

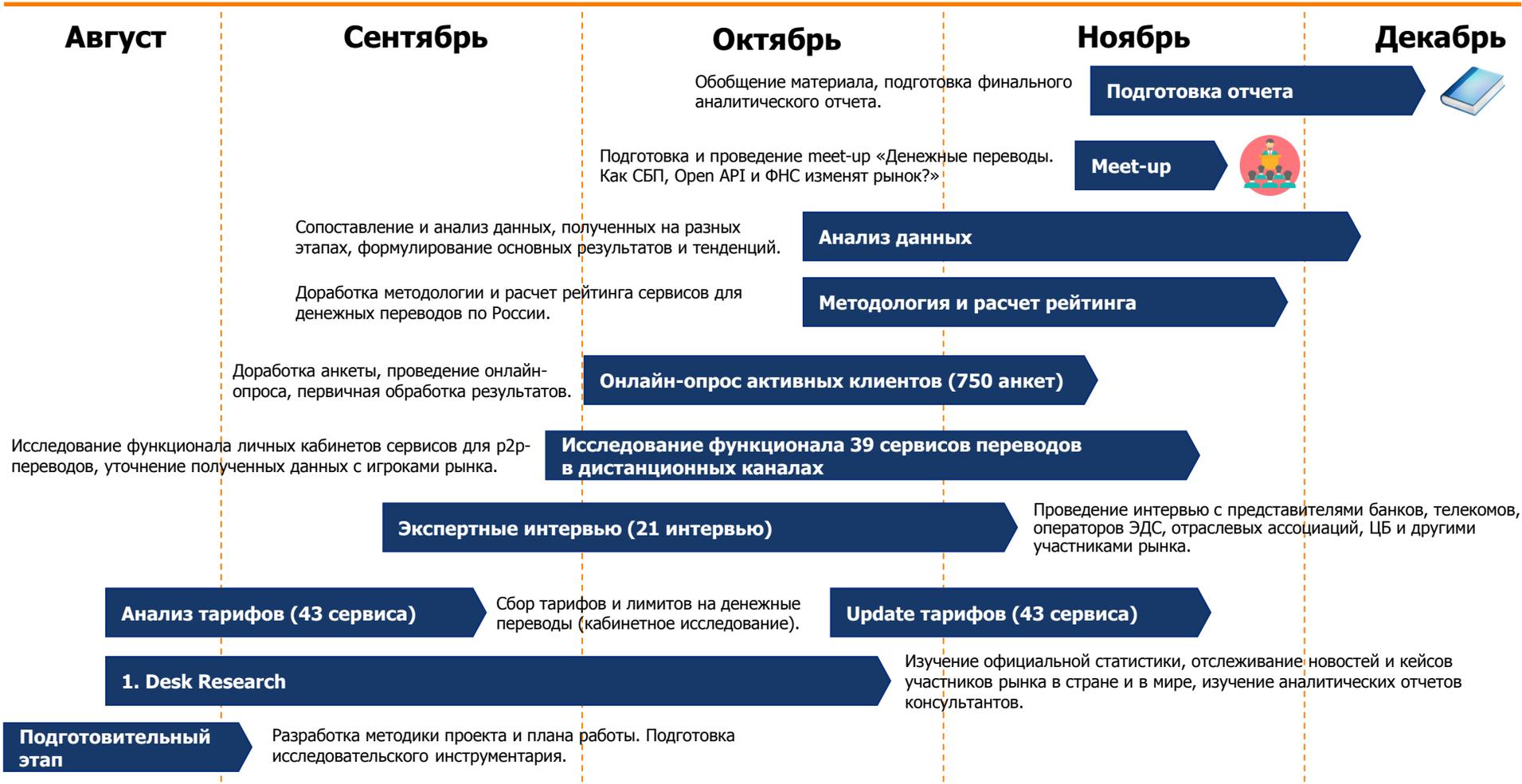
Денежные переводы физлиц 2019

Кому, зачем и сколько денег переводят люди в России?

DEMO

Основные этапы работы над проектом

2019



Исследуемые сервисы для денежных переводов в России

В фокусе исследования более 40 игроков платежного рынка в России*

№	Игрок	№	Игрок	№	Игрок	№	Игрок	
1	 BLIZKO денежные переводы	С	13	 Билайн	О	25	 отпбанк	Б
2	 CON/TACT	С	14	 pay	М	26	 ПОЧТА БАНК	Б
3	 Skrill	Э	15	 ВТБ	Б	27	 ПОЧТА РОССИИ	Б
4	 PayPal	Э	16	 ГАЗПРОМБАНК	Б	28	 ПСБ	Б
5	 QIWI кошелек	Э	17	 деньги@mail.ru	Э	29	 Райффайзен БАНК	Б
6	 talkbank	М	18	 Золотая Корона ДЕНЕЖНЫЕ ПЕРЕВОДЫ	С	30	 Рокетбанк	Б
7	 WebMoney	Э	19	 колибри денежные переводы	С	31	 РОСБАНК	Б
8	 WESTERN UNION WU	С	20	 МЕГАФОН	О	32	 РоссельхозБанк	Б
9	 Абсолют Банк	Б	21	 МОСКОВСКИЙ КРЕДИТНЫЙ БАНК	Б	33	 СБЕРБАНК Всегда рядом	Б
10	 Ак Барс Банк	Б	22	 МТС	О	34	 Связь Банк	Б
11	 А Альфа-Банк	Б	23	 одноклассники	М	35	 citibank	Б
12	 БАНК ЗЕНИТ	Б	24	 открытие БАНК	Б	36	 TELE2	О
								Б Банки
								О Мобильные операторы
								С Системы денежных переводов
								Э Электронные кошельки
								М Мессенджеры, соцсети

* Перечислены в алфавитном порядке

Содержание

1. Основные выводы **(5+ стр.)**
2. Анализ трендов рынка денежных переводов физлиц **(30+ стр.)**
3. Оценка рынка денежных переводов в России и прогноз 2020 **(5+ стр.)**
4. Мнения экспертов рынка **(15+ стр.)**
5. Анализ тарифов и условий на денежные переводы в России **(15+ стр.)**
6. Клиентский опыт **(30+ стр.)**
7. Функционал личных кабинетов сервисов для денежных переводов **(170+ стр.)**
8. Сравнение сервисов для денежных переводов в России (рейтинг) **(5+ стр.)**

2 Анализ основных трендов рынка денежных переводов физлиц

30+ стр.

Рынок переводов между физлицами внутри России растет двузначными темпами

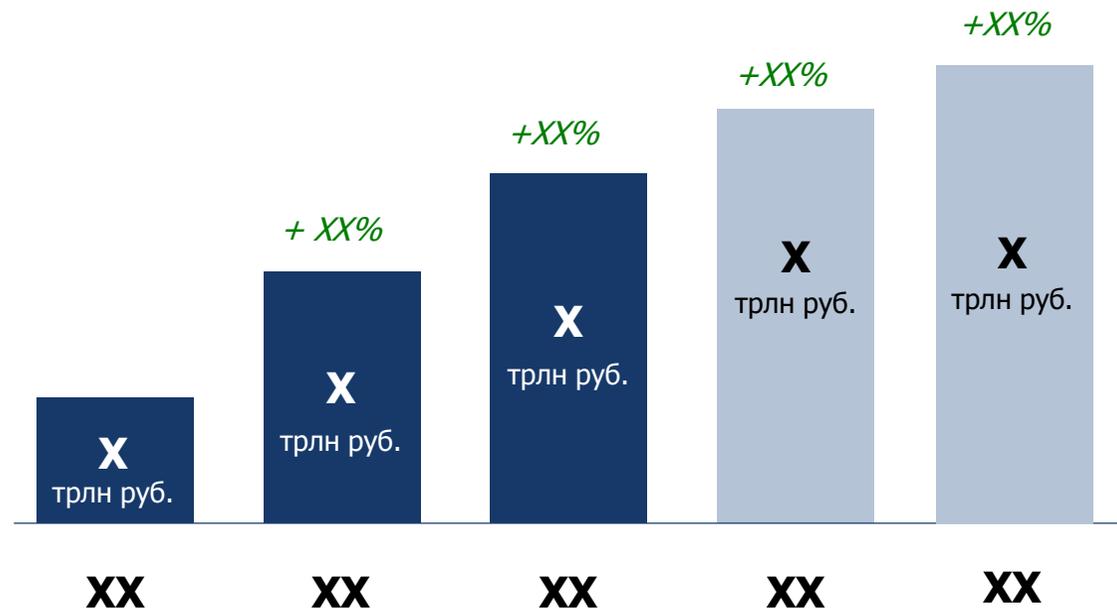
В 2016-2018 объем денежных переводов ...

Драйверами роста ...

- ...
- ...

По прогнозу Frank RG, ...

Объем рынка переводов ...



Источник: оценка Frank RG, 2019.

Примечание: методика оценки описана в разделе «Оценка рынка денежных переводов в России и прогноз 2020»

Развитие переводов по номеру телефона стало основным трендом года

Перевод по номеру телефона

Преимущества

1. ...
2. ...
3. ...
4. ...
5. ...

Внутренние (на счета в том же платежном сервисе) переводы по номеру телефона ...

Недостатки

1. ...
2. ...
3. ...

Кто из игроков рынка обеспечивает возможность перевести деньги по номеру телефона

Банки **X/XX** ...

Мобильные операторы **X/XX** ...

Системы переводов **X/XX** ...

Электронные кошельки **X/XX** ...

Мессенджеры, соцсети **X/XX** ...

Еще проще перевод по номеру телефона делает выбор из телефонной книги отправителя

Функция в личном кабинете	Чем полезно	Где доступно	У кого реализовано (примеры)
Выбор ...	Функция позволяет не вводить номер телефона ...	Android	  И другие
...	...	Web/ Android	...
...	...	Web	...



...

...

