

# Рынок розничных инвестиционных продуктов в России 2023

—  
Надейся только на себя

DEMO

## Приветственное слово руководителя проекта



**Станислав Сухов**

Руководитель проекта  
Investment & Insurance,  
Старший проектный лидер  
[sukhov@frankrg.com](mailto:sukhov@frankrg.com)

Уважаемые коллеги!

Команда Frank RG рада представить вам первое масштабное исследование российского розничного инвестиционного рынка. Мы долго шли к этому исследованию: Frank RG накапливает инвестиционную экспертизу с 2015 года в рамках наших флагманских исследований по Premium и Private Banking.

В рамках отчета мы использовали наш традиционный формат «360 градусов»: проанализировали тарифы и условия по инвестиционным продуктам крупнейших брокеров, УК и страховых компаний, протестировали функциональность их цифровых каналов обслуживания, встретились с экспертами — руководителями департаментов розничных инвестиций, провели глубинные интервью с клиентами-инвесторами. Не все получилось: в этой волне нам не удалось запустить бенчмарк-обмен основными бизнес-показателями по инвестиционным компаниям. Но мы оптимистично смотрим на перспективу сделать это во второй волне исследования.

Для российского фондового рынка сохраняется множество угроз. Но на этом фоне есть и много возможностей, часть из которых стали обратной стороной угроз. Худшие сценарии, которые виделись в марте 2022 года, не реализовались. Мы смотрим вперед и не опускаем рук. Надеемся, что это исследование станет ценным вкладом в наше общее дело по развитию российского инвестиционного рынка.



**Даниил Тимошин**

Аналитик  
[timoshin@frankrg.com](mailto:timoshin@frankrg.com)



**Сергей Бочкарев**

Младший аналитик  
[bochkarev@frankrg.com](mailto:bochkarev@frankrg.com)



**Софья Кедроливанская**

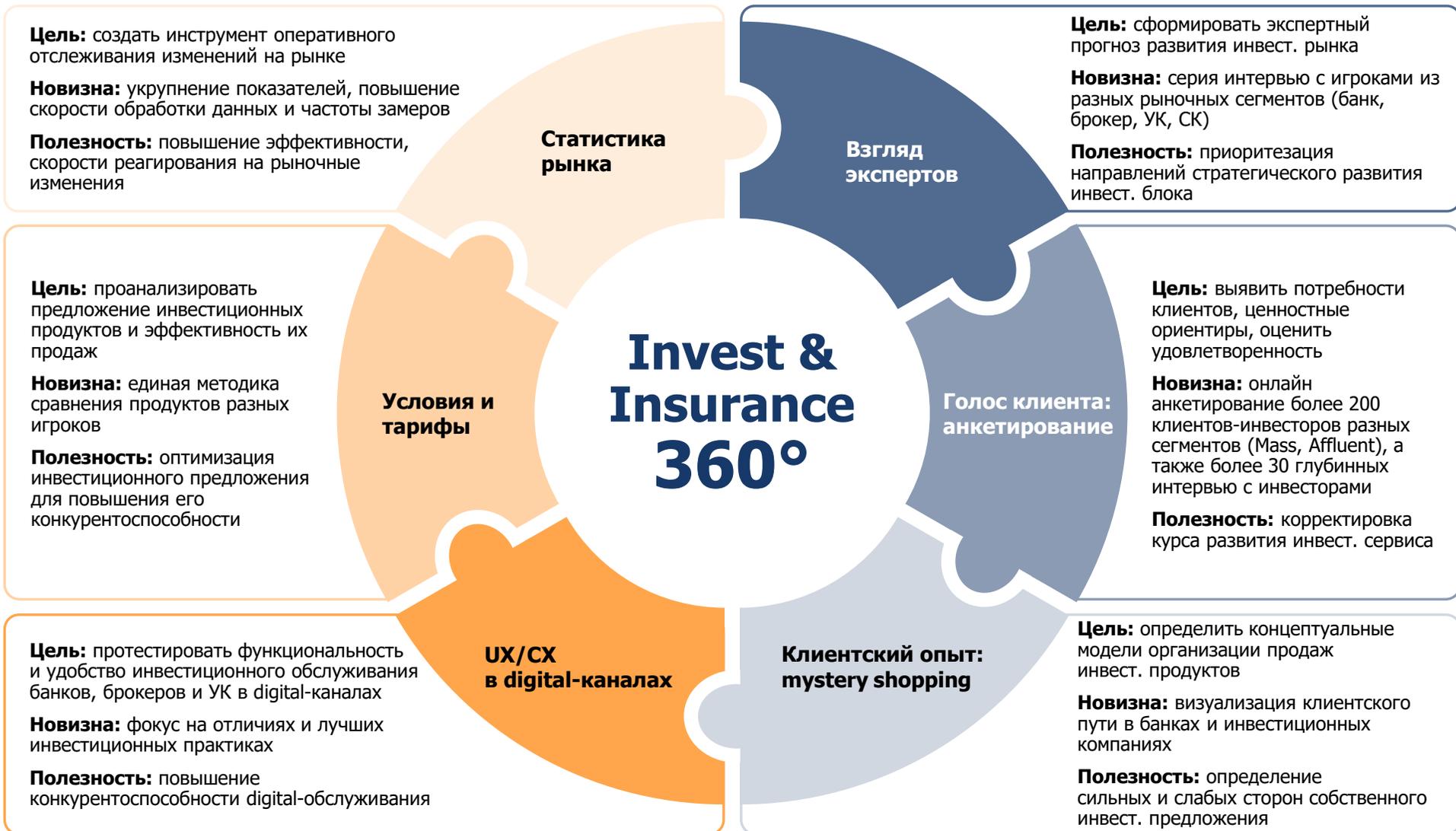
Младший аналитик  
[kedrolivanskaya@frankrg.com](mailto:kedrolivanskaya@frankrg.com)

## Содержание

- Об исследовании [\[4\]](#)
- 1. Обзор рынка [\[9\]](#)
- 2. Экспертные интервью [\[49\]](#)
  - 2.1. Банки, брокеры, УК [\[51\]](#)
  - 2.2. Страховые компании [\[67\]](#)
- 3. Голос клиента [\[79\]](#)
  - 3.1. Глубинные интервью с клиентами [\[80\]](#)
  - 3.2. Опрос клиентов [\[101\]](#)
- 4. Mystery shopping [\[118\]](#)
- 5. Тарифы и условия
  - 5.1. Брокерское обслуживание [\[135\]](#)
  - 5.2. ПИФ [\[147\]](#)
  - 5.3. НСЖ [\[168\]](#)
  - 5.4. ИСЖ [\[191\]](#)
- 6. Digital-тестирование [\[200\]](#)
  - 6.1. Брокеры [\[203\]](#)
  - 6.2. УК [\[293\]](#)
- 7. Рейтинг Frank Invest & Insurance Award 2023 [\[356\]](#)

# Об исследовании

## Исследование основано на 6 подходах по авторской методике 360°



## В исследовании мы рассмотрим основные банковские группы, а также **ключевых игроков** на каждом рынке: брокеров, УК и страховые компании

### Основные игроки в рассмотрении

 <b>14 банков</b>	 <b>33 брокера</b>	 <b>21 управляющая компания</b>	 <b>13 страховых компаний</b>
 Абсолют Банк  Альфа-Банк  ВТБ  Газпромбанк  МКБ  МТС Банк  Открытие  ПСБ  Райффайзен Банк  Росбанк  РСХБ  Сбербанк  Уралсиб  ЮниКредит Банк	 Go Invest  Ак Барс  Алор  Альфа-Банк  Атон  БКС  ВТБ  ГПБ  КИТ Финанс  МКБ  МТС Банк  Открытие  ПСБ  Райффайзен Банк  Ренессанс Банк  РСХБ  Сбербанк  Совкомбанк  Тинькофф  Уралсиб (Твой брокер)  Финам  Цифра Брокер	 General Invest  AAA УК  АК БАРС КАПИТАЛ  Альфа-Капитал  Апрель Капитал  Атон-менеджмент  БКС УК  ВИМ Инвестиции  ДОХОДЬ  Ингосстрах - Инвестиции  МКБ Инвестиции  Открытие УК  УК «Первая»  ПСБ УК  Райффайзен Капитал  РБ Капитал  РСХБ УА  УК «Система Капитал»  СОЛИД Менеджмент  Тинькофф Капитал  ТКБ Инвестмент Партнерс  УК ТРИНФИКО	 Альфа Страхование-Жизнь  БКС Страхование Жизни  Ингосстрах-Жизнь  Капитал Лайф  РГС Жизнь  Ренессанс Жизнь  Росбанк Страхование  РСХБ-Страхование жизни  Сбер Страхование Жизни  СОГАЗ-ЖИЗНЬ  Согласие-Вита  Уралсиб Жизнь  Ю-лайф

## Каждого игрока-участника мы проанализировали по ряду показателей в зависимости от сегмента инвестиционного рынка

### Структура анализа игроков-участников

	 <b>Банк</b>	 <b>Брокер</b>	 <b>УК</b>	 <b>СК</b>
<b>Опыт клиента</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mystery shopping: консультации в отделении, по телефону</li> <li>Digital-тестирование: функциональность, удобство</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mystery shopping: открытие счетов, совершение операций</li> <li>Digital-тестирование: функциональность, удобство</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mystery shopping: консультации в офисе УК, по телефону</li> <li>Digital-тестирование: функциональность, удобство</li> </ul>	—
<b>Условия продукта</b> 	—	Тарифы и условия для клиента: <ul style="list-style-type: none"> <li>фондовый рынок</li> <li>валютный рынок</li> <li>срочный рынок</li> <li>рынок драгметаллов</li> <li>внебиржевой рынок</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Условия входа/выхода, комиссии за управление и доходность ОПИФ и БПИФ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Условия для входа/выхода в ИСЖ/НСЖ (пороги входа, выкупные суммы и др.)</li> <li>Характеристика стратегий:               <ul style="list-style-type: none"> <li>– наполнение</li> <li>– доходность</li> <li>– страховая оболочка (риски, мед. услуги)</li> </ul> </li> </ul>
<b>Голос клиента</b> 	Глубинные интервью (36 интервью), анкетирование, выявление предпочтений и степени удовлетворенности:			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Широта линейки, уровень компетенции сотрудников, digital-интеграция в банковское приложение</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Функциональность/ удобство приложения, сервис, тарифы</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Качество продукта и консультаций, digital-сопровождение</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Качество продукта и консультаций</li> </ul>

**Мы начали исследование в начале 2023 года и в августе выпустили отчет, а также провели премию для лучших игроков**

2023



Этап проводится Frank RG самостоятельно

Этап проводится при поддержке участников исследования

# **1**      **Обзор рынка**

## В 2022 году российский фондовый рынок пережил самое **сильное падение с кризиса 2008 года**

### Индекс Мосбиржи с 2000 года



В конце февраля 2022 года из-за новостей о начале СВО случился всплеск объема торгов российскими бумагами. 25 февраля ЦБ **остановил торги** ОФЗ, а 28 февраля – уже все торги, кроме валютной и денежной секций. Возобновление операций состоялось только в конце марта: ОФЗ – 21 марта, а торги 33-мя наиболее ликвидными бумагами из индекса МосБиржи – 24 марта.

До сентября объем торгов ежемесячно не превышал половины от значений 2021 года. **Второй всплеск** случился из-за ожидаемых новостей о частичной мобилизации, после чего торги акциями снова упали ниже уровня 3 трлн руб. Рынок облигаций в конце года существенно поддержали первичные размещения в юанях, а также государственные займы – в 4 квартале от 10 трлн руб. оборота 8 трлн руб. пришлось на ОФЗ.

Помимо количественных изменений с фондовым рынком в 2022 году случились и качественные:

- Индекс МосБиржи перестал следовать за **динамикой мировых рынков**: корреляция с S&P 500 сместилась к нулю.
- Объем **раскрываемой информации** сократился: на фоне санкций ряд эмитентов не публикуют финансовые результаты по МСФО, что мешает притоку инвестиций.
- **Депозитарные расписки** российских компаний на иностранных площадках США и Лондона больше не торгуются.
- Зарегистрированные в других странах компании, осуществляющие экономическую деятельность в РФ, перестали платить **дивиденды** из-за регуляторных факторов.

## СВО, введение санкций и последующая «заморозка» активов стали **основными причинами**, повлиявшими на конъюнктуру рынка

### Основные изменения на розничном инвестиционном рынке, кол-во ответивших экспертов



Все отмеченные экспертами изменения в инфраструктуре связаны с последствиями введения санкций.

Инфраструктурные барьеры – возросли. Закрытие корсчетов, доступов к валютам и иностранным бумагам, регуляторные ограничения. Снижалась и технологическая оснащенность.



