | 2           | 2                    | 2       | 1        |
|                                   | наличие отдельной кнопки/раздела                           | да            | да       | да         | да       | да        | да             | да         | да                    | да   | нет       | да            | да  | да             | да  | да      | да               | да         | да          | да                   | да      | да       |
|                                   | кнопка на панели меню                                      | да            | нет      | нет        | да       | нет       | нет            | да         | да                    | да   | нет       | да            | нет | да             | нет | да      | да               | нет        | да          | да                   | да      | да       |
| Заявка на вклад                   | возможность проложить маршрут до пункта                    | да            | да       | да         | да       | да        | да             | да         | нет                   | да   | нет       | да            | да  | нет            | да  | нет     | да               | да         | да          | нет                  | нет     | нет      |
|                                   | информация об условиях работы пункта                       | да            | да       | да         | да       | да        | да             | да         | да                    | да   | нет       | да            | да  | да             | да  | да      | да               | да         | да          | да                   | да      | да       |
|                                   | количество шагов от главного экрана до финального действия | 1             | 3        | 4          | 1        | 2         | 1              | 1          | 1                     | 1    | 2         | 1             | 1   | 2              | 2   | 3       | 2                | 2          | 1           | 2                    | 2       | 1        |
|                                   | наличие отдельной кнопки/раздела                           | да            | да       | да         | да       | да        | да             | да         | да                    | да   | да        | да            | да  | да             | да  | да      | да               | да         | да          | да                   | да      | нет      |
| История транзакций                | call to action                                             | да            | да       | нет        | нет      | да        | да             | да         | да                    | да   | да        | да            | да  | да             | да  | да      | да               | да         | нет         | да                   | нет     | нет      |
|                                   | количество полей заявки                                    | 6             | 4        | 4          | 4        | 4         | 6              | 3          | 9                     | 2    | 4         | 4             | 6   | 5              | 8   | 8       | 2                | 4          | 4           | 5                    | 1       | 2        |
|                                   | количество шагов от главного экрана до финального действия | 1             | 1        | 1          | 1        | 1         | 1              | 1          | 1                     | 1    | 0         | 1             | 1   | 0              | 1   | 1       | 1                | 1          | 2           | 0                    | 2       | 2        |
|                                   | наличие отдельной кнопки/раздела                           | да            | да       | да         | да       | да        | да             | да         | да                    | да   | да        | да            | да  | да             | да  | да      | да               | да         | да          | да                   | да      | да       |
| Платежи за связь                  | кнопка на панели меню                                      | да            | да       | нет        | да       | да        | да             | да         | да                    | да   | да        | да            | нет | да             | нет | да      | да               | да         | нет         | нет                  | да      | нет      |
|                                   | количество шагов от главного экрана до финального действия | 3             | 3        | 2          | 3        | 2         | 2              | 3          | 2                     | 2    | 3         | 2             | 3   | 2              | 2   | 3       | 3                | 2          | 2           | 2                    | 3       | 3        |
|                                   | наличие отдельного раздела                                 | да            | да       | да         | да       | да        | да             | да         | да                    | да   | да        | да            | да  | да             | да  | да      | да               | да         | да          | да                   | да      | да       |
|                                   | наличие отдельной кнопки "связь"                           | да            | да       | да         | да       | да        | да             | да         | да                    | да   | нет       | да            | да  | да             | да  | да      | нет              | да         | да          | да                   | да      | да       |
| Платежи в бюджет (налоги, штрафы) | возможность создания шаблона платежа                       | да            | да       | да         | да       | да        | да             | да         | да                    | да   | нет       | да            | да  | да             | да  | да      | да               | да         | да          | нет                  | да      | да       |
|                                   | количество способов оплаты (QR, код, номер)                | 1             | 1        | 1          | 1        | 1         | 1              | 1          | 1                     | 1    | 1         | 1             | 1   | 1              | 1   | 1       | 1                | 1          | 1           | 1                    | 1       | 1        |
|                                   | количество полей                                           | 2             | 2        | 2          | 3        | 2         | 3              | 3          | 3                     | 3    | 2         | 3             | 1   | 3              | 2   | 3       | 2                | 2          | 2           | 4                    | 3       | 3        |
|                                   | количество шагов от главного экрана до финального действия | 4             | 7        | 2          | 4        | 2         | 2              | 3          | 2                     | 2    | 3         | 2             | 2   | 3              | 2   | 4       | 3                | 2          | 2           | 3                    | 4       | 2        |
| Переводы                          | наличие отдельного раздела                                 | да            | да       | да         | да       | нет       | да             | да         | да                    | да   | да        | да            | да  | да             | да  | да      | да               | да         | да          | да                   | да      | да       |
|                                   | наличие отдельной кнопки "бюджет"                          | да            | да       | да         | да       | да        | да             | да         | да                    | нет  | нет       | да            | да  | да             | да  | да      | нет              | нет        | нет         | да                   | да      | нет      |
|                                   | возможность создания шаблона платежа                       | да            | да       | да         | да       | да        | да             | да         | да                    | да   | нет       | да            | да  | да             | да  | да      | да               | да         | да          | нет                  | да      | да       |
|                                   | количество способов оплаты (QR, код, номер)                | 3             | 2        | 1          | 2        | 1         | 2              | 1          | 1                     | 2    | 1         | 1             | 1   | 1              | 2   | 2       | 1                | 1          | 1           | 1                    | 2       | 1        |
| Чат поддержки                     | количество шагов от главного экрана до финального действия | 2             | 3        | 2          | 1        | 1         | 2              | 2          | 2                     | 1    | 1         | 1             | 1   | 0              | 2   | 1       | 2                | 2          | 1           | 2                    | 2       | 1        |