Комментарий клиента

Из интервью с экспертами

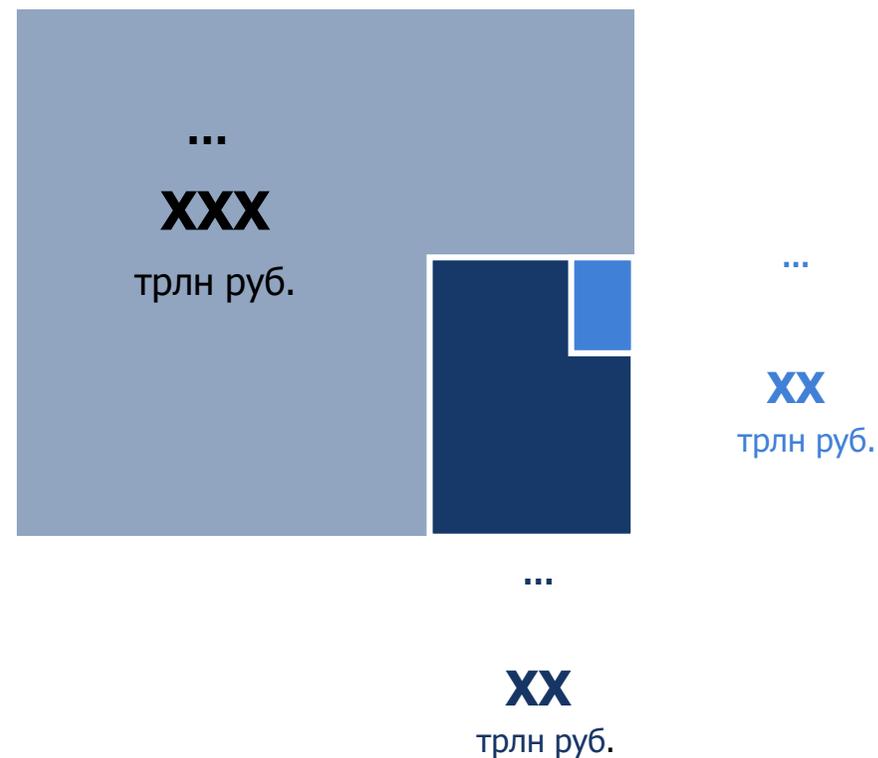
Серая экономика: «переведите на карту?»

Доля неформального сектора в России ...

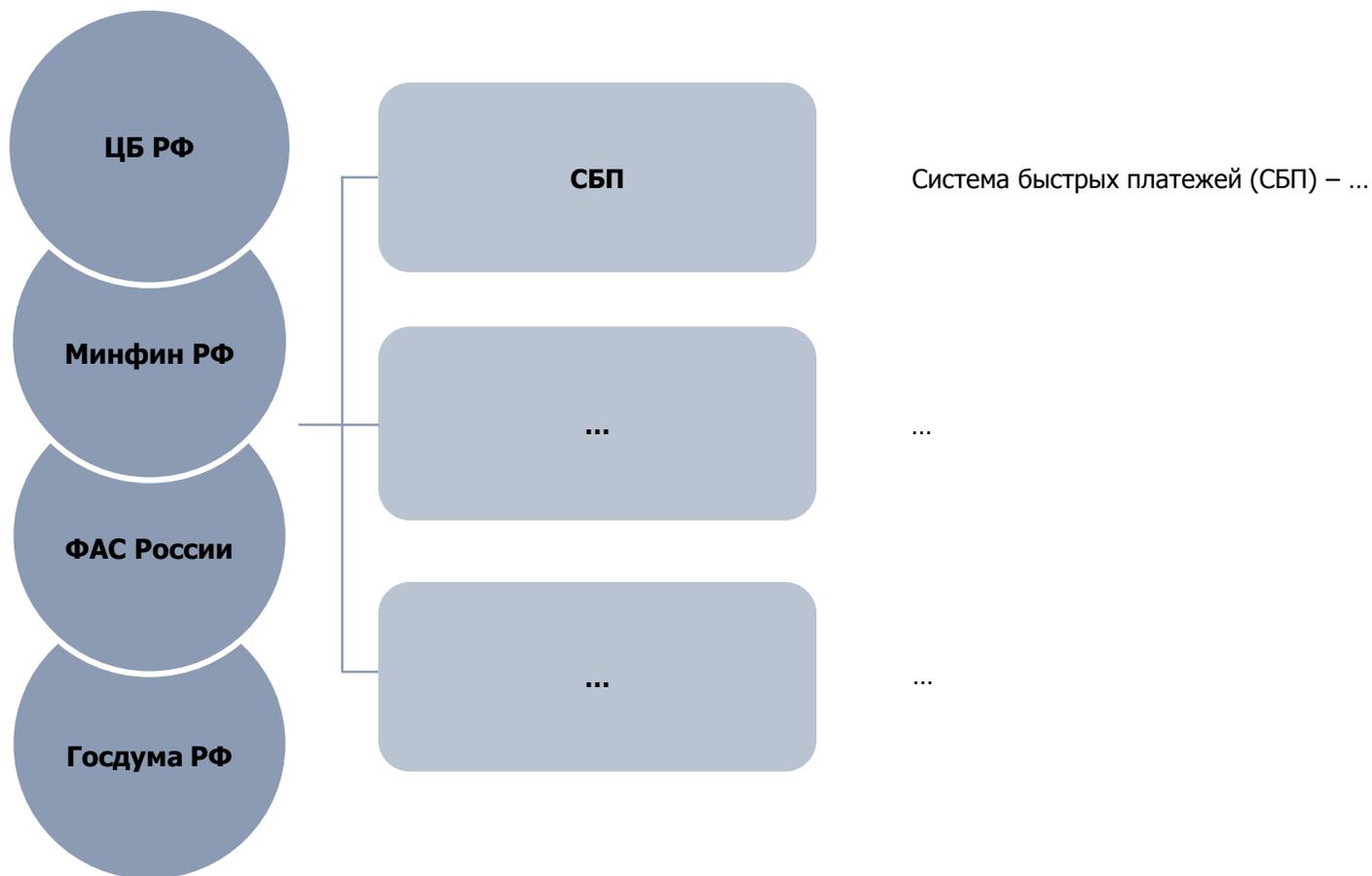
Переходу взаиморасчетов онлайн в серую зону способствуют следующие факторы:

- ...
- ...
- ...

Теневая экономика ...



Регулятор провел ряд инициатив для выравнивания конкуренции на рынке денежных переводов



3 **Оценка рынка денежных переводов в России и прогноз 2020**

5+ стр.

Методология. Оценка рынка p2p-переводов

Оценка рынка p2p-переводов проводилась на основе **трех источников данных**.



Бенчмарк по p2p-переводам за 2017 г.:

поквартальные объемы и количество переводов в РФ (с me2me и без me2me) по инструментам отправителя - с карты, с банковского счета, со счета «кошелек», с номер мобильного, наличными (для расчетов использованы агрегированные данные по рынку).



Статистика ЦБ РФ по переводам 2017-2019 гг.:

поквартальные объемы и количество переводов в РФ - по прочим операциям с картами, переводам без открытия счета, переводам с использованием сервиса быстрых платежей.



Клиентский опрос Frank RG 2019 г. (онлайн-анкетирование клиентов):

количество и средний размер операций на клиента по целям переводов в РФ – близким на повседневные нужды, одолжить деньги или вернуть долг, сбор денег на подарки и пр., переводы между собственными счетами (me2me), регулярная материальная помощь родственникам и знакомым, совместная оплата счета за покупку или услугу, оплата за товары и услуги.

На основе этих данных были рассчитаны поквартальные объемы рынка p2p-переводов в РФ за 2017-2019 гг., в т.ч. без me2me, с учетом переводов с карты, банковского счета, счета ЭДС и без открытия счета (наличными).

Прогнозный показатель на 2020 г. рассчитан на основе прогноза динамики макроэкономических показателей и их корреляции с p2p-переводами.

Источник: Frank RG, 2019.

При оценке рынка учитывались инструменты перевода:



Карта



Банковский счет



Счет ЭДС



Наличные



Счет номера телефона
(у мобильных операторов)

Оценка рынка. Динамика рынка денежных переводов – прогноз 2020

Рынок р2р-переводов ...

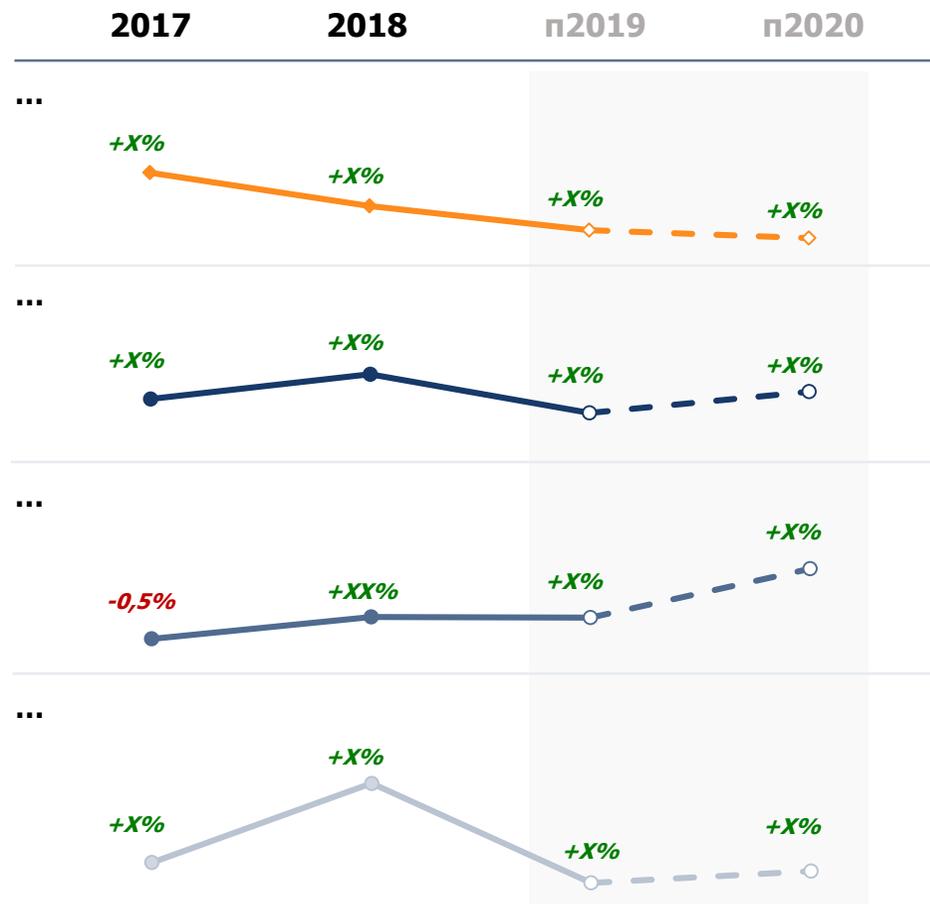
Этому способствуют ...:

- ...
- ...
- ...
- ...

Основные факторы ...:

- ...
- ...
- ...

Динамика прироста макроэкономических показателей и ... в 2017-2020 гг.