*70% наших мощностей, разработки, было отправлено на реализацию требований регулятора, а не на развитие.*

**Из интервью с инвестиционными экспертами**

Произошел отток международных поставщиков инвестиционных идей и продуктов, но предложение постепенно восстановилось благодаря импортозамещению российскими крупными инвестиционными домами.

### Ответы эмитентов на вводимые санкции:

- Замещающие облигации, рассчитываемые в рублях и выпущенные вместо еврооблигаций
- Редомициляция компаний в Россию: кейсы материнских компаний ФосАгро и Полюса
- Делистинг и конвертация ADR/GDR российских компаний

### 30 замещающих облигаций

от 8 российских эмитентов выпущено на июль 2023 г.

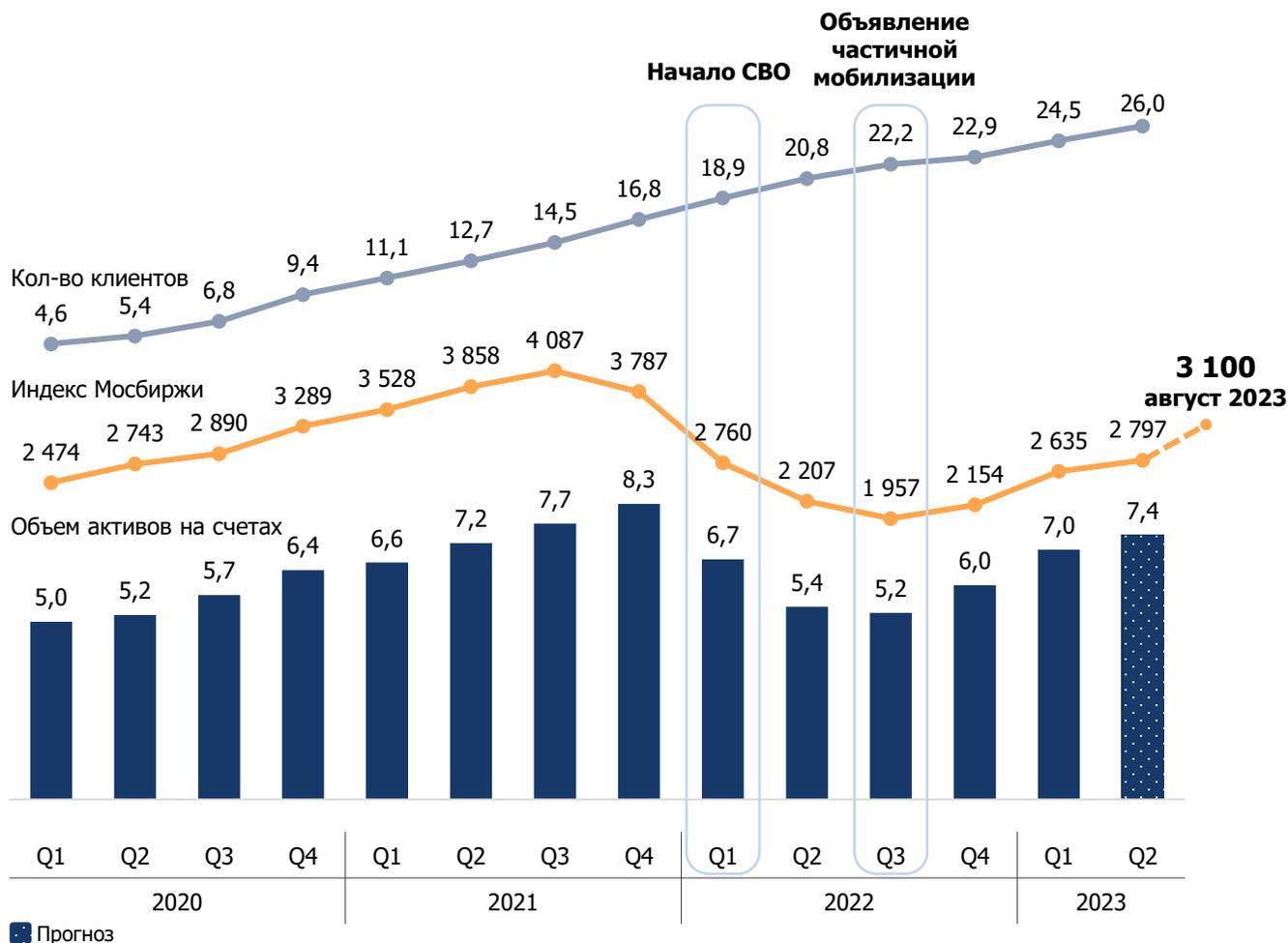


*Внешние поставщики у нас из-за санкций провалились, НРД, поставщики опционов. Сейчас основные игроки на рынке – это Альфа-Банк, Сбербанк и ВТБ в плане котирования и формирования предложения по опционам. Мы бегали, искали, где купить.*

**Из интервью с инвестиционными экспертами**

## Уже в 4 квартале 2022 года российский фондовый рынок **вернулся к росту**

Брокерские счета и объем активов на них, индекс Мосбиржи, млн чел., трлн руб.



Рост **количества брокерских счетов** продолжался на протяжении всего 2022 года на фоне перевода клиентов из подсанкционных брокеров к неподсанкционным. Большинство открытых счетов стабильно остаются **пустыми** (66%) и всего 12% счетов фондируются на сумму более 10 тыс. рублей.

**Объем активов** на брокерских счетах с начала СВО и последующей частичной мобилизацией **снижался** на протяжении почти всего 2022 года, достигнув минимума в 3 квартале.

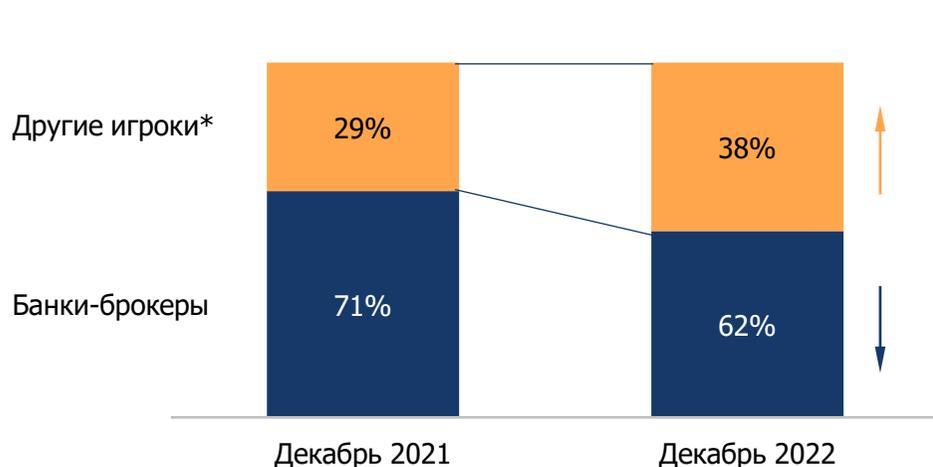
Снижение произошло за счет вывода активов из санкционных брокеров, частично – за счет отрицательной переоценки активов в портфелях.

При этом лишь часть выведенных активов была переведена к брокерам, не попавшим под санкции. Остальные средства осели в альтернативных инструментах за пределами брокерской отрасли (депозиты, недвижимость).

■ Прогноз

## На фоне передачи клиентов другим брокерам, **санкционные банки** потеряли почти 10 п.п. в общем объеме активов физлиц на счетах

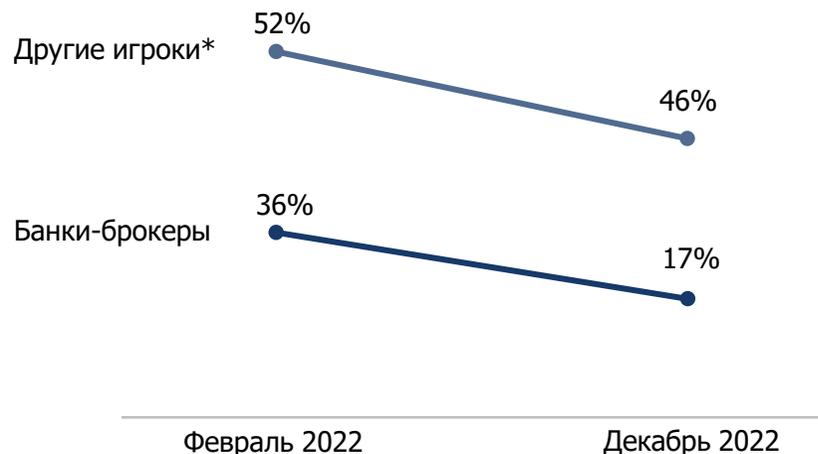
Объем активов физлиц на брокерских счетах в разрезе участников рынка, %



На фоне перетока активов от **санкционных банков-брокеров** к брокерам, не попавшим в блокирующие списки, доля рынка первых снизилась с **71% до 62%** за 2022 год. При этом их доля снижалась не только в первой половине года, когда вводилась основная часть санкционных ограничений, но и в конце года (в частности, клиенты выводили денежные средства от погашения облигаций). Соответственно, доля других игроков по объему активов выросла с **29% до 38%**.

**Неподсанкционные игроки** выиграли от перевода клиентов и активов из санкционных организаций, также у них сохранялась возможность выхода на иностранные рынки для клиентов.

Доля иностранных ценных бумаг в портфеле физлиц на брокерских счетах, %, 2022 г.



С февраля по декабрь 2022 года доля иностранных ценных бумаг в портфелях физлиц у **банков-брокеров** сократилась с 36% до 17%, у **других игроков** – с 52% до 46%.

Значительная часть иностранных активов остается **заблокированной** в результате действий депозитариев недружественных государств.

Таким образом, почти половиной портфеля у неподсанкционных игроков клиенты не могут распоряжаться из-за «заморозки».

\*Профессиональные участники финансовых рынков, УК, МФО, страховые компании и др.

Источник: ЦБ, Frank RG, 2023 г.

## После «заморозки» активов инвесторы сохранили интерес к иностранным инструментам и переводят средства к брокерам-нерезидентам для диверсификации



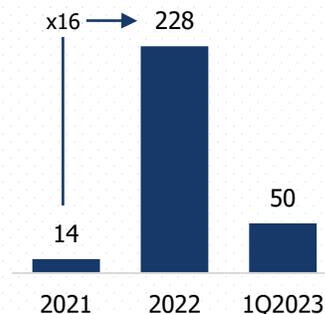
### «Заморозка» активов

По оценке Банка России, в связи с санкциями в отношении банков, брокеров и НРД, в зарубежной инфраструктуре оказалось заблокировано **5,7 трлн руб.** российских активов, 20% из которых составили активы физических лиц или 1,1 трлн руб.

#### Объем замороженных активов инвесторов, %



### Объем переводов физлиц брокерам-нерезидентам, млрд руб.



На фоне заморозки активов в российской юрисдикции к **иностраным брокерам**, согласно ЦБ, за 2022 год россияне **перевели 228 млрд руб.** Переводы осуществлялись преимущественно в дружественные страны. ЦБ в долгосрочной перспективе видит риск более существенного оттока частных инвестиций в иностранную инфраструктуру. В 1 квартале 2023 года отток составил 50 млрд руб.

## 22%

респондентов имеют опыт инвестирования через зарубежные компании

Примерно 22% опрошенных клиентов имеют опыт инвестирования через зарубежные инвестиционные компании.

- Самый популярный из зарубежных брокеров среди российских клиентов – американский **Interactive Brokers**. Среди причин его выбора – адаптированность к русскоязычному сообществу (русскоязычный сайт, проведение мероприятий в РФ).

## 58%

респондентов отмечают потребность в инвестировании в иностранные рынки

Мнения опрошенных инвесторов разделились:

- Большинство после событий 2022 года сохранили потребность в **страновой диверсификации** активов или еще сильнее осознали ее необходимость.
- Около 40% инвесторов, наоборот, приняли решение сконцентрировать все активы в РФ, чтобы избежать инфраструктурных рисков или потому, что получили очень сильный негативный опыт.

## Мнения экспертов в отношении выхода в **новые юрисдикции** разделились: одни видят в этом возможности, другие – риски

Планы по выходу в новые юрисдикции, кол-во ответивших экспертов



Планируемые к открытию юрисдикции по словам экспертов



Индия



Турция



Индонезия



ОАЭ



Гонконг



Бразилия



Вьетнам

Выход на новые рынки стимулируется запросом инвесторов на замещение западных инструментов, но мнения экспертов в отношении выхода разнятся.

Часть игроков не планирует выходить в дружественные юрисдикции, так как опасаются **волатильности новых рынков**, а также возможных блокировок из-за **вторичных санкций**.