|                                   | наличие отдельного раздела                                 | да            | да       | да         | да       | да        | да             | да         | да                    | да   | да        | да            | да  | да             | да  | да      | да               | да         | да          | да                   | да      | да       |
|                                   | кнопка на панели меню                                      | да            | да       | да         | да       | да        | да             | нет        | да                    | да   | да        | да            | да  | да             | нет | да      | нет              | да         | да          | да                   | да      | нет      |
|                                   | способы перевода                                           | 4             | 12       | 5          | 4        | 6         | 7              | 14         | 4                     | 3    | 4         | 9             | 1   | 8              | 9   | 7       | 6                | 4          | 7           | 7                    | 7       | 5        |
| Кнопка "стать клиентом банка"     | возможность запросить деньги                               | да            | да       | нет        | нет      | нет       | нет            | нет        | нет                   | да   | да        | нет           | нет | нет            | нет | нет     | нет              | нет        | нет         | нет                  | нет     | нет      |
|                                   | количество шагов от главного экрана до финального действия | 1             | 1        | 1          | 2        | 1         | 1              | 3          | 1                     | 2    | 1         | 2             | 1   | 2              | 2   | 1       | 2                | 2          | нет         | 1                    | 2       | 1        |
|                                   | наличие отдельного раздела                                 | да            | да       | да         | да       | да        | да             | да         | да                    | да   | да        | да            | да  | да             | да  | да      | да               | нет        | нет         | да                   | нет     | да       |
|                                   | кнопка на панели меню                                      | да            | да       | да         | нет      | да        | да             | да         | да                    | да   | да        | да            | нет | да             | нет | да      | нет              | нет        | нет         | нет                  | да      | нет      |
| Поддержка Touch ID для входа      | возможность приложить фото/документ                        | да            | да       | да         | да       | да        | да             | нет        | да                    | нет  | да        | нет           | нет | нет            | да  | нет     | да               | нет        | нет         | да                   | нет     | нет      |
|                                   | количество шагов от главного экрана до финального действия | да            | да       | да         | да       | да        | нет            | да         | нет                   | нет  | да        | нет           | нет | нет            | нет | нет     | да               | нет        | нет         | нет                  | нет     | нет      |
|                                   | наличие отдельного раздела                                 | да            | да       | да         | да       | да        | да             | да         | да                    | да   | да        | да            | да  | да             | да  | да      | да               | да         | да          | да                   | да      | да       |
|                                   | кнопка на панели меню                                      | да            | да       | да         | да       | да        | да             | да         | да                    | да   | да        | да            | да  | да             | да  | да      | да               | да         | да          | да                   | да      | да       |
| Поддержка Apple Watch             | количество шагов от главного экрана до финального действия | да            | да       | да         | да       | да        | да             | да         | да                    | да   | да        | да            | да  | да             | да  | да      | да               | да         | да          | да                   | да      | да       |
|                                   | наличие отдельного раздела                                 | да            | да       | да         | да       | да        | да             | да         | да                    | да   | да        | да            | да  | да             | да  | да      | да               | да         | да          | да                   | да      | да       |
|                                   | кнопка на панели меню                                      | да            | да       | да         | да       | да        | да             | да         | да                    | да   | да        | да            | да  | да             | да  | да      | да               | да         | да          | да                   | да      | да       |
|                                   | возможность приложить фото/документ                        | да            | да       | да         | да       | да        | да             | да         | да                    | да   | да        | да            | да  | да             | да  | да      | да               | да         | да          | да                   | да      | да       |
| Поддержка iMessage                | количество шагов от главного экрана до финального действия | да            | да       | да         | да       | да        | да             | да         | да                    | да   | да        | да            | да  | да             | да  | да      | да               | да         | да          | да                   | да      | да       |
|                                   | наличие отдельного раздела                                 | да            | да       | да         | да       | да        | да             | да         | да                    | да   | да        | да            | да  | да             | да  | да      | да               | да         | да          | да                   | да      | да       |
|                                   | кнопка на панели меню                                      | да            | да       | да         | да       | да        | да             | да         | да                    | да   | да        | да            | да  | да             | да  | да      | да               | да         | да          | да                   | да      | да       |
|                                   | возможность приложить фото/документ                        | да            | да       | да         | да       | да        | да             | да         | да                    | да   | да        | да            | да  | да             | да  | да      | да               | да         | да          | да                   | да      | да       |
| Бесконтактная оплата              | количество шагов от главного экрана до финального действия | да            | да       | да         | да       | да        | да             | да         | да                    | да   | да        | да            | да  | да             | да  | да      | да               | да         | да          | да                   | да      | да       |
|                                   | наличие отдельного раздела                                 | да            | да       | да         | да       | да        | да             | да         | да                    | да   | да        | да            | да  | да             | да  | да      | да               | да         | да          | да                   | да      | да       |
|                                   | кнопка на панели меню                                      | да            | да       | да         | да       | да        | да             | да         | да                    | да   | да        | да            | да  | да             | да  | да      | да               | да         | да          | да                   | да      | да       |
|                                   | возможность приложить фото/документ                        | да            | да       | да         | да       | да        | да             | да         | да                    | да   | да        | да            | да  | да             | да  | да      | да               | да         | да          | да                   | да      | да       |

п/а - нет данных

# КОНТАКТЫ

**Go Mobile** — digital-агентство полного цикла со специализацией на мобильном маркетинге. От исследований рынка и создания креативов до разработки стратегии и performance-маркетинга.