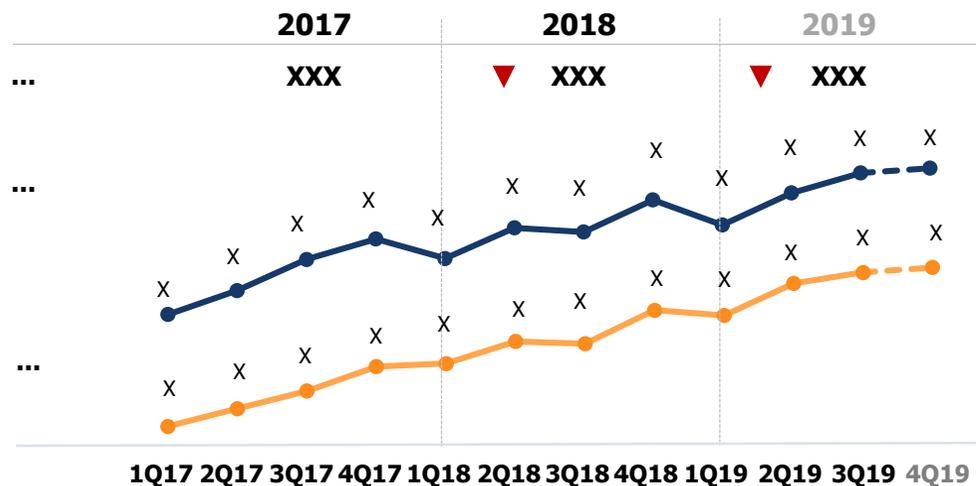
Источник: Всемирный банк «Доклад об экономике России #42», декабрь 2019 г., Минэкономразвития «Прогноз социально-экономического развития РФ на период до 2024 г.», расчеты Frank RG, 2019.

Переводы с карты

В статистике ЦБ РФ переводы физлицами с карты ...

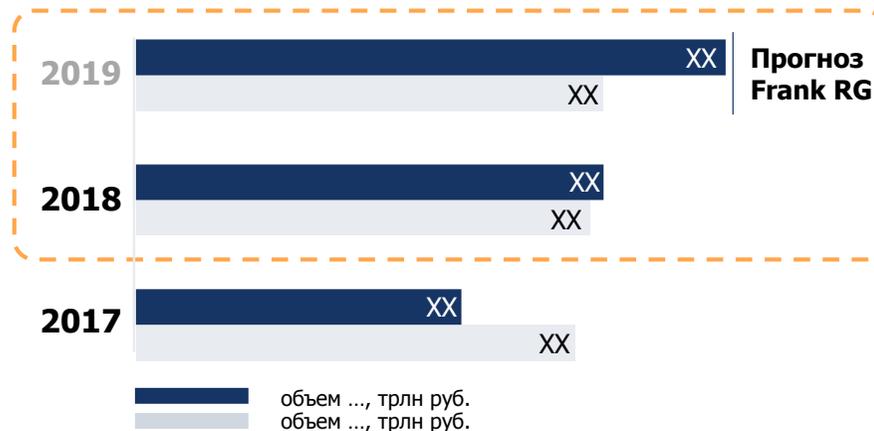
Объемы переводов физлиц с карты ...

Средний чек по переводам с карты ...



Источник: ЦБ РФ, расчеты Frank RG, 2019.

Переводы с карты vs ...



Источник: ЦБ РФ, расчеты Frank RG, 2019.

Переводы с карты ...



Источник: расчеты Frank RG, 2019.

Инфраструктура рынка p2p-переводов

Денежные переводы между физлицами обеспечиваются следующими элементами разнотипной платежной инфраструктуры:

		2017	2018	3Q2019	
	Платежные карты	Всего, млн ед.	XX	XX	XX
Количество платежных карт в 2017-2019 гг., млн ед.	XX	XX	XX
					
	Банкоматы	Всего, тыс. ед.	206,4 <i>-1,2%</i>	XX	XX
За 2017-2019 гг. общее количество банкоматов, тыс. ед.	XX	XX	XX
					
	Терминалы	Всего, тыс. ед.	▲ 2 372,7 <i>+20,5%</i>	XX <i>+18,5%</i>	XX <i>+7,4%</i>
Сеть электронных терминалов в России, тыс. ед.	▲ X	▲ X	▲ X

4 Мнения экспертов рынка денежных переводов

15+ стр.

Методология. Экспертные интервью

С сентября по ноябрь 2019 Frank RG провела очные и телефонные интервью с экспертами рынка p2p-переводов – представителями отраслевых ассоциаций, банков, мобильных операторов, систем денежных переводов, электронных кошельков и социальных сетей.

Критерии отбора экспертов: осведомленность в теме, руководящая позиция в направлении платежей и переводов физлиц (либо руководящая позиция в отраслевой ассоциации).

Продолжительность интервью с каждым экспертом 30-60 минут. Беседы были проведены в формате полуструктурированного глубинного интервью.

Благодарим за участие экспертов:



21 эксперт



3 отраслевые ассоциации и ЦБ РФ



12 банки



2 мобильные операторы



1 электронные кошельки



1 системы денежных переводов



2 социальные сети/мессенджеры

Методология. Экспертные интервью. Основные темы для обсуждения

Рынок

- Какие изменения на рынке p2p-переводов в России вы могли бы отметить за последний год?
- Как запуск СБП повлиял на рынок? Что изменилось для вас?
- Сейчас другие крупные игроки формируют свои альтернативные системы переводов по номеру телефона (например, Сбербанк Онлайн, Visa, Mastercard). Что вы думаете про развитие этого тренда?
- Как оцениваете перспективы технологии Open API в России? Она нужна для p2p-переводов?
- С развитием Open API появляются облачные платежные решения (Payment-as-a-service, или PaaS). Например, финтех может стать последней милей для клиента, оптимизируя стоимость проведения его транзакции. Получит ли распространение эта концепция в России?
- Какие основные тренды на рынке p2p-переводов? Что вы могли бы назвать как лучшие практики и кейсы в p2p-переводах? (локальные или глобальные)
- К чему готовиться рынку p2p-переводов в ближайшие 3-5 лет? Каковы перспективы развития рынка?

Бизнес (вопросы задавались всем экспертам, кроме представителей отраслевых ассоциаций и ЦБ РФ)

- Что вы сделали нового в сервисе p2p-переводов за последний год?
- Есть ли у вас отдельные KPI в p2p-переводах? Какие они?
- Какова динамика среднего чека p2p-перевода? Есть ли изменения по частоте переводов, используемым инструментам и каналам? Можете назвать конкретные цифры?
- Какая доля ваших активных клиентов делает p2p-переводы?
- Являются ли p2p-переводы для вас самостоятельным продуктом, генерирующим прибыль? Или это способ привлечь клиентов или повысить их транзакционную активность?
- Тарифы на p2p-переводы в целом по рынку снижаются. Планируете ли вы менять тарифную политику? Что сейчас становится конкурентным преимуществом, кроме цены? Какие наиболее важные факторы удержания клиентов?

Сервис

- Получит ли биометрия в ближайшее время распространение для идентификации отправителя?
- Сегодня можно сделать p2p-перевод и по номеру телефона по QR-коду, профилю в соцсети, через мессенджер. Какие из идентификаторов получателя наиболее перспективны, а что не получит распространения?
- Для специальных целей p2p-переводов появляются отдельные сервисы: получения средств для самозанятых, сбор денег на что-то, займы p2p. Это нишевые решения, или они получат широкое распространение? Вы делаете/планируете подобные сервисы?
- Какие этапы p2p-перевода сейчас наиболее уязвимы для мошеннических атак?

Экспертные интервью. Основные изменения на рынке p2p-переводов

Главное событие 2019 на рынке p2p-переводов, ...

Основные изменения на рынке, которые отмечают эксперты:

... (X/XX)

... (X/XX)

... (X/XX)

... (X/XX)

... (X/XX)

При этом часть экспертов ...

Изменилось отношение игроков рынка к ...

Регулятор ...

- ...
- ...
- ...
- ...
- ...

Эксперты считают, что тренд на ...

За последний год **изменились** не только игроки рынка, но и их **клиенты:**

- ...
- ...

...

Экспертные интервью. Как запуск СБП повлиял на рынок?

СБП способствует ...

Сейчас СБП ...

Главным преимуществом СБП для клиентов ...

Наиболее распространенные мнения экспертов:

... (13/21)

... (X/XX)

... (X/XX)

... (X/XX)

... (X/XX)

Хотя пока клиенты ...

- ...
- ...
- ...
- ...

Часть экспертов уверены, что СБП ...

...

Присоединение к СБП ...



...

Из интервью с экспертом

Экспертные интервью. Будущее систем перевода по номеру телефона

СБП, Сбербанк, Visa и MasterCard ...



...

Наиболее распространенные мнения экспертов по поводу ...

Из интервью с экспертом

... (6/21)

... (X/XX)

... (X/XX)

... (X/XX)

Сбербанк ...

- Сбербанк ...
- ...

Стоит ли банку подключаться ...

ЗА < ПРОТИВ
... (X/XX). | ... (X/XX).

В ближайшей перспективе эксперты ...

Экспертные интервью. P2p-переводы – самостоятельный продукт?

Для половины представителей игроков ...

Зарабатывать на p2p-переводах ...:

- ...
- ...
- ...

Являются ли p2p-переводы ...?



- ...

- p2p-переводы создают ...

- ...

- ...



...

Из интервью с экспертом



...

Из интервью с экспертом

5 Анализ тарифов и условий на денежные переводы в России

15+ стр.

Методология. Анализ условий по денежным переводам между физлицами (1/2)

Анализ условий по переводу средств между физическими лицами был проведен командой Frank RG в ноябре 2019 на основании данных, собранных в течение двух лет (август 2018, декабрь 2018, август 2019 и ноябрь 2019).

Были собраны следующие параметры:

- комиссия в %,
- ограничения по минимальной и максимальной комиссии в рублях,
- фиксированная комиссия в рублях за 1 операцию,
- ограничения по минимальной и максимальной сумме 1 перевода,
- лимиты на переводы за период (1, 4, 7, 30, 60, 90 дней) по количеству переводов
- лимиты на переводы за период (1, 4, 7, 30, 60, 90 дней) по сумме в рублях.

Сбор тарифов и условий осуществлялся из открытых источников (официальный сайт игрока, операторы call-центра и др.).

Рассматривались внутренние и внешние переводы.

- внутренний перевод – перевод между счетами клиентов внутри сервиса;
- внешний перевод – перевод от другого игрока и другому игроку.

Отдельно были выделены переводы с партнерами и переводы по пополнению счета.

Перевод с партнером – наличие отличающихся условий перевода для отдельных игроков и платежных систем, из которых/в которые осуществляется перевод. Переводы через Систему быстрых платежей также относятся к переводам через партнера.

Пополнение – перевод денег на собственный счет через личный кабинет после авторизации или иным способом в сети игрока.

Игроки распределены по 5 категориям:



Банки



Мобильные операторы



Системы переводов и Почта России



Электронные кошельки



Мессенджеры, соцсети

Характеристики базы для анализа

Каналы осуществления перевода:

- SMS/USSD-команды;
- Интернет (Web, App);
- Физический. АТМ/Терминал;
- Физический. Оператор.