*Готовим инфраструктуру, то есть появится Индия, возможно, Бразилия и Турция. Я бы не сказал, что они более безопасны, чем торговля на американских площадках. Если будут предприняты максимально жесткие санкции, которые затронут население, то сначала заблокируется Америка, а потом по модели вторичных санкций и Индия, и Гонконг, и остальные площадки.*

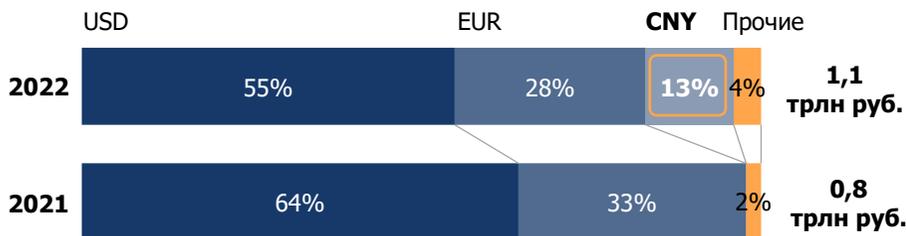
Из интервью с инвестиционными экспертами



*Мы смотрим на Восток. На востоке очень много вопросов, это связано с Китаем, с Индией. Рынки того же Вьетнама, Индонезии, с одной стороны, носят статус frontier markets – там риски очень высокие.*

Из интервью с инвестиционными экспертами

Объем нетто-покупок валюты частными инвесторами, %



### До 30%

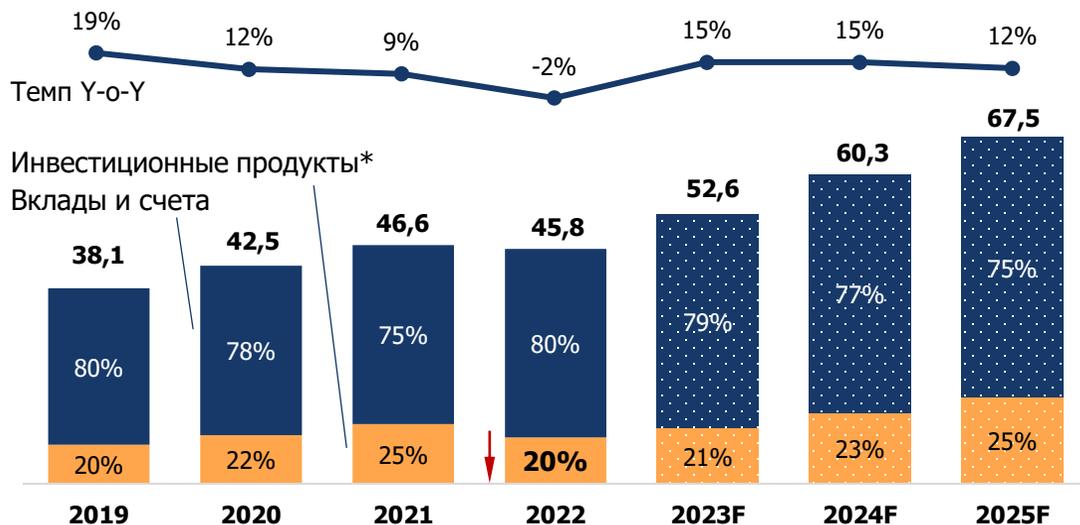
выросла доля физических лиц в операциях на валютном рынке

Население пока проявляет осторожный интерес к **юаню**. Тем не менее, его доля в структуре торгов значительно выросла в 2022 году – до 13%.

Объем торгов юанем, как и другими дружественными валютами все еще в разы уступает оборотам торгов по доллару США и евро.

## На фоне прогнозируемой стагнации в экономике РФ инвесторы и эксперты позитивно оценивают перспективы российского фондового рынка

**Объем активов физлиц, срочные вклады, текущие счета, инвестиционные продукты, трлн руб.**



До 20% активов банковского сектора вполне может оказаться на брокерских счетах.

Клиент-инвестор



В стране достаточно много денег заперто и большой потенциал есть у биржи, соответственно, как на первичное, так и на вторичное размещение. Появляется возможность заработать на вложении в какие-то pre-IPO компаний, рынок облигаций тоже, я думаю, будет более-менее в стабильном состоянии.

Клиент-инвестор

Доля инвестиций в объеме сбережений розничных клиентов стабильно росла до 2022 года. После февральских событий и повышения Банком России ключевой ставки до 20% объем инвестиций снизился за счет обесценения, а также перевода капитала в более надежные инструменты: общий **объем вкладов вырос с 20 до 24 трлн руб.** К 3 кварталу 2022 года средства с истекающих краткосрочных вкладов начали частично направляться на фондовый рынок.

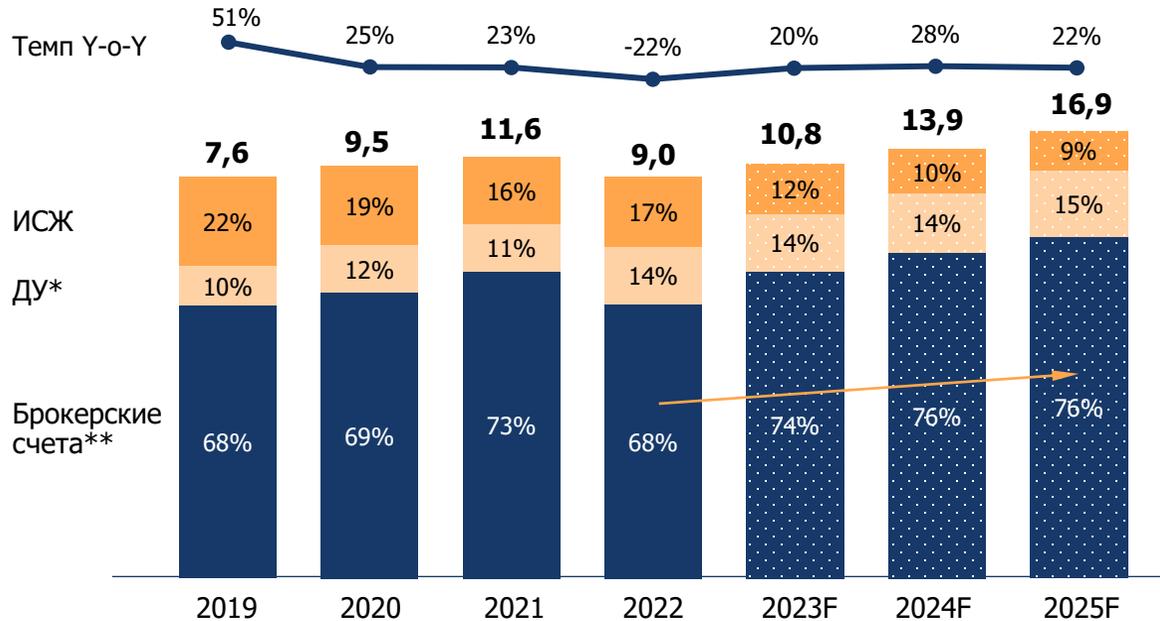
Возврат Банка России к снижению процентных ставок в 2024 году будет подталкивать население к **переводу средств из банковской системы на фондовый рынок.** По оценке Frank RG, к 2025 году доля инвестиций в сбережениях вернется к показателям 2021 года.

На фоне прогнозируемой стагнации в экономике РФ инвесторы позитивно оценивают перспективы российского фондового рынка. Среди **факторов, которые должны оказать поддержку рынку:**

- Вывод средств в другие юрисдикции осложнился – приток средств пойдет на депозиты, «под подушку», а также на фондовый рынок.
- **Наличие источников потенциальной ликвидности:** дивиденды компаний, обратный выкуп активов компаниями и расконвертация ADR/GDR.
- Уход зарубежных компаний оставил на рынке пространство для развития российских компаний.
- Компании сохраняют стабильный спрос на долговое финансирование: продолжают тендерные закупки, а небольшим предприятиям нужен капитал для роста.
- Происходит плавная девальвация рубля: экспортный/импортный бизнес будет тяготеть к ликвидной валюте, что повысит спрос на евробонды и другие инструменты с валютной доходностью.

## Несмотря на потери самостоятельных инвесторов, доля их средств на **брокерских счетах** вернулась к уровню 2021 года

### Структура инвестиционных активов физлиц, трлн руб.



\*Включает ИИС ДУ и ПИФ, приобретаемый в рамках ДУ

\*\*Включает ИИС БС и ПИФ, приобретаемый через БС

### Средняя доходность вложений физлиц, %, 1Н 2022



\*\*\*Клиенты с портфелем более 10 тыс. руб.

Источник: ЦБ, оценка Frank RG, 2023 г.

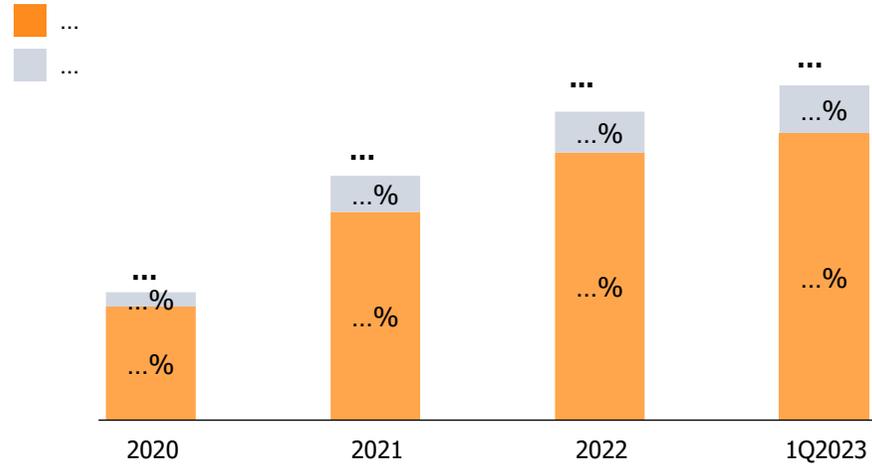
До 2021 года розничные инвесторы имели **более высокую склонность к самостоятельным инвестициям**, что отражалось в росте доли активов на брокерских счетах. Этот тренд поддерживали растущий рынок и возможность получить прибыль без использования профессиональных консультаций и управления.

При падении рынка в 2022 году самостоятельные инвесторы получили в среднем **больше убытков**, чем инвесторы в коллективных инвестициях: средневзвешенная доходность клиентов на брокерском обслуживании за первую половину 2022 г. составила -25,8% годовых, тогда как в ДУ только -8%.

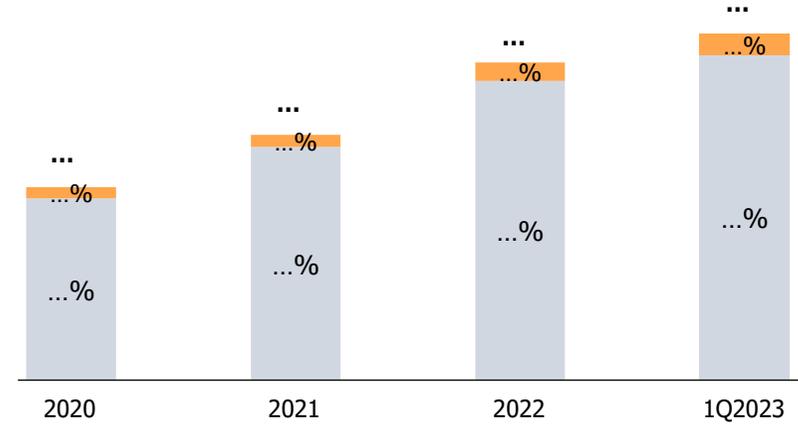
На этом фоне ожидаемый рост **популярности инструментов коллективных инвестиций** не подтвердился: уже в 1 квартале 2023 г. доля брокерских счетов в инвестиционных активах инвесторов вернулась к росту.

## Рост вложений в паи ЗПИФ продолжается ...

Количество пайщиков-физлиц ЗПИФ, тыс. чел.



СЧА ЗПИФ, только физлица, трлн руб.



Число ..., выбирающих ЗПИФ в качестве средства инвестирования растет – за 3 года их число увеличилось ... Этот тренд не носил системного характера и был связан с конкретными фондами, ориентированными на массового инвестора

...