Инструменты отправителя/получателя средств:

- Наличные денежные средства;
- Карта;
- Банковский счет;
- Номер мобильного телефона;
- Счет ЭДС.

Методология. Анализ условий по денежным переводам между физлицами (2/2)

На основании собранной информации сформулированы выводы. Полная база с тарифами и лимитами в excel-файле (отдельное приложение к отчету). Для сравнения тарифов доступны два инструмента:

- сводная таблица по всем параметрам,
- калькулятор комиссии перевода (рассчитывает минимальную комиссию за перевод заданной суммы по каждому игроку).

Проанализированы тарифы и условия по переводам **43 игроков**:



Динамика изменения тарифов и условий на денежные переводы в целом по рынку

В ноябре 2019 года комиссии за переводы ...

Тенденция к ...

В ноябре 2019 года ...

Тарифы на переводы по рынку в целом

Средние значения показателя	Август 2018	Декабрь 2018	Август 2019	Ноябрь 2019
	N=44	N=43	N=40	N=43
Комиссия за перевод, %	X%	X%	X%	X%
Ограничение комиссии, RUR	Min	X	X	X
	Max	XXX	XXX	XXX
Комиссия fix за 1 операцию, RUR	XX	XX	XX	XX

Лимиты на перевод по рынку в целом

Средние значения показателя	Август 2018	Декабрь 2018	Август 2019	Ноябрь 2019
	N=44	N=43	N=40	N=43
Лимит на 1 сутки	Сумма, RUR	XXX	XXX	XXX
	Кол-во операций, ед.	XXX	XXX	XXX
Лимит на 4 суток	Сумма, RUR	XXX	XXX	XXX
	Кол-во операций, ед.	XXX	XXX	XXX
Лимит на 7 суток	Сумма, RUR	XXX	XXX	XXX
	Кол-во операций, ед.	XXX	XXX	XXX
Лимит на 30 суток	Сумма, RUR	XXX	XXX	XXX
	Кол-во операций, ед.	XXX	XXX	XXX
Лимит на 60 суток	Сумма, RUR	XXX	XXX	XXX
	Кол-во операций, ед.	XXX	XXX	XXX
Лимит на 90 суток	Сумма, RUR	XXX	XXX	XXX
	Кол-во операций, ед.	-	-	-

Примечание: Для анализа выбраны средние значения показателей среди всех вариантов операций по переводу. Учитывались переводы из всех доступных для отправителя инструментов во всех каналах осуществления перевода. Значения по комиссиям рассчитывались для всех лимитов по сумме перевода. Данные указаны за исключением лимитов и комиссий за пополнение. Значение комиссии в % указано с округлением до сотых, комиссии в рублях - с округлением до целого числа.

Источник: Frank RG, мониторинг тарифов на денежные переводы по 40+ сервисам 2018, 2019.

Динамика изменения тарифов и условий на денежные переводы. Банки

В ноябре 2019 года комиссия за перевод ...

Средний лимит на ...

В ноябре 2019 года банки ...

Тарифы на переводы у банков

Средние значения показателя	Август 2018	Декабрь 2018	Август 2019	Ноябрь 2019
	N=24	N=24	N=22	N=22
Комиссия за перевод, %	X%	X%	X%	X%
Ограничение комиссии, RUR	Min	X	X	X
	Max	XXX	XXX	XXX
Комиссия fix за 1 операцию, RUR	XX	XX	XX	XX

Лимиты на перевод у банков

Средние значения показателя	Август 2018	Декабрь 2018	Август 2019	Ноябрь 2019
	N=24	N=24	N=22	N=22
Лимит на 1 сутки	Сумма, RUR	XXX	XXX	XXX
	Кол-во операций, ед.	XXX	XXX	XXX
Лимит на 4 суток	Сумма, RUR	XXX	XXX	XXX
	Кол-во операций, ед.	XXX	XXX	XXX
Лимит на 7 суток	Сумма, RUR	XXX	XXX	XXX
	Кол-во операций, ед.	XXX	XXX	XXX
Лимит на 30 суток	Сумма, RUR	XXX	XXX	XXX
	Кол-во операций, ед.	XXX	XXX	XXX
Лимит на 60 суток	Сумма, RUR	XXX	XXX	XXX
	Кол-во операций, ед.	XXX	XXX	XXX
Лимит на 90 суток	Сумма, RUR	XXX	XXX	XXX
	Кол-во операций, ед.	-	-	-

Исследовались тарифы и условия 22 банков: Абсолют Банк, АК Барс Банк, Альфа-Банк, Банк Зенит, ВТБ, Газпромбанк, МКБ, ОТП Банк, Почта Банк, Промсвязьбанк, Райффайзенбанк, Рокетбанк, Росбанк, Россельхозбанк, Сбербанк, Связь-Банк, Ситибанк, Тинькофф, Уралсиб, ФК Открытие, Хоум Кредит Банк, ЮниКредит Банк.

Примечание: Для анализа выбраны средние значения показателей среди всех вариантов операций по переводу. Учитывались переводы из всех доступных для отправителя инструментов во всех каналах осуществления перевода. Значения по комиссиям рассчитывались для всех лимитов по сумме перевода. Данные указаны за исключением лимитов и комиссий за пополнение. Значение комиссии в % указано с округлением до сотых, комиссии в рублях - с округлением до целого числа.

Источник: Frank RG, мониторинг тарифов на денежные переводы по 40+ сервисам 2018, 2019.

Тарифы и условия по переводам на счета других игроков

У всех рассматриваемых категорий игроков есть возможность ...

Фиксированная комиссия за операцию варьируется от **X рублей** у мобильных операторов до **XX рублей** у банков и систем переводов. При этом, только X% из исследуемых игроков устанавливают ...

Комиссия за внешний перевод в целом по рынку

Категория игрока		Комиссия в %				Min ограничение комиссии, RUR				Max ограничение комиссии, RUR				Комиссия fix за 1 операцию, RUR			
		min	max	среднее	медиана	min	max	среднее	медиана	min	max	среднее	медиана	min	max	среднее	медиана
Банки	N=22	X%	X%	X%	X%	X	XX	X	X	X	XX	X	X	X	XX	X	X
Мобильные операторы	N=4	X%	X%	X%	X%	X	XX	X	X	X	XX	X	X	X	XX	X	X
Электронные кошельки	N=8	X%	X%	X%	X%	X	XX	X	X	X	XX	X	X	X	XX	X	X
Системы переводов	N=6	X%	X%	X%	X%	X	XX	X	X	X	XX	X	X	X	XX	X	X
Мессенджеры, соцсети	N=3	X%	X%	X%	X%	X	XX	X	X	X	XX	X	X	X	XX	X	X

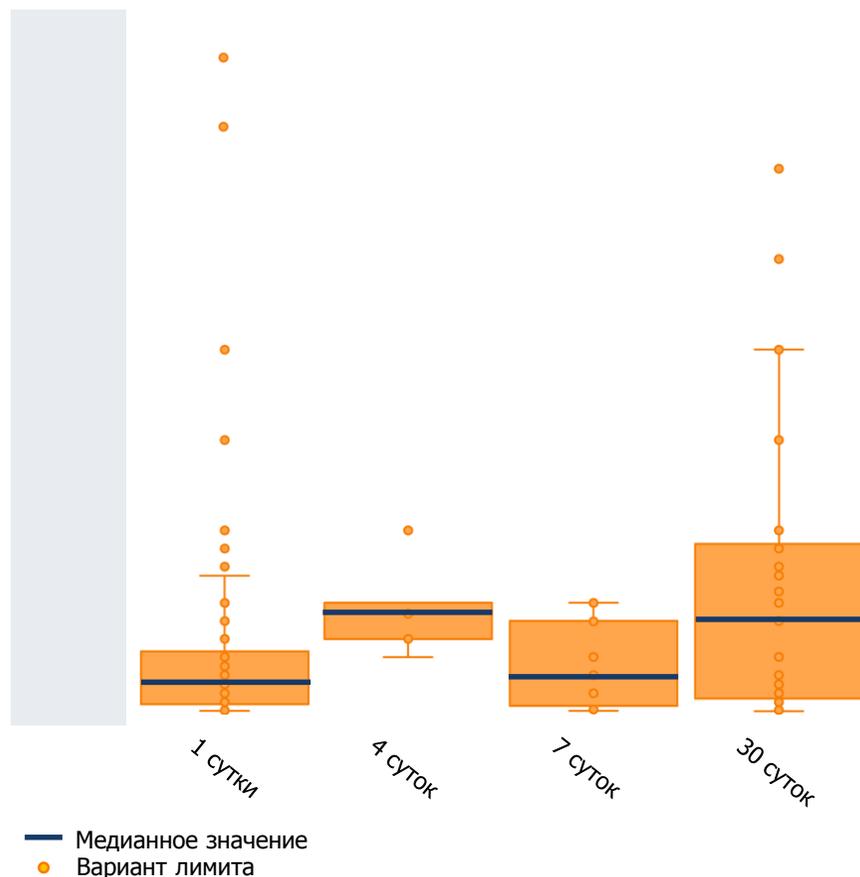
Примечание: В таблице указаны минимально (min) и максимально (max) возможные комиссии за перевод для разных типов игроков. При расчете средних значений и медианы учитывались переводы из всех доступных для отправителя инструментов во всех каналах осуществления перевода среди всех вариантов операций по переводу. Значения по комиссиям рассчитывались для всех лимитов по сумме перевода. Данные указаны за исключением комиссий за пополнение. Значение комиссии в % указано с округлением до сотых, комиссии в RUR - с округлением до целого.

Источник: Frank RG, мониторинг тарифов на денежные переводы по 40+ сервисам, ноябрь 2019.

Лимиты по переводам на счета других игроков

У игроков наиболее распространены ограничения по ...

Чаще всего при переводах устанавливают ...



1 сутки

Лимиты установлены в диапазоне от XX рублей до XXX рублей, медианное значение – XX рублей.

У X игроков из X установлены лимиты от X до XX переводов за 1 сутки.

4 суток

Лимиты установлены в диапазоне от XX рублей до XXX рублей, медианное значение – XX рублей.

У X игроков из X установлены лимиты от X до XX переводов за 4 суток.

7 суток

Лимиты установлены в диапазоне от XX рублей до XXX рублей, медианное значение – XX рублей.

У X игроков из X установлены лимиты от X до XX переводов за 7 суток.

30 суток

Лимиты установлены в диапазоне от XX рублей до XXX рублей, медианное значение – XX рублей.

У X игроков из X установлены лимиты от X до XX переводов за 30 суток.

Комиссии за перевод суммы в 500, 5000 и 50000 руб.