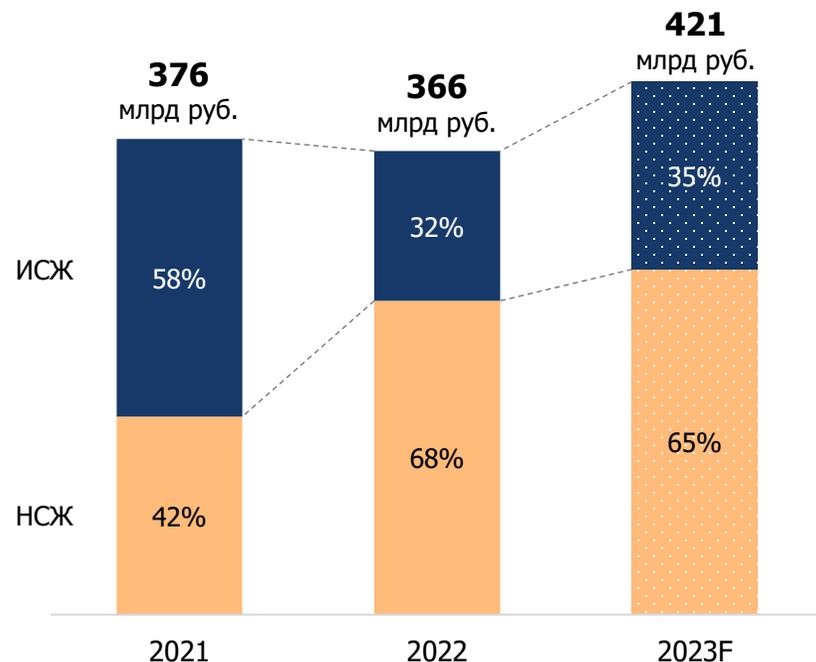
...

В 2022 г. в условиях нестабильности фондового рынка, вложения в ...

...

## Клиенты оценили надежность ИСЖ и НСЖ с защитой капитала в кризис на фоне других инвестиционных продуктов

Структура премий по страхованию жизни, %



Умеренные темпы роста взносов по НСЖ прошлых лет выросли до 59% по итогам 2022 года. Взносы по ИСЖ, напротив, упали на 46%. В целом рынок инвестиционного и накопительного страхования жизни незначительно снизился – на 2,5%.

В общем объеме премий снижение доли на 26 п. п. показало ИСЖ. На сегмент повлияла блокировка доступа к зарубежным рынкам, в частности, к зарубежным опционам, которые лежали в основе продуктов ИСЖ.

В условиях повышенной рыночной волатильности аппетит к риску страхователей существенно снизился. Страховые компании быстро переориентировались. Уже во 2 квартале 2022 они начали предлагать покупку полисов **НСЖ с единовременными взносами, более короткими сроками** (до нескольких месяцев) и фиксированной доходностью. Базовыми активами для таких программ в основном были депозиты, а также государственные ценные бумаги. Таким образом, НСЖ полностью компенсировало падение в сегменте ИСЖ.

В 2022 году на фоне падения доходности других инвестиционных продуктов, **ИСЖ и НСЖ с защитой капитала продемонстрировали, что действительно являются клиентскими продуктами, которые могут сохранить средства**, а не быть только предметом мисселинга из-за высокого комиссионного вознаграждения.

**В 2023 году** темп прироста премий по НСЖ вернется к умеренной динамике и составит около 10% по итогам года. ИСЖ ждет восстановление и прирост сборов на уровне 20-25%.

По оценке Сбербанк страхование жизни, в перспективе двух лет новая линия – **долевого страхования жизни** может обеспечить страховщикам жизни поступления в размере до 1 трлн руб.

## В 2023 году в фокусе – ...

В настоящее время на рассмотрении Госдумы находится два законопроекта по ... :

- ДСЖ как аналог ...
- По закону ...
- Создание продуктов ДСЖ на российском рынке ...
- Новая линия страхования жизни предоставляет ...

- По проекту ФЗ «О гарантировании прав по договорам страхования жизни в целях защиты интересов физических лиц» планируется ...
- Будет установлен стандартный размер ...
- В случае принятия ...
- Функции оператора ...

В 2024 году планируется увеличение ...

...

Также страховщики жизни ожидают принятия законопроекта, который ...

## Миссинг остается проблемой рынка не только в сегменте ИСЖ/НСЖ, но и в других инвестиционных продуктах

Часть экспертов отмечают меньшую актуальность проблемы миссинга инвестиционных продуктов, что связано и с внутренним контролем, и с предписаниями регулятора.

Тем, не менее, **количество обращений** в ЦБ, связанных с миссингом, растет последние 3 года – в 2022 году рост продолжился.

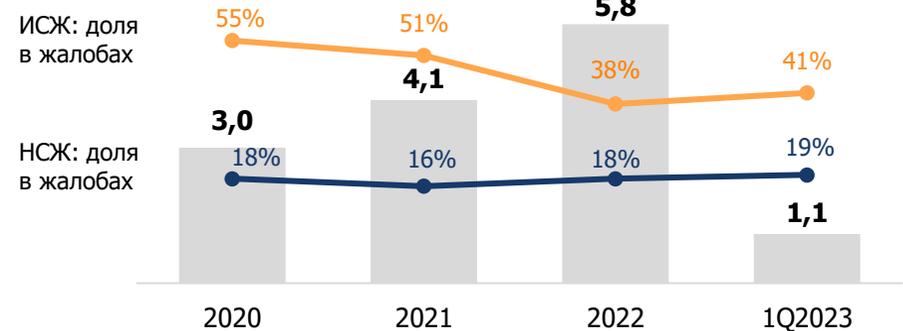
Результаты тайных покупок показывают, что помимо привычных недобросовестных практик, связанных с продажей ИСЖ/НСЖ (например, умалчивание о комиссиях в продукте), развиваются другие практики миссинга: продажа высоко маржинальных **структурных нот**, часто выдаваемых за облигации.



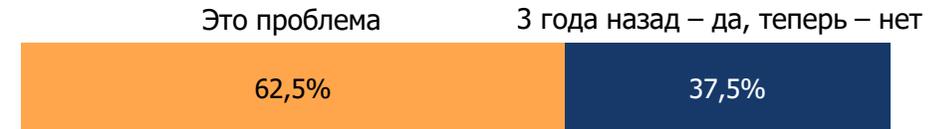
*Если мы говорим про большую сеть федеральную, миссинг там, безусловно, будет. Его никогда нельзя исключить до конца. Вопрос просто в том, до какого гигиенического минимума его можно снизить.*

**Из интервью с инвестиционными экспертами**

### Количество жалоб на миссинг в ЦБ РФ, тыс. шт.

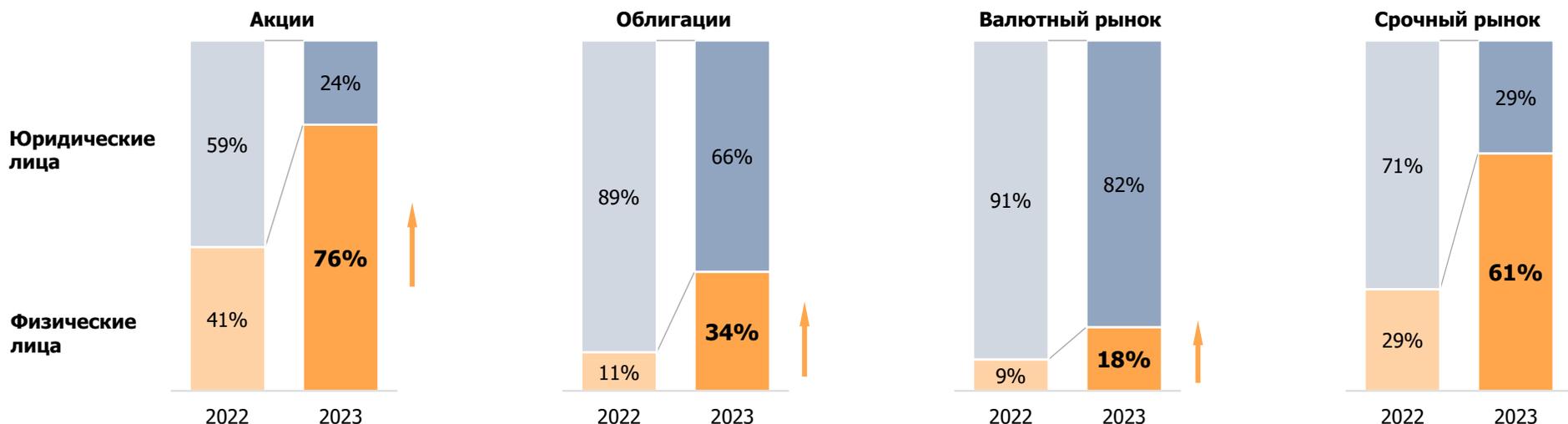


### Миссинг – проблема рынка или нет, кол-во ответивших экспертов



## Российский фондовый рынок стал более зависим от инвесторов-физлиц, что повысило его волатильность

Структура инвесторов в объеме торгов, январь 2022 vs. июнь 2023, %



До 2022 года торги на российском фондовом рынке в значительной степени определялись активностью зарубежных инвесторов, в частности юридических лиц:

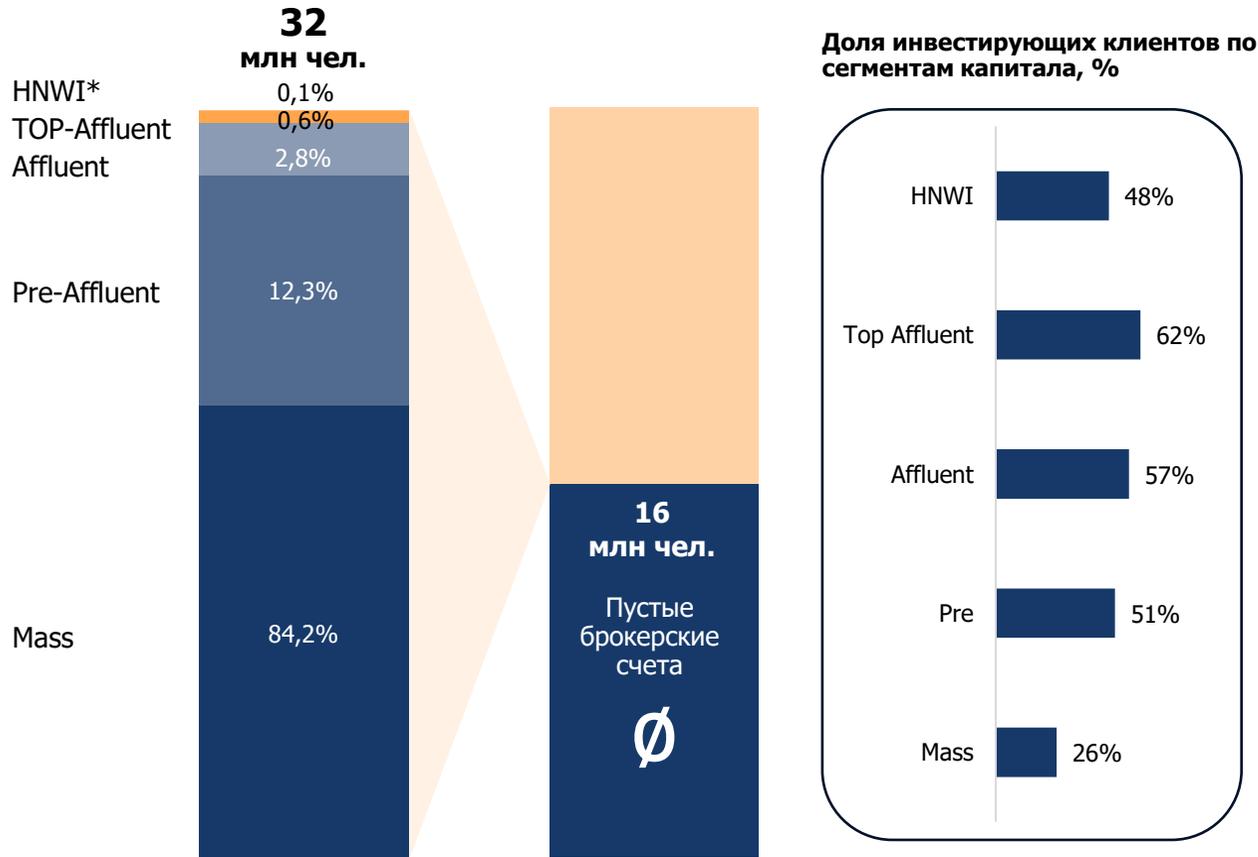
- Из общего объема акций российских компаний в свободном обращении на МосБирже 74% принадлежало **нерезидентам** из «недружественных» стран по состоянию на сентябрь 2022 года.
- В российских гособлигациях доля нерезидентов достигала 17,6%.

Теперь инвесторы из недружественных стран не принимают участия в торгах: их активы «заморожены» и частично выводятся через внешний контур. В связи с этим, влияние глобальных трендов на рынок стало минимальным.

Определяющая роль на рынке переходит к **частным инвесторам**. В январе 2023 года их доля в объеме торгов значительно выросла. На этом фоне **ликвидность рынка уменьшается**: в сегменте бумаг второго и третьего эшелонов наблюдается нехватка маркет-мейкеров и высокая волатильность.

## Из 32 млн розничных инвесторов в России 16 млн имеют пустые брокерские счета

Структура розничных инвесторов (уникальные клиенты) в России по сегментам капитала, %, млн чел., 2023 г.



Количество частных инвесторов в России превышает 32 млн человек, что составляет 40% от **экономически активного населения**. Это количество учитывает как 25 млн человек с брокерскими счетами, так и клиентов с продуктами ДУ и ИСЖ, которые брокерских счетов не имеют.

Более 80% инвесторов – клиенты **сегмента Mass**. Однако, проникновение инвестиций среди массовых клиентов – наименьшее среди всех сегментов – 26%.

Если учесть, что 16 млн инвесторов имеют **пустые брокерские счета** на Мосбирже, то фактическое проникновение инвестиций в клиентскую базу в сегменте Mass снизится более чем в два раза.

Тенденция по росту проникновения в инвестиции с ростом сегмента капитала сохраняется до перехода к HNWI.

\* Mass – капитал до 1 млн руб.; Pre-Affluent – капитал 1-4 млн руб.; Affluent – капитал 4-10 млн руб.; Top-Affluent – капитал 10-60 млн руб.; HNWI – капитал от 60 млн руб.

Источник: оценка Frank RG, ЦБ, 2023 г.

## Лишь у 17% клиентов снизился интерес к инвестициям после февраля 2022 года

Как изменился интерес к инвестированию в 2022 году? доля опрошенных клиентов



«Страшно инвестору, когда ничего не происходит на рынке. Когда хоть что-то происходит, на этом можно зарабатывать».



«Когда все это обвалилось, я просто оказался в ситуации, что я не понял, что мне делать. Так как у меня знаний не хватает, а с кем-то идти советоваться, мне некогда. Я просто «забил», деньги там висят».

«Я исходил из того, что кризисы каждый раз проходят плюс-минус одинаково: активы упали и потом они вырастут. Да, возможны ситуации какого-нибудь 1917 года, когда в России все инвестиции накрылись медным тазом. Но я исходил из того, что в этом случае такого не просматривается».

«Я настолько разочарована тем произволом, который происходит в России. У нас есть законы для богатых, есть законы для бедных. Поэтому в России я не планирую инвестировать. У меня огромное желание вообще уехать из России. Не вижу перспективы развития здесь».

Из интервью с клиентами-инвесторами

Лишь у 17% клиентов снизился интерес к инвестициям после февраля 2022 года. Клиенты отмечают, что капитал все равно нужно инвестировать, иначе инфляция его обесценит. Возникают следующие акценты в **подходах к инвестированию**:

- Ставка только на Россию: разочарование западным рынком;
- Диверсификация без западных рынков, в пользу России и Азии;
- Отказ от рынка России: непредсказуемый рынок, государственная политика не ясна;
- Сокращение горизонта планирования и инвестирования;
- Акцент на инструменты с высокой дивидендной доходностью;
- Переход от самостоятельных инвестиций к их передаче профессионалам;
- Сокращение доли акций в портфеле из-за их высокой волатильности;
- Больше внимания инфраструктурным вопросам.

## При этом **уровень доверия** к российским инвестиционным компаниям и фондовому рынку упал

Уровень репутации многих инвестиционных компаний, как и доверие инвестора к российскому фондовому рынку, снизились в 2022 году. На это повлияли:

- Болезненные **переводы клиентов** между брокерами из-за заморозки активов;
- Значительные **потери инвесторов** на падении рынка в марте 2022 года, особенно новичков, которые не переживали кризисов 2014 и 2008 гг. или более ранних;
- Многочисленные случаи, когда российские эмитенты не выплачивали ожидаемых **дивидендов** – особняком здесь стоит ситуация с дивидендами «Газпрома».

Розничный инвестор стал определять фондовый рынок – его доля в торговом обороте многократно возросла с уходом зарубежных институционалов (доля в торгах акциями выросла до 80%). С этой точки зрения, **восстановление доверия розничного инвестора** – одна из ключевых задач для игроков рынка и регулятора.



*Что сейчас может привлечь инвесторов? Я думаю, только дивиденды, потому что акции уже переоценены.*



*Из интервью с клиентами-инвесторами*

*У нас должны быть партнерские отношения. Да, случилось то, что случилось, но обманывать не надо. Совкомбанк сказал своим клиентам – продавайте, могут быть проблемы. Они продали, остались с деньгами, пусть с просадкой, но с деньгами. ВТБ: вышел президент банка и сказал, не волнуйтесь, у нас есть опыт прохождения санкций 2014 года – все будет ок. Мы вас бережно перенесем, вы сможете пользоваться своими активами. Просто если ты что-то обещал и ты президент банка... Пообещали – не выполнили.*

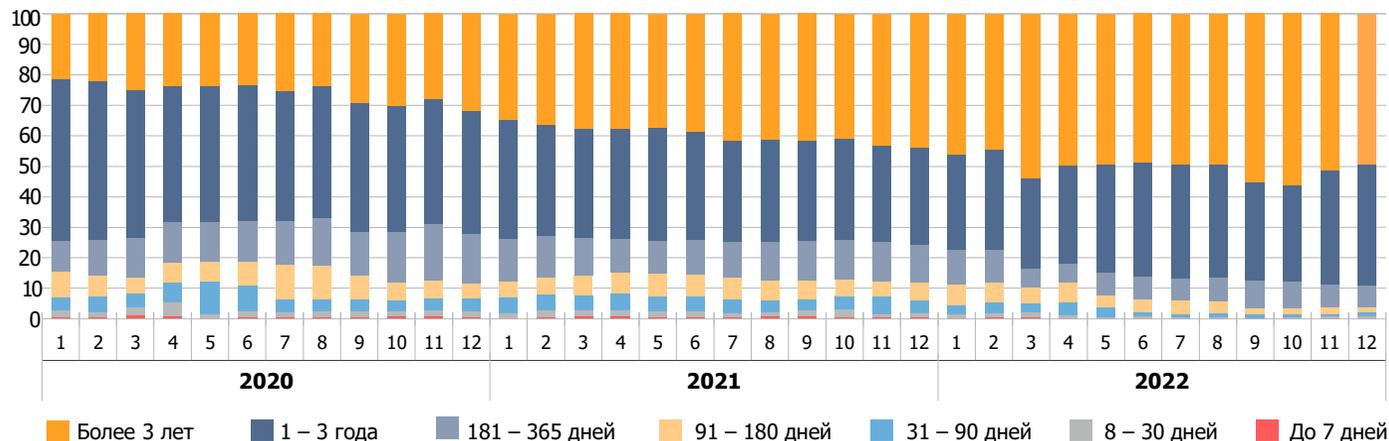
*Из интервью с клиентами-инвесторами*

**Крупнейшие компании по капитализации, которые не выплачивали дивиденды в 2022 г. и не планируют в 2023 г., место компании по капитализации на российском рынке**



## Торги на фондовом рынке обеспечиваются в основном **опытными розничными инвесторами**

Структура оборотов по сделкам физических лиц на фондовом рынке в зависимости от времени, прошедшего с момента регистрации на бирже, %



**80% сделок**

После февраля 2022 заключали инвесторы со стажем более 1 года

Большинство сделок после февраля 2022 года заключали розничные инвесторы со стажем: около 50% сделок совершали клиенты, инвестирующие более 3 лет.

В первые месяцы после возобновления торгов розничные инвесторы преимущественно продавали активы, по мере стабилизации ситуации они перешли к осторожным нетто-покупкам.

Всего с марта по декабрь 2022 года **розничные инвесторы приобрели на нетто-основе ценных бумаг** на Московской Бирже на **106 млрд рублей** – меньше месячных объемов нетто-покупок в январе и феврале. Тренд на рост нетто-покупок в течение года свидетельствует о восстановлении доверия к фондовому рынку.

## Клиенты ждут от брокеров **прозрачных комиссий** и переход к концепции Robinhood

Доля респондентов, считающих параметр важным, %



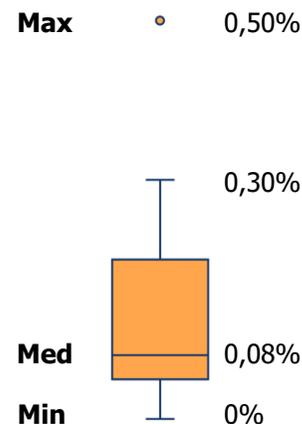
Уровень комиссий – 3-й по упоминаемости критерий для инвестора при выборе брокера или управляющей компании. И хотя уровень конкуренции на российском рынке снизил комиссии по рынку до рекордно низких значений, сохраняется другая проблема – прозрачность и ясность этих комиссий.

Клиенты отмечают, что переход к более **прозрачным комиссиям** значительно поменяет индустрию брокериджа в РФ, как когда-то поменял на рынке США, где «еще 10 или 20 лет назад конкуренция позволяла этого не делать». Тот, кто первым реализует этот переход, получит конкурентное преимущество: ему проще будет выстраивать долгосрочные отношения с клиентом.

Следующий уровень изменений – **отказ от прямых комиссий** за сделки и переход к косвенным комиссиям – за маржинальную торговлю и другие сервисы по примеру международных финтех-компаний, таких как **Robinhood**.

Источник: Результаты опроса инвесторов, Frank RG, 2023 г.

Распределение комиссий за сделку, 33 анализируемых брокера, %



Среди рассмотренных в рамках исследования 33 брокеров минимальная комиссия за сделку составила 0% – такой тариф применялся исключительно для новых клиентов.

Максимальная комиссия за сделку составила 0,5%, тогда как медианная – 0,08%.



*Любой, кто обслуживает, воспринимает нас как дойную корову. Мы все люди и мы все подвержены алчности. Идеальное обслуживание – это обслуживание в интересах клиента. Все об этом говорят, но никто этого не делает.*

**Клиент-инвестор**

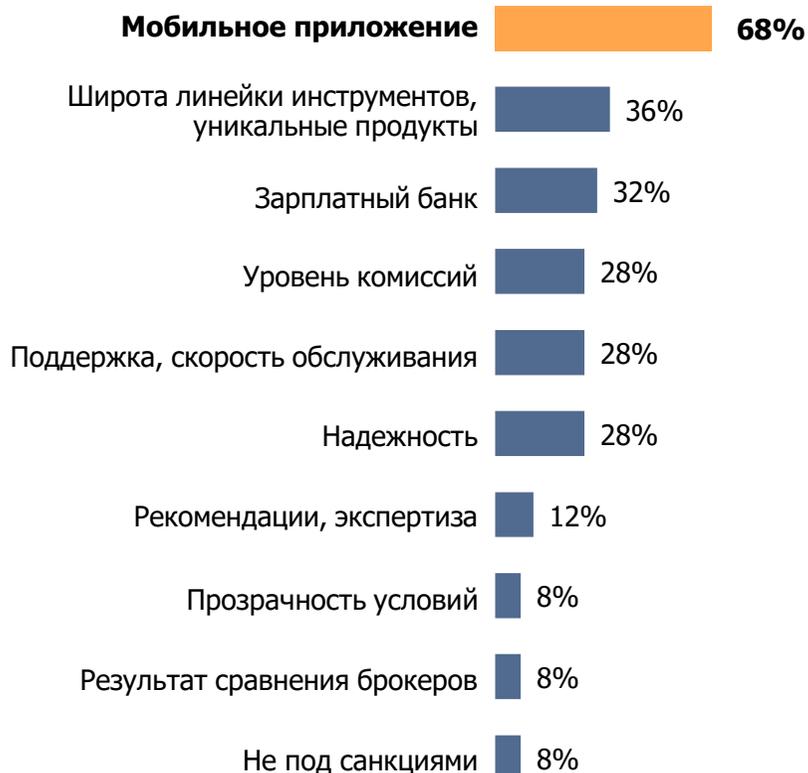


*Человек должен каждый месяц получать очень четко, сколько на нем заработал брокер. Имея опыт получения отчетов о своих инвестициях из большого количества брокеров и фондов: это всегда сделано так, что, не дай бог, ты поймешь, сколько ты заработал.*

**Клиент-инвестор**

## Мобильное приложение – самый упоминаемый критерий выбора брокера

Причины выбора компании для инвестиционного обслуживания, доля клиентов



Мобильное приложение для инвестиций – самый упоминаемый критерий выбора брокера для опрошенных инвесторов. Часть клиентов отмечают, что готовы смириться с более высоким уровнем комиссий за сделки, если получают качественный сервис и удобное мобильное приложение.