Минимальные комиссии за перевод у мобильных операторов	Внутренние переводы			Внешние переводы		
	500 RUR	5000 RUR	50000 RUR	500 RUR	5000 RUR	50000 RUR
Игрок 1	X	X	X	X	X	X
Игрок 2	0	0	-	0	0	X
Игрок 3	0	0	0	0	0	X
Игрок 4	X	X	-	0	0	X

Минимальные комиссии за перевод у мессенджеров и соцсетей	Внутренние переводы			Внешние переводы		
	500 RUR	5000 RUR	50000 RUR	500 RUR	5000 RUR	50000 RUR
Игрок 1	-	-	-	X	X	X
Игрок 2	0	0	-	0	0	0
Игрок 3	0	0	0	0	0	0

- У X из 4 мобильных операторов есть возможность ...;
- В рамках внутренних переводов у X игроков нельзя перевести ...

- ...
- ...

Примечание: рассчитана минимальная фактическая комиссия игрока за перевод указанной суммы. Учитывались переводы из всех доступных для отправителя инструментов во всех каналах осуществления перевода. Значения по комиссиям рассчитывались для всех лимитов по сумме перевода. Данные указаны за исключением комиссий за пополнение. Рассчитанные значения с тремя знаками после запятой и более указаны с округлением до сотых.

Источник: Frank RG, мониторинг тарифов на денежные переводы по 40+ сервисам, ноябрь 2019.

6 Клиентский опыт

30+ стр.

Методология. Онлайн-анкетирование пользователей сервиса р2р-переводов

Онлайн-анкетирование пользователей сервиса р2р-переводов проводилось через онлайн-панель OMI Russia в октябре 2019 года.

Выборка квотирована по регионам РФ в соответствии с распределением населения (федеральные округа, города-миллионники, города с населением свыше 250 тысяч человек).

К анкетированию допускались лица, прошедшие скрининг по критериям отбора.

Критерии отбора респондентов:

1. **Возраст.** К анкетированию допускались респонденты, которым исполнилось 18 лет, и старше.
2. **Город проживания.** Исходя из определенной ранее географической выборки, к опросу допускались лица, которые проживают в указанных городах, но в соответствии с выделенными квотами.
3. **Активность.** Для получения релевантных результатов к анкетированию допускались пользователи, осуществляющие денежные переводы другим людям не менее 1-2 раз в месяц и последний раз совершали такой перевод не позднее месяца назад.

Характеристики выборки:

Все участники опроса – активные пользователи сервиса р2р-переводов. Всего было опрошено 750 человек.

Для анализа были выделены 4 возрастные категории респондентов:

- 1) 18-25 лет
- 2) 26-35 лет
- 3) 36-50 лет
- 4) 51 год и старше

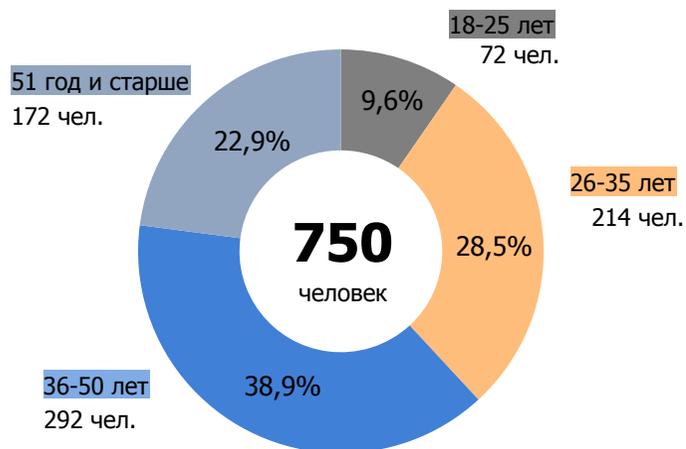
Самому молодому участнику опроса – 18 лет, самому возрастному – 75 лет.

География:

Архангельск, Астрахань, Балашиха, Барнаул, Белгород, Брянск, Владивосток, Владикавказ, Владимир, Волгоград, Волжский, Вологда, Воронеж, Грозный, Екатеринбург, Иваново, Ижевск, Иркутск, Йошкар-Ола, Казань, Калининград, Калуга, Кемерово, Киров (Кировская область), Комсомольск-на-Амуре, Кострома, Краснодар, Красноярск, Курган, Курск, Липецк, Магнитогорск, Махачкала, Москва, Мурманск, Набережные Челны, Нижневартовск, Нижний Новгород, Нижний Тагил, Новокузнецк, Новороссийск, Новосибирск, Омск, Орёл, Оренбург, Пенза, Пермь, Петрозаводск, Подольск, Ростов-на-Дону, Рязань, Самара, Санкт-Петербург, Саранск, Саратов, Смоленск, Сочи, Ставрополь, Стерлитамак, Сургут, Таганрог, Тамбов, Тверь, Тольятти, Томск, Тула, Тюмень, Улан-Удэ, Ульяновск, Уфа, Хабаровск, Чебоксары, Челябинск, Череповец, Чита, Якутск, Ярославль.

Онлайн-анкетирование пользователей сервисов р2р-переводов. Характеристики выборки

Распределение выборки по полу и возрасту



Распределение выборки по федеральным округам



Было опрошено 750 человек, из них 57% мужчин и 43% женщин.

Участниками опроса стали жители 8 федеральных округов или 61 региона страны с 74 городами.

Анкета. Онлайн-анкетирование пользователей сервисов p2p-переводов

Вопрос 1.

Укажите Ваш пол.

1. Мужчина
2. Женщина

Вопрос 2.

Укажите Вашу дату рождения.

1. 18-25 лет
2. 26-35 лет
3. 36-50 лет
4. 51 год и старше

Вопрос 3.

В каком городе Вы проживаете?

Респонденту предлагалось выбрать город своего проживания из выпадающего списка

Скрининговый вопрос – к продолжению анкетирования допускаются лица, выбравшие городом проживания один из предлагаемых в списке городов

Вопрос 4.

Как часто Вы делаете денежные переводы другому человеку (физическому лицу)? Пожалуйста, при ответе учитывайте любые способы перевода денег – наличными, через интернет-банк, мобильное приложение, электронный кошелек и прочие.

1. Более 5 раз в месяц
2. 3-5 раз в месяц
3. 1-2 раза в месяц
4. Несколько раз в год
5. Не перевожу средства другим людям

Скрининговый вопрос – к продолжению анкетирования допускались лица, совершающие переводы не реже, чем 1-2 раза в месяц.

Вопрос 5.

Когда Вы последний раз переводили денежные средства другому человеку (физическому лицу)? Пожалуйста, при ответе учитывайте любые способы перевода денег – наличными, через интернет-банк, мобильное приложение, электронный кошелек и прочие.

1. Сегодня или вчера
2. На этой неделе
3. В этом месяце
4. Несколько месяцев назад
5. Не помню

Скрининговый вопрос – к продолжению анкетирования допускались лица, активность в переводах которых была не ранее, чем в текущем месяце.

Вопрос 6.

Сколько платежей за ЖКХ, сотовую связь, штрафы, налоги и прочих обязательных платежей Вы совершаете в месяц?

1. Более 10 платежей
2. 5-10 платежей в месяц
3. 1-4 платежа в месяц
4. 1 платеж в несколько месяцев
5. Не оплачиваю

Вопрос 7.

Когда Вы последний раз совершали оплату за ЖКХ, сотовую связь, штрафы, налоги и прочие обязательные платежи?

1. На этой неделе
2. В этом или в прошедшем месяце
3. Несколько месяцев назад
4. Не помню

Вопрос 8.

Перед Вами список организаций, через которые можно производить денежные переводы другим людям (имеются в виду любые способы перевода денег – наличными, через интернет-банк, мобильное приложение, электронный кошелек и прочие). **Пожалуйста, оцените свою осведомленность о сервисах и организациях для перевода денег другим людям.**

№	Сервис	1. Не слышал(а) о таком	2. Знаю, что есть такой сервис	3. Пользовался(лась) ранее для денежных переводов	4. Продолжаю использовать для денежных переводов
1	CONTACT				
2	PayPal				
3	QIWI				
4	Talkbank				
5	Tele2				
6	WebMoney				
7	Western Union				
8	Абсолют Банк				
9	АК Барс Банк				
10	...*				

*Альфа-Банк, Банк Зенит, Билайн, ВКонтакте, ВТБ, Газпромбанк, Деньги@mail.ru, Золотая Корона, МегаФон, Московский Кредитный Банк (МКБ), МТС, Открытие, ОТП Банк, Почта Банк, Почта России, Промсвязьбанк, Райффайзенбанк, Рокетбанк, Росбанк, Россельхозбанк, Сбербанк, Связь-Банк, Ситибанк, Тинькофф, УРАЛСИБ, Хоум Кредит Банк, ЮниКредит Банк, Юнистрим, Яндекс.Деньги.

Респондент может выбрать только один вариант ответа для каждого из сервисов.

Вопрос 10.

Перед Вами список способов перевода денежных средств другим людям. Пожалуйста, оцените свою осведомленность о каждом из них.

№	Способ	1. Не слышал(а) о таком	2. Знаю, что есть такой способ	3. Пользовался(лась) раньше	4. Продолжаю использовать
1	Интернет-банк				
2	Личный кабинет платежного сервиса (не банка)				
3	Мобильное приложение				
4	SMS-команда с телефона				
5	Мессенджер или социальная сеть				
6	Оператор в отделении/офисе				
7	Банкомат или терминал				
8	QR-код				
9	Между смартфонами (через Bluetooth)				

Респондент может выбрать только один вариант ответа для каждого из каналов.

Вопрос 11.

Оцените, пожалуйста, свойства каждого известного Вам способа перевода денег другому человеку.

№	Способ	1. Удобно	2. Быстро	3. Безопасно	4. Дешево	5. Надежно	6. Ничего из перечисленного
1	...						
2	...						
3	...						
4	...						
5	...						
6	...						
7							

В списке респонденту предлагаются способы, которые он в вопросе 10 отметил как «2. Знаю, что есть такой способ», «3. Пользовался(лась) раньше» или «4. Продолжаю использовать»

Вопрос 12.

Какую информацию о получателе Вы предпочли бы указывать для перевода денежных средств другому человеку?

1. Фамилия Имя Отчество
2. Банковские реквизиты (реквизиты счета)
3. Номер банковской карты
4. E-mail
5. Номер телефона
6. Профиль в соцсети
7. Номер электронного кошелька
8. QR-код
9. Другое (укажите) _____

Респондент может выбрать от 1 до 3 вариантов ответа.

Вопрос 13.

Как часто Вы делаете следующие типы переводов людям?