Большинство крупных игроков продолжают испытывать проблемы с мобильными приложениями, в том числе, инвестиционными: они регулярно удаляются из магазина приложений AppStore. Пользователи системы iOS, а таковых среди пользователей смартфонов в России около 30%, продолжают использовать адаптированные web-версии приложений или Quik. Такие адаптации зачастую сильно уступают по удобству и функциональности полноценным приложениям.

Массовый инвестор – прежде всего, инвестор цифрового канала, отмечают эксперты. Поэтому развитие mobile остается среди ключевых приоритетов для инвестиционных компаний и банков.

Развитие mobile среди ключевых приоритетов, кол-во опрошенных экспертов



*Мы внедряем модель маркетплейса с точки зрения продажи услуг, это амбассадоры и запуск собственного Super App, который упростит приобретение и потребление наших услуг.*

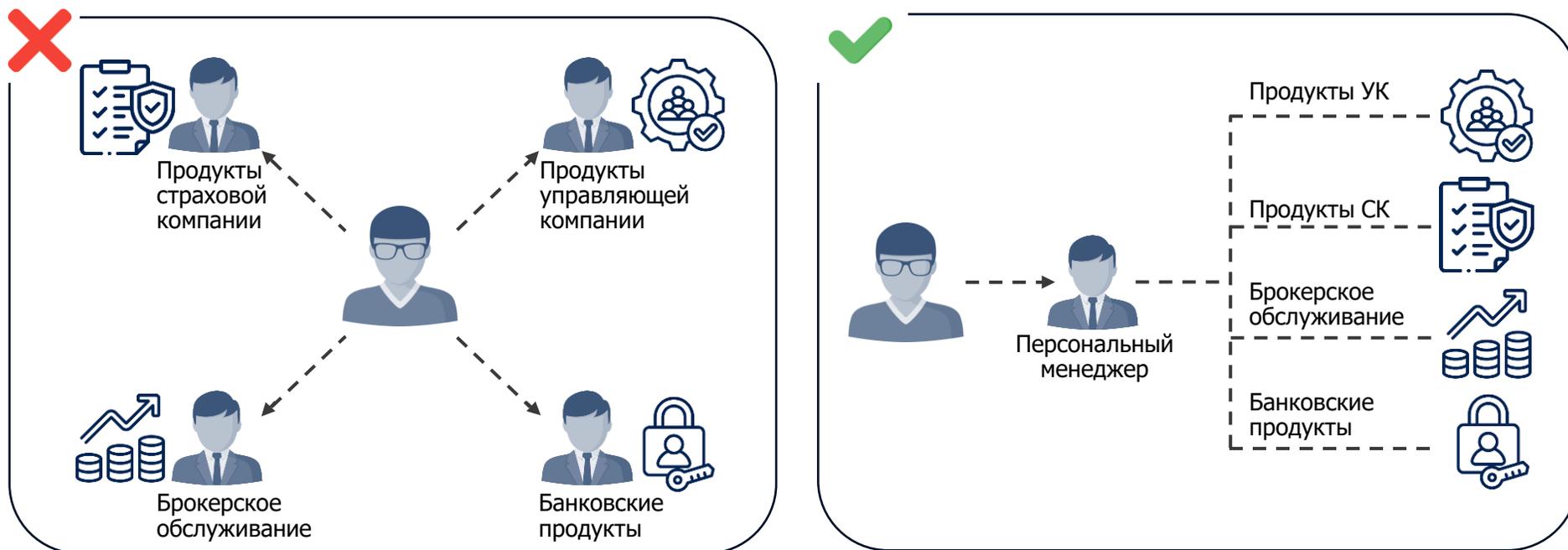
Эксперт

## Доступ клиента ко всем инвестиционным продуктам в рамках «единого окна» не реализован у большинства банков

Клиенты ожидают от своего банка доступ ко всем инвестиционным и сберегательным продуктам в рамках «единого окна»: это касается как физических консультаций в отделениях, так и цифровых каналов обслуживания. Помимо этого, инвестор хотел бы связать активы, размещенные в разных инвестиционных компаниях и банках, в одном месте для корректного расчета доходности своего портфеля на долгосрочном горизонте.

Как показывают результаты тайных покупок клиентов-инвесторов, только несколько крупных банков реализуют подход «единого окна» **в отделениях**, тогда как другие не могут связать продукты разных фабрик, заставляя клиента обращаться к каждой отдельно.

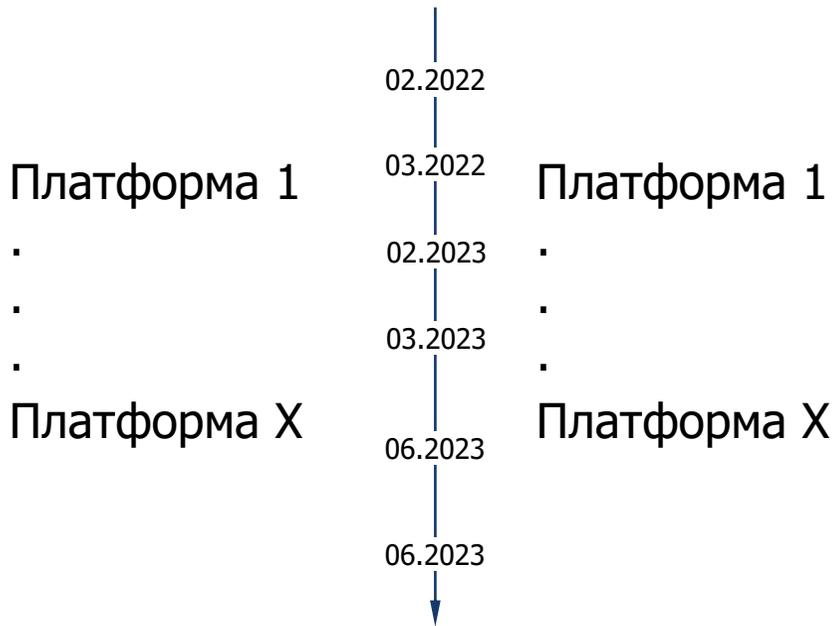
**Онлайн-системой автоконсультирования**, которая в том или ином виде объединила бы все продукты клиента вне зависимости от продуктовой фабрики, располагает не более 5 игроков на рынке.





... объем сделок с ЦФА и ...

В России первое размещение ЦФА состоялось 28 июня 2022 года на платформе ...



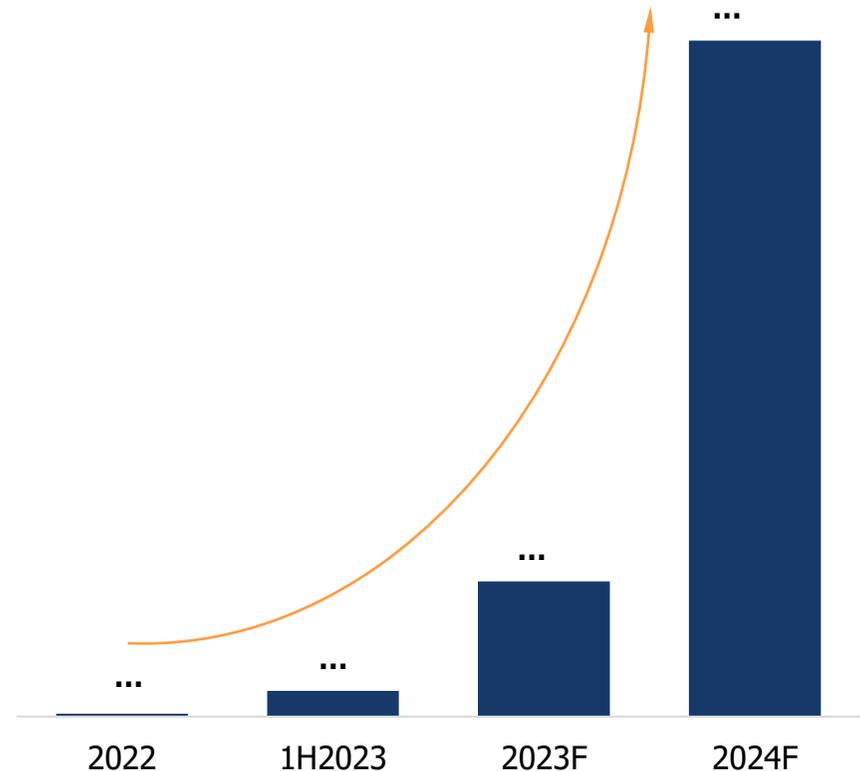
Не все выпуски можно считать равноценными. Так, объем единственной эмиссии ...

...

Но несмотря на рост количества ...

...

Объем выпусков ЦФА, млрд руб.



## Несмотря на наличие угроз, российский инвестиционный рынок имеет **широкий спектр возможностей** для восстановления и развития

### ✗ Угрозы

- Геополитические риски
- Новые санкции, вторичные санкции на дружественные страны
- Заблокированные иностранные активы клиентов
- Уход поставщиков инвестиционных решений
- Сокращение объема раскрываемой информации эмитентами
- Отказ части эмитентов от выплаты дивидендов
- Продолжающийся вывод средств в иностранные юрисдикции
- Стагнация в экономике РФ
- Снижение доверия инвесторов к инвестиционному рынку
- Высокая доля пустых брокерских счетов
- Мисселинг инвестиционных продуктов
- Определяющая роль физлиц на фондовом рынке – рост волатильности рынка
- Агрессивный маркетинг брокеров и приток массового инвестора на рынок – финансовые потери из-за недостатка компетенций



### ✓ Возможности

- Уход поставщиков инвестиционных решений – новая ниша для российских поставщиков
- Переориентация инвестора на российский рынок
- Рост рыночной конкуренции за счет санкционного давления на крупных игроков
- Выход в новые юрисдикции
- Сложности с выводом средств в недружественные юрисдикции – сохранение денежных средств в российском периметре
- Наличие источников потенциальной ликвидности для рынка (дивиденды, обратный выкуп активов и расконвертация ADR/GDR)
- Сохранение спроса на долговое финансирование
- Плавная девальвация рубля – повышение спроса на инструменты с валютной доходностью
- Переток средств из пассивных продуктов на фондовый рынок
- Высокий потенциал проникновения инвестиций: доля инвесторов в ЭАН – 40%
- Восстановление аппетита к риску у клиентов
- Определяющая роль физлиц – стабильный рынок, не зависящий от внешних игроков
- Повышение уровня сервиса, цифровизации и развитие концепции «единого окна»

+ ещё **17 слайдов** в разделе  
в полной версии отчета

## **2 Экспертные интервью**

## Как мы проводили экспертные интервью

### Список участников: банки, брокеры, УК и биржи

 <b>Альфа Банк</b>	Альфа-Банк
 Альфа Капитал	Альфа-Капитал
 <b>БКС</b> МИР ИНВЕСТИЦИЙ	БКС
 <b>ГАЗПРОМБАНК</b>	Газпромбанк
 <b>МОЕХ</b> МОСКОВСКАЯ БИРЖА	Московская биржа
 <b>открытие</b> Банк	Банк Открытие
 <b>ПСБ</b>	ПСБ
 <b>РСХБ</b> УПРАВЛЕНИЕ АКТИВАМИ	РСХБ УА
 <b>СБЕР БАНК</b>	Сбербанк
 <b>ТИНЬКОФФ</b>	Тинькофф
 <b>ТКБ</b> ИНВЕСТМЕНТ ПАРТНЕРС	ТКБ Инвестмент Партнерс
 <b>Финам</b>	Финам

### Список участников: страховые компании

 <b>АЛЬФА СТРАХОВАНИЕ ЖИЗНЬ</b>	АльфаСтрахование-Жизнь
 <b>РОСГОССТРАХ ЖИЗНЬ</b>	Росгосстрах Жизнь
 <b>РСХБ-СТРАХОВАНИЕ ЖИЗНИ</b>	РСХБ-Страхование жизни
 <b>СБЕР СТРАХОВАНИЕ</b>	Сбербанк страхование жизни

### Методика

Компания Frank RG в апреле – июне 2023 г. провела интервью с 16 крупнейшими участниками розничного инвестиционного рынка. Среди них – брокеры, банки, управляющие и страховые компании, а также Московская биржа. Экспертами выступили руководители департаментов розничного инвестиционного бизнеса, управляющие и генеральные директора компаний.

В рамках интервью мы обсудили следующие темы:

- Ключевые события на розничном инвестиционном рынке в 2022 – 2023 гг.;
- Изменение структуры рынка и уровня конкуренции после событий 2022 г.;
- Основные изменения в предложении инвестиционных продуктов;
- Поведение массового и состоятельного инвестора;
- Миссинг и специфику продажи инвестиционных продуктов;
- Новые возможности и актуальные инвестиционные идеи в условиях ограниченности иностранной инфраструктуры;
- Перспективы российского фондового рынка;
- Альтернативные инвестиции;
- Основные стратегические задачи, которые ставят перед собой компании на ближайший год.

Полученные ответы были агрегированы и обезличены.

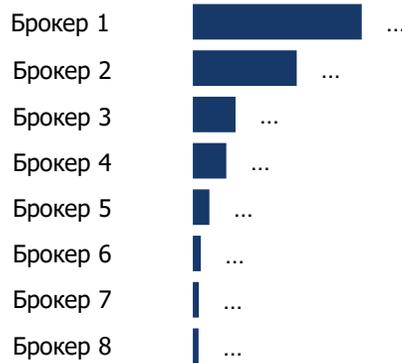
**Мы благодарим экспертов за участие в интервью и представляем результаты.**

## **2.1    Банки, брокеры, УК**

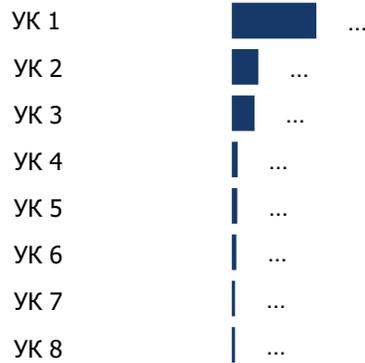
## События 2022 года оказали значимое влияние на ...

### Рейтинг брокеров и УК на конец 2021 года

Брокеры, млн счетов



Число клиентов УК, тыс. чел.



Массовый перевод клиентов, который был спровоцирован ...

...

При этом эксперты отмечают, что ...

...

Среди **управляющих компаний** ТОП-3 ...

...

### Как изменилось положение игроков и уровень конкуренции на рынке, % ответивших экспертов



Часть клиентов из ....

Из интервью с экспертом



Наиболее существенный приход был из ... На втором месте ...

Из интервью с экспертом



Глобально места ... При этом новые клиенты продолжают ...

Из интервью с экспертом

## Один из стимулов для роста фондового рынка – ...

Есть ли потенциал для роста в количестве частных инвесторов на фондовом рынке, доля ответивших экспертов, %



Вера экспертов в рост фондового рынка основывается на следующих факторах:

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



*Деньги на депозитах огромные: больше ...*

**Из интервью с экспертом**



*До 20% активов банковского сектора вполне ...*

**Из интервью с экспертом**

Среди негативных факторов для рынка эксперты отметили ...

...

Также эксперты отметили, что доля ...



*Я думаю, потенциал в значительной степени ...*

**Из интервью с экспертом**

## Bundle-продукты остаются в линейке ряда игроков, несмотря на давление со стороны ЦБ

Наличие комплексных продуктов в продуктовой линейке, кол-во ответивших экспертов



В последние годы на российском рынке получили распространение ...

...

Многие эксперты отмечают, что ...:

- ...
- ...

С другой стороны, большинство экспертов отмечают, что ...

Отдельное внимание ...

...

Популярность bundle у клиента, доля ответивших экспертов, %



Продать клиенту два разных продукта ...

Из интервью с экспертом



Этот продукт с точки зрения продаж очень ...

Из интервью с экспертом

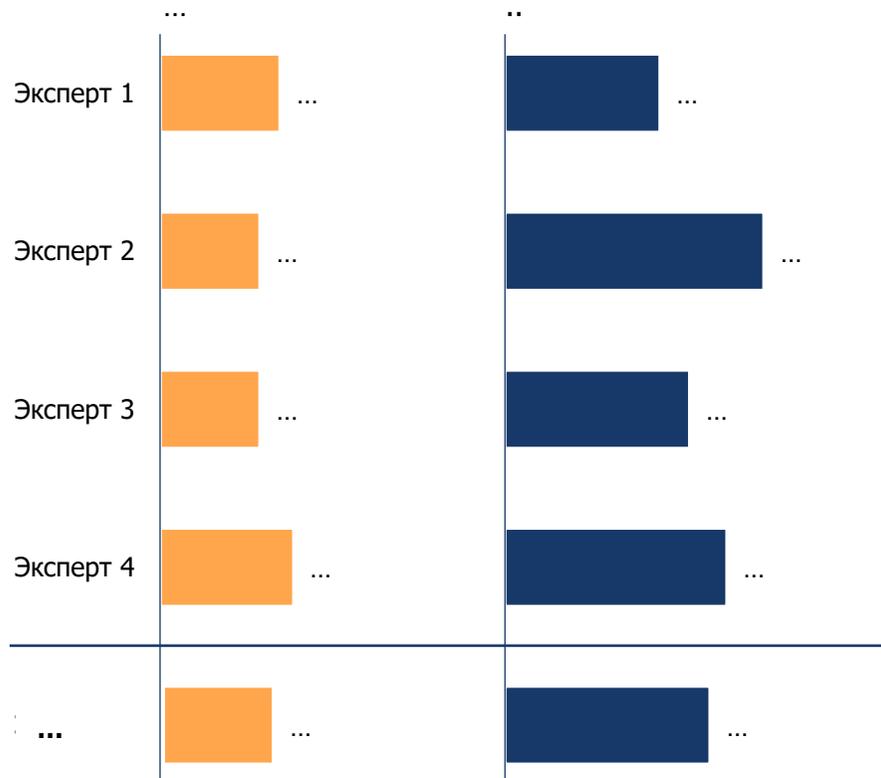


Есть доля мисселинга, особенно ...

Из интервью с экспертом

## Повышение количества инвестиционных продуктов на клиента – важная задача, которая увеличивает ...

Среднее количество продуктов на клиента, единиц



Уровень проникновения инвестиционных продуктов в массовый сегмент клиентов ...

Эксперты отмечают, что ...

...

«Мы стремимся к трем продуктам на клиента, это наши стандартные ...».

«Клиент с двумя и более продуктами, если ...».

Средний срок жизни клиента на фондовом рынке составляет около ...:

«Возникает еще проблема ...».



средний срок жизни клиента-инвестора в компании

# На рынке можно выделить две основные бизнес-модели по продаже инвестиционных решений



...

1 шаг. Привлечение клиента ...

2 шаг. Предложение клиенту ..

1

...



Бизнес-модель продажи ...

2

...



Из интервью с экспертом



Клиенты сравнивают этот продукт с ...

Из интервью с экспертом



...

Привлечение клиента изначально на ...

...

Брокерская модель может позиционироваться двумя способами:

1

...



Есть два больших ключевых игрока – это ...

...

2

...



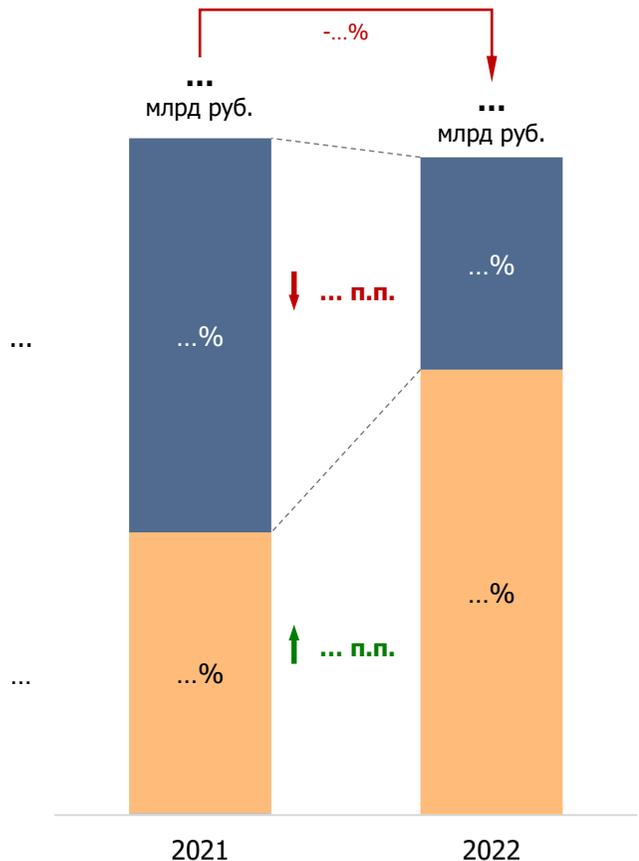
Из интервью с экспертом

+ ещё **10 слайдов** в разделе  
в полной версии отчета

## **2.2 Страховые компании**

## Конкурентный ландшафт рынка страхования не изменился, но изменилась его продуктовая структура

### Структура премий по страхованию жизни, %



События начала 2022 года значительно перераспределили продуктовую структуру рынка: ...

...

Таким образом, в общем объеме рынок за год ...

...

С точки зрения конкурентного ландшафта изменений на рынке

...



Мы ежеквартально видим рейтинги, которые формируются ВСС ...

Из интервью с экспертом

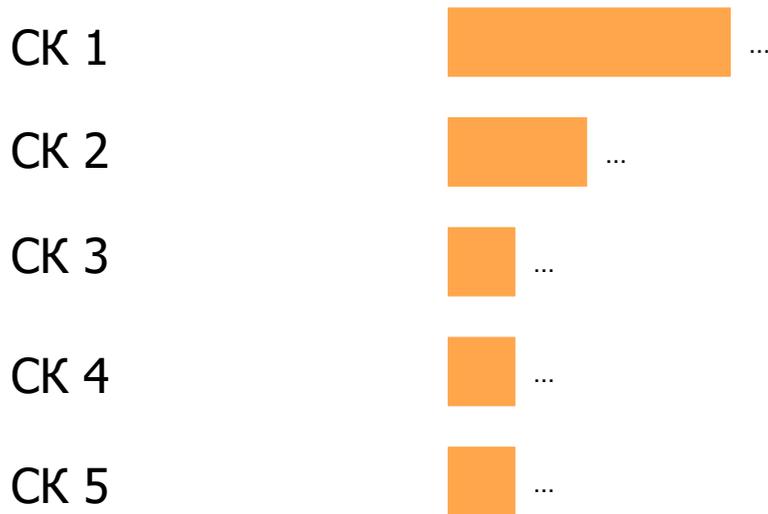


Произошло визуальное замещение: ...

Из интервью с экспертом

## Сильная конкуренция двигает рынок, но условия не равны для ...

Какие страховые компании являются вашими основными конкурентами, количество упоминаний



Наиболее часто упоминаемым конкурентом среди страховых компаний эксперты называли ... :

*«Сильная конкуренция двигает рынок. Та же ...».*

... эксперты почти не отмечали среди конкурентов, объясняя это тем, что у этого ... :

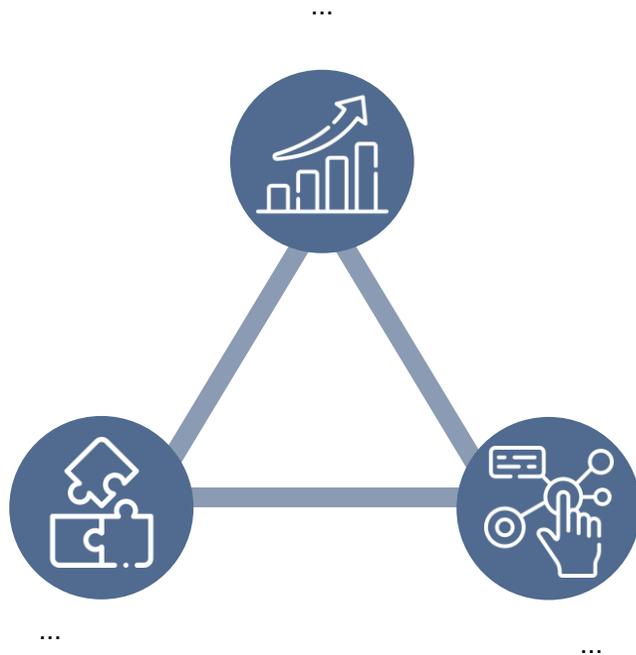
*«...».*

За пределами клиентской базы крупнейшего страховщика конкурентная борьба игроков также не всегда ведется в равных условиях. Эксперты отмечали, что ... :

*«У конкурентов зачастую более ... ».*

## ... и оперативность ... – **главные достижения СК** в период неопределенности на рынке

### Главные достижения в 2022-2023 гг. в сегментах ИСЖ/НСЖ



Среди главных **достижений** в 2022-2023 году в сегменте инвестиционного и накопительного страхования эксперты отметили:

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



*В 2022 году мы первыми на рынке перезапустили продукты ...*

...