№	Цель перевода	1. Более 5 раз в месяц	2. 3-5 раз в месяц	3. 1-2 раза в месяц	4. Несколько раз в год	5. Никогда
1	Переводы близким на повседневные нужды (нерегулярные)					
2	Одолжить деньги или вернуть долг человеку					
3	Сбор денег на подарки, взносы и проч.					
4	Перевод между собственными счетами					
5	Регулярная материальная помощь родственникам и знакомым					
6	Совместная оплата счета за покупку или услугу					
7	Оплата за товары и услуги (перевод онлайн по номеру карты или телефона другому человеку)					
8	Другое _____ (текстовое поле)					

Респондент может выбрать только один вариант ответа для каждой из целей.

Вопрос 14.

Вы отметили, что переводите деньги людям с целью «...(формулировка цели перевода из вопроса 13)» ... (частота перевода, отмеченная респондентом).

Пожалуйста, укажите, какую сумму в среднем Вы переводите за одну операцию:

_____ (руб.)

Респонденту предлагается указать среднюю сумму операции только по тем целям, которые он осуществляет не менее чем несколько раз в год (из вопроса 13).

Вопрос 15.

Вспомните свой лучший опыт, когда отправляли деньги другому человеку за последнее время.

Какой сервис использовали? Что приятно поразило, удивило, порадовало?

Открытый вопрос, необязательный.

Вопрос 16.

Вспомните негативный случай при отправке денег другому человеку за последнее время.

Какой сервис использовали? Опишите, что пошло не так?

Открытый вопрос, необязательный.

Вопрос 17.

Вспомните свой опыт использования различных сервисов для денежных переводов. Оцените, насколько вероятно, что Вы снова воспользуетесь сервисом?

по 10-балльной шкале, где 1 – "не воспользуюсь ни при каких обстоятельствах", 10 – "обязательно воспользуюсь"

№	Сервис	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	...										
2	...										
3	...										
4	...										
5	...										
...											

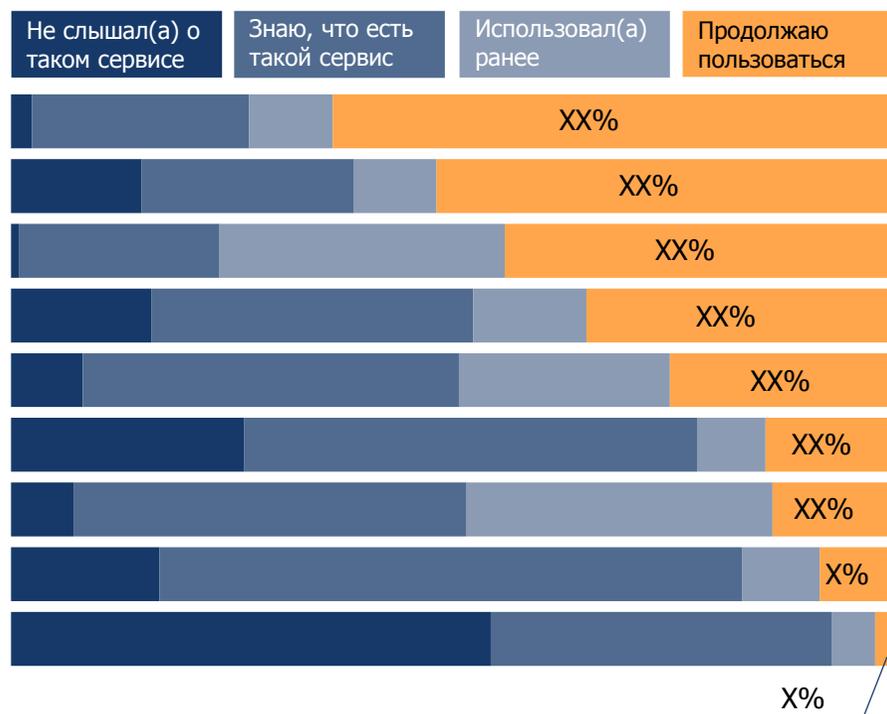
В списке респонденту предлагаются сервисы, которые он в вопросе 8 отметил как «3. Пользовался(лась) раньше...» или «4. Продолжаю использовать...»

Клиентский опыт. Известность и использование каналов для p2p-переводов

По результатам опроса самым используемым каналом денежных переводов ...

Пользователи от XX до XX лет выбирают мобильное приложение, причем среди людей XX лет и XX лет мобильное приложение имеет ...

«Перед Вами список способов перевода денежных средств другим людям. Пожалуйста, оцените свою осведомленность о каждом из них»



Доля активных пользователей («Продолжаю использовать») в разных возрастных группах

	18-25 лет	26-35 лет	36-50 лет	51 год и старше
...	XX%	XX%	XX%	XX%
...	XX%	XX%	XX%	XX%
...	XX%	XX%	XX%	XX%
...	XX%	XX%	XX%	XX%
...	XX%	XX%	XX%	XX%
...	XX%	XX%	XX%	XX%
QR-код	15,28%	XX%	XX%	XX%
...	XX%	XX%	XX%	XX%
...	XX%	XX%	XX%	XX%
...	XX%	XX%	XX%	XX%

Клиентский опыт. Средние чеки p2p-переводов на различные цели

Самые высокие средние чеки приходятся ...

Размер средних чеков p2p-переводов ...

Наименьшие средние чеки по каждой из целей ...

«Пожалуйста, укажите, какую сумму в среднем Вы переводите за одну операцию»

Цель перевода	Средний чек по выборке	Мужчины	Женщины	18-25 лет	26-35 лет	36-50 лет	51 год и старше
Перевод между собственными счетами	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX
Одолжить деньги или вернуть долг человеку	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX
Регулярная материальная помощь родственникам и знакомым	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX
Переводы близким на повседневные нужды (нерегулярные)	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX
Оплата за товары и услуги (перевод онлайн по номеру карты или телефона другому человеку)	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX
Совместная оплата счета за покупку или услугу	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX
Сбор денег на подарки, взносы и проч.	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX

Клиентский опыт. Оценка свойств каналов для p2p-переводов

При осуществлении перевода через ...

При переводах с помощью банкомата, ...

А у таких новых каналов перевода, как ...

«Оцените, пожалуйста, свойства каждого известного Вам способа перевода денег другому человеку»*

	Удобно	Быстро	Безопасно	Дешево	Надежно	Ничего из перечисленного
...	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%
...	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%
...	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%
...	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%
...	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%
QR-код	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%
...	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%
...	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%
...	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%

*В списке респонденту предлагались способы, которые он в предыдущем вопросе отметил как «Знаю, что есть такой способ», «Пользовался(лась) раньше» или «Продолжаю использовать». Допускалось несколько ответов.

Источник: Frank RG, онлайн-опрос 750 активных пользователей p2p-переводов, октябрь 2019.

7 Сравнение сервисов для денежных переводов в России (рейтинг)

170+ стр.

Методология. Тестирование личных кабинетов (1/2)

В ходе исследования было протестировано **38 игроков** из 6 категорий на предмет реализации клиентских платежных сценариев в личных кабинетах.

Период проведения тестирования – октябрь-ноябрь 2019 г.

Исследование проводилось **внутри личных кабинетов** (после прохождения авторизации):

- в web-интерфейсе: не учитывались переводы на официальном сайте игроков, доступные для неавторизованных пользователей.
- в мобильном приложении. Тестирование проводилось на смартфоне на платформе Android, так как по данным Statcounter* доля телефонов на платформе Android в России – около 70%.

Верификация исследования. Каждому игроку были направлены данные на согласование. От 75% игроков была получена обратная связь и подтвержден вариант изложения данных. Согласование проводилось в **ноябре-декабре 2019**.

По каждому игроку указана **дата подготовки слайдов**, а также **версия** мобильного приложения.

Статистика по тестированию клиентских сценариев p2p-переводов в личных кабинетах, количество

 38 игроков	Web	App
 22 банки	22	22
 4 мобильные операторы	4	4
 4 электронные кошельки	4	4
 4 системы денежных переводов	4	3
 3 социальные сети/мессенджеры	3	3
 1 Почта России	1	1

Источник: Frank RG, 2019 г.

Примечание: Web – web-интерфейс, App – мобильное приложение.

*<https://gs.statcounter.com/os-market-share/mobile/russian-federation/#monthly-201808-201908-bar>

Методология. Тестирование личных кабинетов (2/2)

Особенности методики тестирования

В ходе исследования мы подсчитывали количество шагов **при первом обращении клиента к сервису**, поэтому не учитывали привязанные/сохраненные карты.

Такое решение было принято, чтобы обеспечить сравнимость и исключить влияние разной уже сформированной ранее среды пользователя в разных сервисах (какими-то пользовались активно, какими-то впервые).

По разработанной Frank RG методике осуществлялся подсчет **обязательных и необязательных** действий при совершении перевода по каждому из сценариев.

- обязательные действия - **min количество кликов** – сколько «кликов» и полей для заполнения, кнопок на пути пользователя обязательны при совершении перевода внутри личного кабинета на странице сценария (**учитывались при расчете рейтинга**).

К обязательным действиям также относились все действия по вводу смс-кода (или пин-кода в приложении), кнопки подтверждения операций, а также перехода на другую страницу (к следующему шагу перевода).

- необязательные действия – автоматически заполняемые поля в сценарии – **не учитывались при расчете рейтинга**.

По умолчанию рассчитывался сценарий переводов по доступным идентификаторам **клиентам других игроков** (внешний перевод).

Идентификатор	Описание
Номер карты	Перевод на карты клиента другого банка
Банковские реквизиты	Перевод на счет клиента другого игрока
Номер счета электронного кошелька	Перевод на счет клиента другого электронного кошелька (ЭДС),
Номер телефона	В зависимости от категории тестируемого игрока: перевод на карту клиента банка / перевод на номер абонента другого мобильного оператора
QR-код	Перевод клиенту (не оплата услуг) внутри игрока (банка, социальной сети/мессенджера)
ФИО получателя	Перевод в наличные другому клиенту
E-mail	Перевод на карту клиенту другого банка (характерно для систем переводов VISA и Mastercard)
Аккаунт в социальной сети/мессенджере	Перевод зарегистрированным в социальной сети/мессенджере пользователям

Методология. Список исследуемых сервисов



Банки

[Абсолют Банк](#)

[АК БАРС БАНК](#)

[Альфа-Банк](#)

[Банк Зенит](#)

[Банк Открытие](#)

[ВТБ](#)

[Газпромбанк](#)

[МКБ](#)

[ОТП Банк](#)

[Почта Банк](#)

[Промсвязьбанк](#)

[Райффайзенбанк](#)

[Рокетбанк](#)

[Росбанк](#)

[Россельхозбанк](#)

[Сбербанк](#)



Банки

[Связь-Банк](#)

[Ситибанк](#)

[Тинькофф](#)

[Уралсиб](#)

[Хоум Кредит Банк](#)

[ЮниКредит Банк](#)



Электронные кошельки

[PayPal](#)

[QIWI](#)

[WebMoney](#)

[Яндекс.Деньги](#)



Социальные сети/мессенджеры

[TalkBank](#)

[ВКонтакте](#)

[Одноклассники](#)



Мобильные операторы

[Tele2](#)

[Билайн](#)

[МегаФон](#)

[МТС](#)



Системы переводов

[CONTACT](#)

[Western Union](#)

[Золотая Корона](#)

[Юнистрим](#)



Почта России



Бонус. Зарубежный кейс

[WeChat Pay](#)

Яндекс.Деньги. Функционал личного кабинета (1/2)

 Web-интерфейс		Способы перевода	 Мобильное приложение (Android)	
Примечание	Min кол-во действий в сценарии		Min кол-во действий в сценарии	Примечание
Переход в раздел Переводы на главной странице сайта. Осуществить перевод по номеру карты можно как с кошелька на Яндексе, так и с банковской карты.	X	По номеру карты	X	Переход через раздел Каталог – Переводы – На карту. Можно настроить переход в раздел Переводы с главной страницы приложения. Осуществить перевод по номеру карты можно как с кошелька на Яндексе, так и с банковской карты.
Переход с главной страницы сайта в раздел Переводы – На счет в банке.	X	По банковским реквизитам	—	Перевод в банк по реквизитам счета возможен только в рамках погашения кредитов.
Наиболее быстрым является перевод на кошелек Яндекс.Деньги (по номеру счета или по номеру телефона). Перевод средств на кошелек QIWI производится через раздел Оплата услуг на главной странице – Онлайн-сервисы – Пополнение кошелька QIWI. Перевод на кошелек WebMoney доступен после его привязки к кошельку на Яндексе. Осуществить перевод можно как с кошелька на Яндексе, так и с банковской карты.	X	По номеру ЭДС	X	Переход через раздел Каталог – Переводы. Можно настроить переход в раздел Переводы с главной страницы приложения. Доступны перевод на кошельки на Яндексе и QIWI – по номеру счета кошелька или по номеру телефона. Осуществить перевод можно как с кошелька на Яндексе, так и с банковской карты.
Переход с главной страницы сайта в раздел Переводы – Через Western Union/Юнистрим. Перевод по ФИО получателя производится с получением средств наличными.	X	По ФИО получателя	—	Недоступно в мобильном приложении.
Переход с главной страницы сайта в раздел Сбор денег – Запрос денег. Можно создать ссылку с запросом или отправить запрос на почту.		Запросить деньги		Переход через раздел Каталог – Переводы – Запросить деньги. Можно настроить переход в раздел Переводы с главной страницы приложения. Отправить запрос можно в чат или на почту.

Примечание: Данные web-версии от 18.10.2019 г., версия мобильного приложения 5.15.0.

Min количество действий в сценарии – сколько «кликов», полей для заполнения, кнопок на пути пользователя **обязательны** при совершении перевода внутри личного кабинета на странице сценария (после прохождения авторизации и перехода в нужный раздел). Показатель подсчитан для внешних переводов (в другой ЭДС).

Яндекс.Деньги. Функционал личного кабинета (2/2)

 Web-интерфейс		Способы перевода	 Мобильное приложение (Android)	
Примечание	Мin кол-во действий в сценарии		Мin кол-во действий в сценарии	Примечание
Переход с главной страницы сайта из раздела Сбор денег. Возможно создание страницы для сбора средств, кнопки для размещения на сайте или ссылки для переводов.		Сбор средств	Недоступно в мобильном приложении.	

Примечание: Данные web-версии от 18.10.2019 г., версия мобильного приложения 5.15.0.

Мin количество действий в сценарии – сколько «кликов», полей для заполнения, кнопок на пути пользователя **обязательны** при совершении перевода внутри личного кабинета на странице сценария (после прохождения авторизации и перехода в нужный раздел). Показатель подсчитан для внешних переводов (в другой ЭДС).

Яндекс.Деньги. Интерфейс личного кабинета (1/2)



Где находятся переводы в web-интерфейсе?

Выбрав на главной странице раздел Переводы, можно ...

Быстрый доступ к переводам, которые пользователь добавил в избранное.

Другие способы

На счет в банке
Через Western Union
Через Юнистрим

Помощь

О переводах
Лимиты

Важно знать

Отправить перевод с карты можно, только если обе вы России.

Условия использования
Комиссия — 3% от суммы + 15 рублей.
Максимальная сумма:
• за один раз — 100 000 рублей;
• в месяц — 3 000 000 рублей.
Деньги зачисляются в течение 3 рабочих дней.
Обратите внимание: перевести деньги можно только на рублевый счет.

[КСТАТИ](#)

Нет быстрого доступа к переводам на иные электронные кошельки.

-  QIWI Кошелек
Деньги можно отправить на любой кошелек (по номеру)
-  WebMoney
После привязки кошелька WebMoney к кошельку на Яндексе

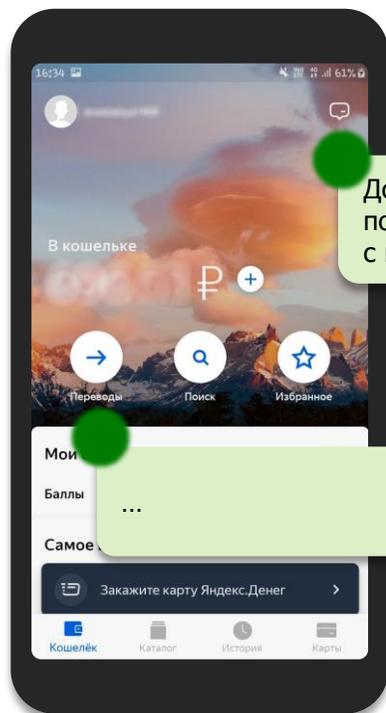
Примечание: Данные тестирования сценариев от 18.10.2019 г. Скриншоты фрагментов страниц представлены иллюстративно.

Яндекс.Деньги. Интерфейс личного кабинета (2/2)

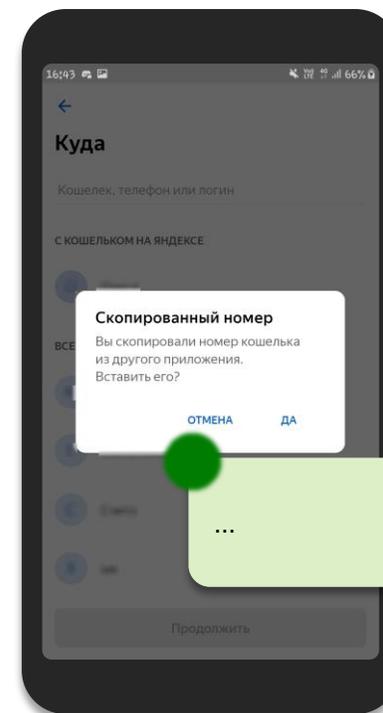
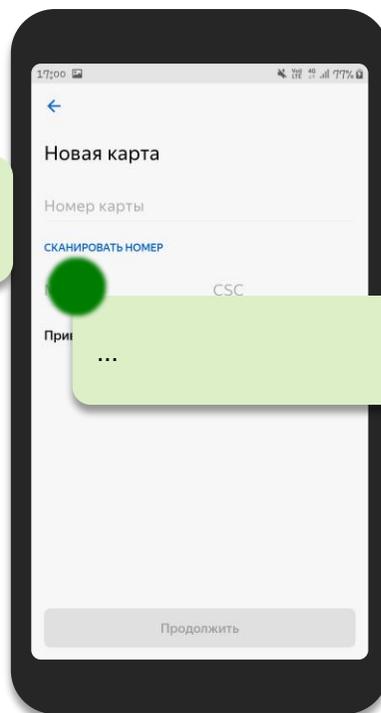


Где находятся переводы в мобильном приложении? (Android)

В разделе Переводы можно ...

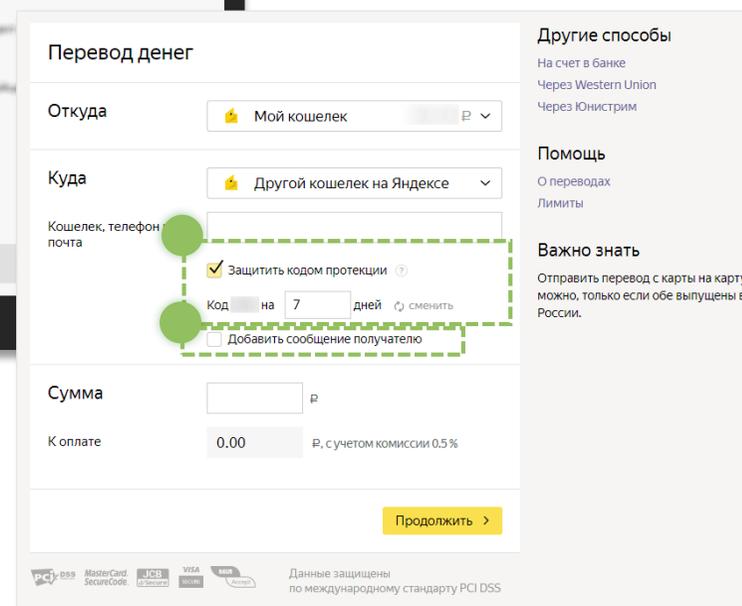
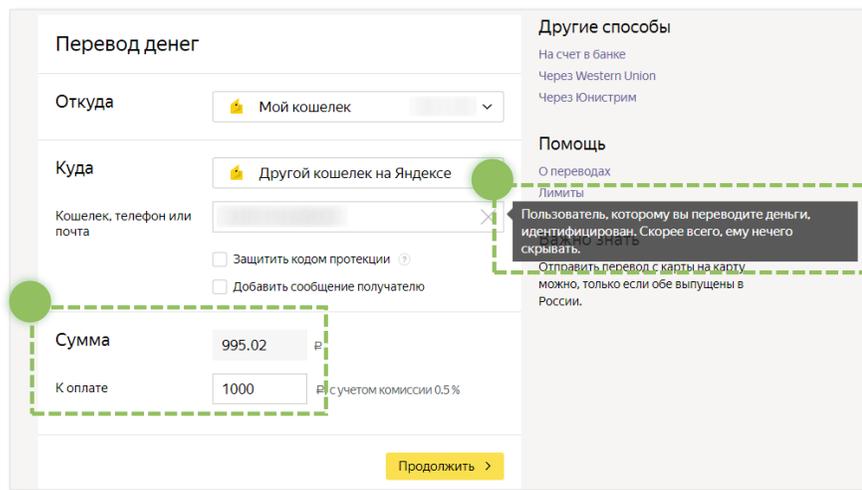
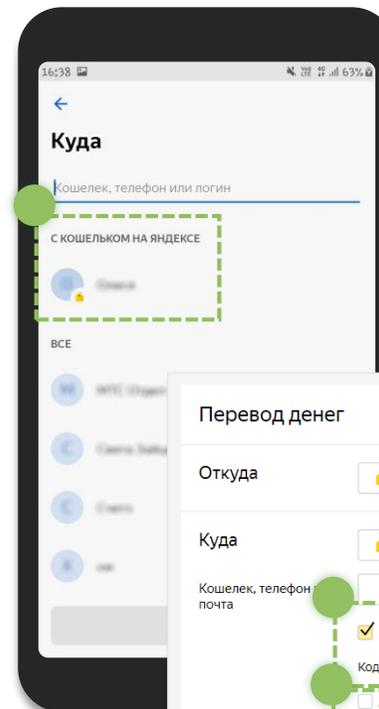


Доступ к подсказкам и чату с поддержкой.



Яндекс.Деньги. Полезные опции для p2p-переводов

- Возможность ...
- Возможность **отправить** ...
- Обозначение в ...
- **Появляется информация о наличии идентификации получателя** при переводе на другой кошелек Яндекс.Деньги с целью повышения безопасности переводов.
- **Можно ввести** ...
- Возможность указать ...



Примечание: Данные тестирования сценариев от 18.10.2019 г. Версия мобильного приложения 5.15.0. Скриншоты фрагментов страниц представлены иллюстративно.

8 Сравнение сервисов для денежных переводов в России (рейтинг)

5+ стр.

Методология. Описание основных категорий рейтинга

Рейтинг сервисов для р2р-переводов рассчитывался на основе оценок по 5 категориям. Суммарный балл по всем категориям составляет 1000 баллов (100%).

Распределение весов между основными категориями, %*



Категория	Количество параметров	Количество показателей	Максимальный балл
Функционал и удобство сервиса	6	32	350
Мульти-канальность	1	4	50
Тарифы и условия	6	120	350
Клиентский выбор	3	3	150
Сила и надежность бренда	3	3	100
ИТОГО	19	162	1000

Удобство сервиса

Оценивалась вариативность способов переводов, количество действий для осуществления р2р-перевода в личном кабинете (Web-интерфейс и мобильное приложение) – по нескольким клиентским сценариям.

Мульти-канальность

Оценивалась вариативность доступных каналов для р2р-переводов.

Тарифы и условия

Оценивались тарифы и условия по р2р-переводам (комиссии и ограничения).

Сила и надежность бренда

Учитывались возраст бренда, а также узнаваемость и распространенность у клиентов.

Выбор клиентов

Учитывались текущее использование сервиса и готовность воспользоваться им для денежных переводов другим людям в будущем.

* Веса параметров оценены Frank RG экспертно.

Источник: Frank RG, 2019 г.

Функционал и удобство сервиса: параметры и показатели

В категории «Функционал и удобство сервиса» учитывались параметры:

1. ...

2. ...

3. ...

4. ...

5. ...

Распределение весов между параметрами категории «Функционал и удобство сервиса», %*

350 баллов

Длина пути к переводу (Мобильное приложение)	Вариативность инструментов получателя	Наличие дополнительных сервисов
22,5%	20%	15%
Форма заполнения без лишних действий (Мобильное приложение)	Форма заполнения без лишних действий (Web)	Длина пути к переводу (Web)
22,5%	10%	10%

* Веса параметров оценены Frank RG экспертно.

Тарифы и условия: параметры и показатели

В категории «Тарифы и условия» учитывались параметры:

1. ...

2. ...

3. ...

4. ...

5. ...

6. ...

Распределение весов между параметрами категории «Тарифы и условия», %*

350 баллов



Лимиты на 90 дней по r2p переводам

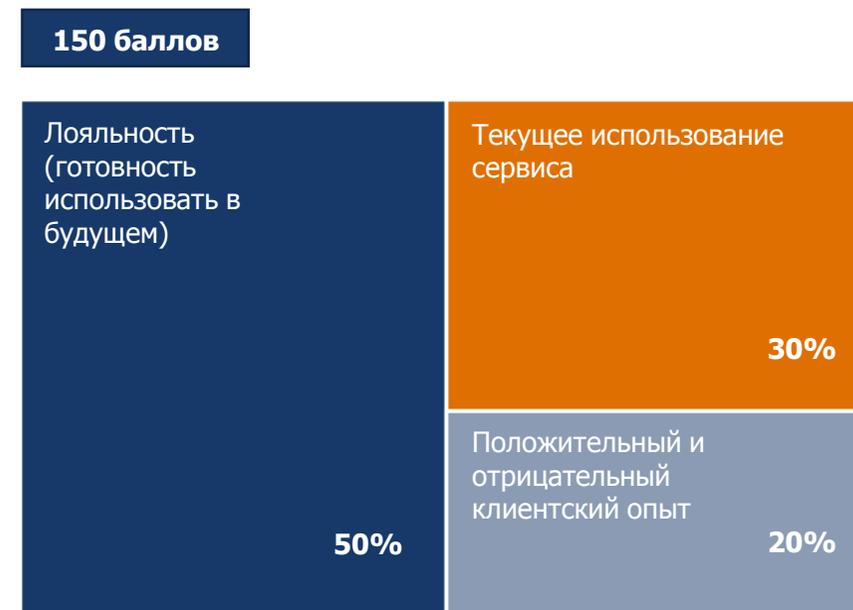
* Веса параметров оценены Frank RG экспертно.

Клиентский выбор: параметры и показатели

Данная категория рассчитывалась на основе результатов клиентского онлайн-анкетирования. В категории «Клиентский выбор» учитывались параметры:

1. ...
2. ...
3. ...

Распределение весов между параметрами категории «Клиентский выбор», %*



* Веса параметров оценены Frank RG экспертно.

Сила и надежность бренда: параметры и показатели

Данная категория рассчитывалась на основе результатов клиентского онлайн-анкетирования и посредством кабинетных исследований. В категории «Сила и надежность бренда» учитывались параметры:

1. ...

2. ...

3. ...

Распределение весов между параметрами категории «Сила и надежность бренда», %*

100 баллов

Распространенность
бренда

50%

Узнаваемость
бренда

40%

Возраст бренда

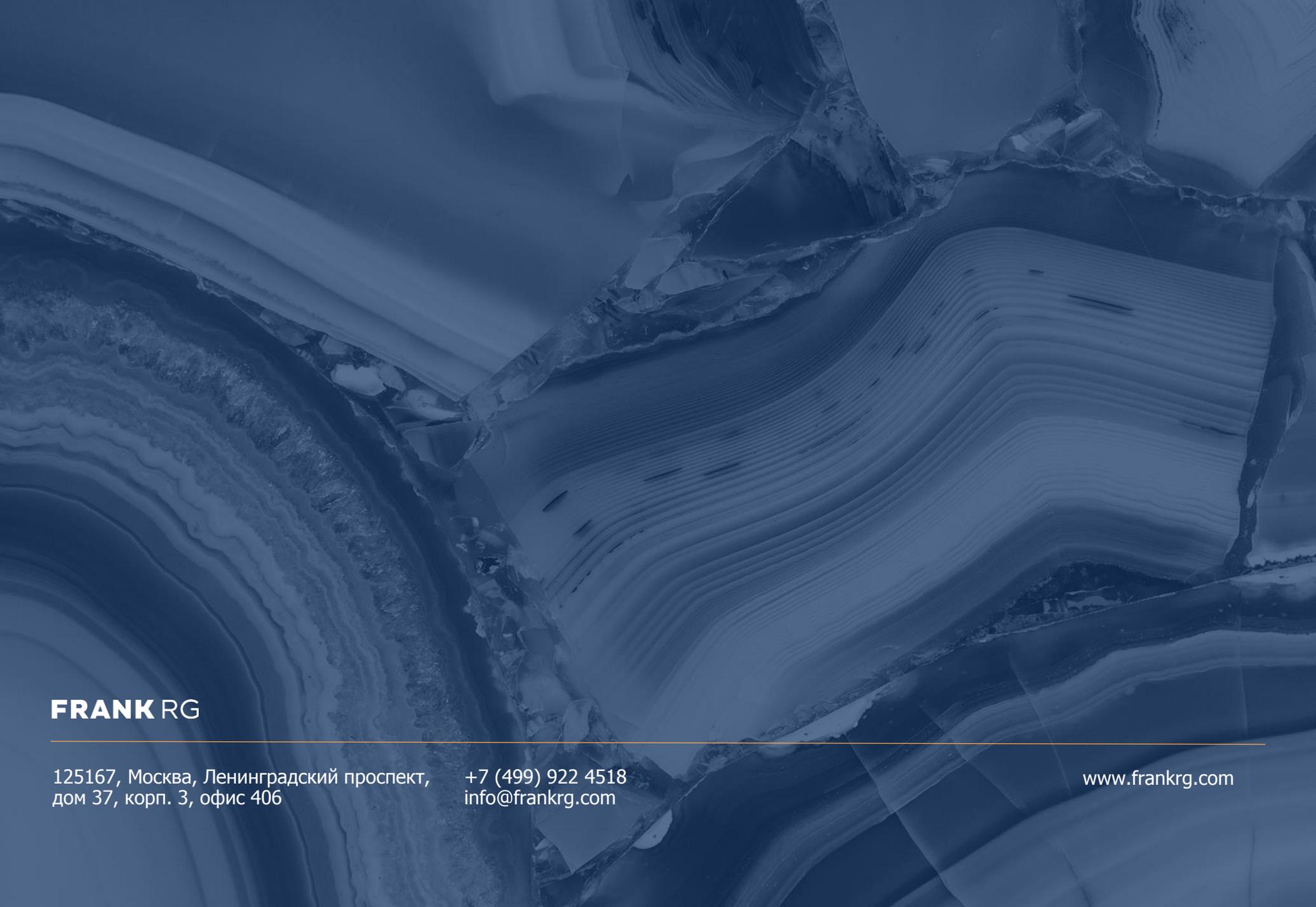
10%

* Веса параметров оценены Frank RG экспертно.

Источник: Frank RG, 2019 г.

Общий интегральный рейтинг (TOTAL) (1/2)

№	Игрок	TOTAL (балл)	Функционал и удобство ЛК	Вариативность каналов перевода	Тарифы и условия	Клиентский выбор	Сила и надежность бренда	TOTAL (анализ)
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								
18								
19								
20								



FRANK RG

125167, Москва, Ленинградский проспект,
дом 37, корп. 3, офис 406

+7 (499) 922 4518
info@frankrg.com

www.frankrg.com