**Из интервью с экспертом**

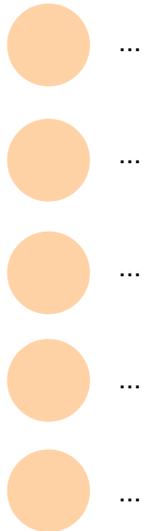


*Мы гордимся ростом в объемах. Это прямо наша победа. Мы знали, почему это произошло – ....*

**Из интервью с экспертом**

# Больше всего клиентский путь осложняется ...

## Проблемные точки клиентского пути в продуктах НСЖ/ИСЖ



Часть экспертов отметили, что одна из главных проблем клиентского пути в продуктах ИСЖ и НСЖ – ...

Вторая проблема – ...

...

Третья проблема связана с тем, что ...

...



*Мисселинг – это задача рынка, задача ...*

...

**Из интервью с экспертом**



*Сложно на старте «побороть» менеджера, чтобы он начал ...*

...

**Из интервью с экспертом**



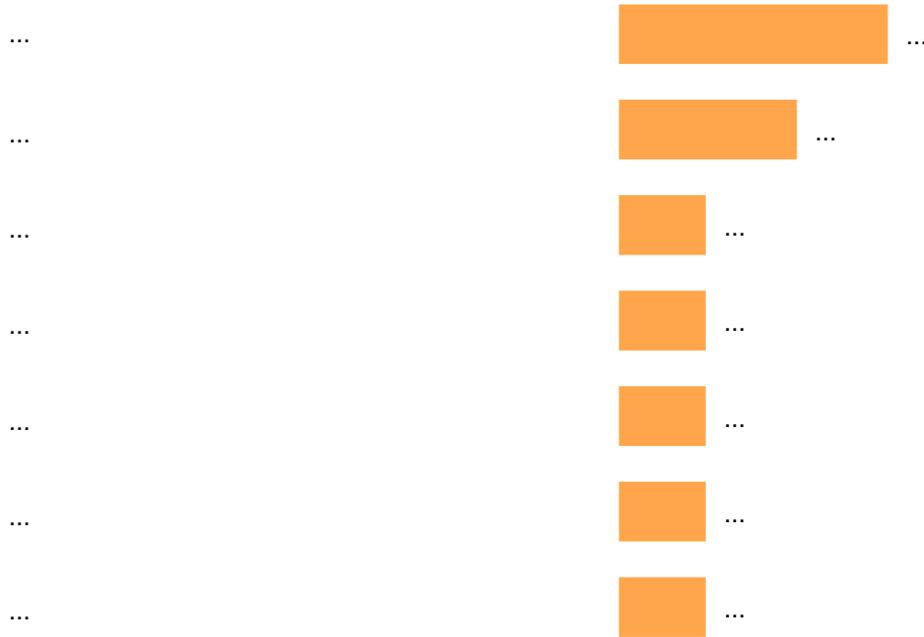
*Клиент никогда нами не доволен, потому что мы ...*

...

**Из интервью с экспертом**

# Расширение ... являются одними из основных стратегических задач страховых компаний

Основные направления развития в 2023-2024 гг., количество упоминаний



Представители страховых компаний отметили ...

...

Также эксперты упоминали расширение количества ...

СК также смотрят в сторону ...

...

В ходе интервью эксперты также отметили задачи по ...

...



С точки зрения продуктовых инициатив, это развитие ...

...

Из интервью с экспертом



Прежде всего, поиск новых идей, которые соответствуют ...

...

Из интервью с экспертом



Развитие собственных ...

...

Из интервью с экспертом

+ ещё **6 слайдов** в разделе  
в полной версии отчета

# 3 **Голос клиента**

## **3.1 Глубинные интервью с клиентами**

## В рамках глубинных интервью мы поговорили с 36 клиентами-инвесторами

### Средний портрет опрошенного клиента-инвестора



\* Mass – объем инвестиционного портфеля до 1 млн руб.; Affluent – 1-10 млн руб.; Top affluent – 10-30 млн руб.; HNWI – свыше 30 млн руб.

Источник: Результаты глубинных интервью с клиентами-инвесторами, Frank RG, 2023 г.

### В рамках глубинных интервью мы поговорили с 36 клиентами-инвесторами:

- Опрошенному в среднем 44 года, самому молодому из них – 25 лет, самому возрастному – 65 лет;
- Более половины опрошенных инвесторов (54%) имеют профильное образование: экономическое или финансовое;
- Средний опыт в инвестициях – 10 лет. При этом среди респондентов были клиенты с опытом более 25 лет, которые застали на рынке не только кризисы 2008, 2015 и 2022 годов, но и дефолт 1998 года;
- Более половины опрошенных принадлежат к сегменту Affluent\*, около 30% – Top affluent, примерно по 10% составляют инвесторы сегментов Mass и HNWI;
- Опрошенные держат в инвестициях около 50% совокупного капитала, для отдельных инвесторов эта доля достигает 100%;
- Примерно 60% респондентов – активные инвесторы, которые либо занимаются трейдингом, либо регулярно отслеживают и пересматривают свой портфель в цифровых каналах. 17% инвесторов доверяются портфельным управляющим и регулярно посещают офисы для консультаций.

*У меня вообще нет банковских счетов. Деньги распределены между двумя УК и тем, чем я сам торгую на досуге. А банковские депозиты, золотишко – такого нет. Просто я не понимаю, когда у тебя много денег, чтобы лежало это в банке, который, во-первых, завтра может просто «накрыться». Во-вторых, там неинтересные условия: у тебя деньги дешевеют, банк никогда не покрое даже инфляцию.*



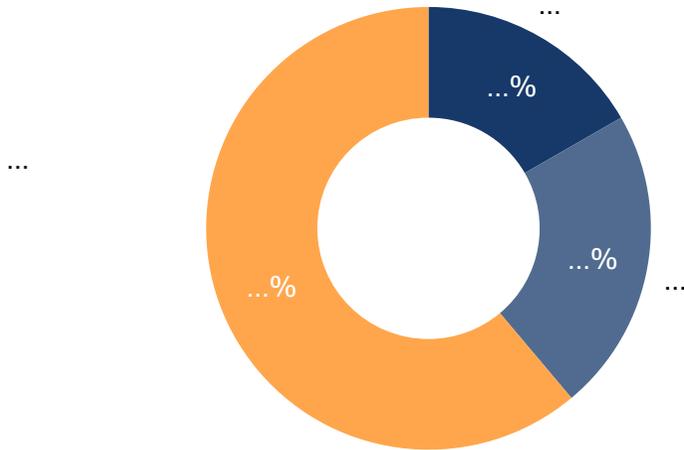
**Клиент-инвестор**

*Я держу под ликвидность, для своих личных потребностей 15%. Остальное все – в инвест. портфель, но большая часть его такова, что я ее могу вывести без потерь в течение 2-3 месяцев. Это один из моих принципов формирования портфеля в последние 2 года.*

**Клиент-инвестор**

## Примерно у ... инвесторов интерес к инвестициям после февраля 2022 года

Изменение интереса клиентов к инвестированию в 2022 году, доля клиентов



«Страшно инвестору, когда ...».



«Когда все это обвалилось, я просто ...».

«Я исходил из того, что кризисы ...».

«Я настолько разочарована тем произволом, который происходит ...».

Из интервью с клиентами-инвесторами

Примерно у ... инвесторов **интерес к инвестициям** ... после февраля 2022 года. Клиенты отмечают, что ... :

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



## ... – одно из преимуществ специализированных УК в конкуренции с крупнейшими игроками рынка

### Компания 1

*«Это компания, которая не имеет хорошей платформы инвестирования, но ... ».*

### Компания 2

*«Я могу сказать, какая УК интересна. Правда, ... ».*

... – одно из преимуществ небольших УК и брокеров в конкуренции с крупнейшими игроками рынка.

...

### Компания 3

*«Мне нравится, как ребята мыслят. Мне нравится, что ... ».*

Такие УК и брокеры могут ...

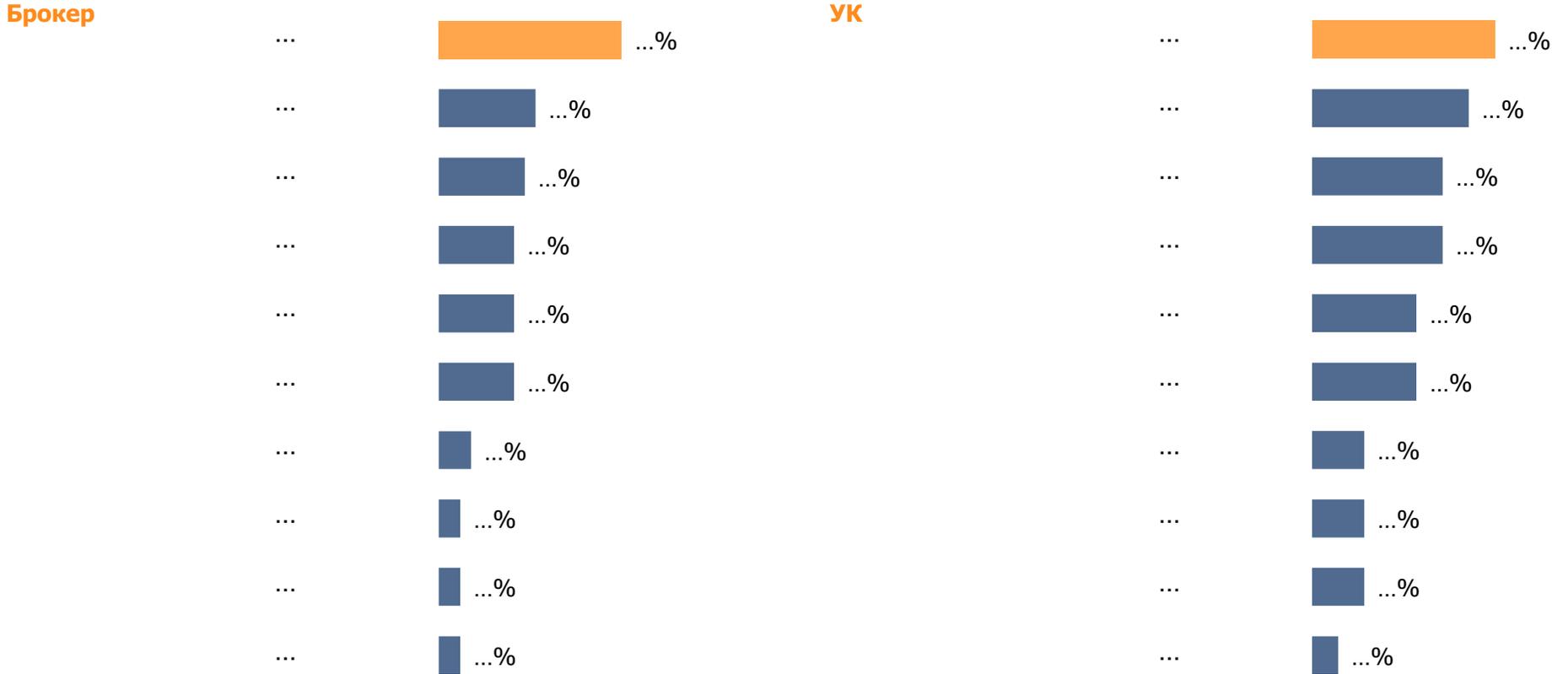
### Компания 4

*«В ..., в отличие от других, есть возможность ... ».*

**Из интервью с клиентами-инвесторами**

... – самый упоминаемый **критерий выбора брокера**, тогда как для УК – это ...

Причины выбора компании для инвестиционного обслуживания, доля клиентов



... для инвестиций – самый упоминаемый **критерий выбора брокера** для опрошенных инвесторов. ... находится только на втором места по важности, как и ....

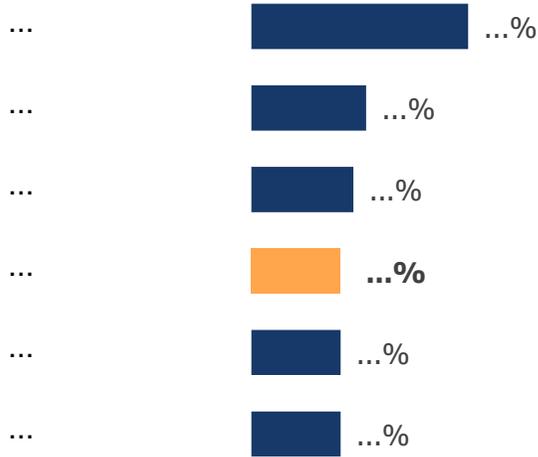
При выборе **управляющей компании** инвесторы обращают мало внимания на ...

...

Источник: Результаты глубинных интервью с клиентами-инвесторами, Frank RG, 2023 г.

## Клиенты ждут от брокеров ... и переход к концепции ...

Причины выбора брокера для инвестиционного обслуживания, доля клиентов



... – 4-й по упоминаемости критерий для инвестора при выборе брокера. И хотя уровень ...

Клиенты отмечают, что переход к более ...

...

Следующий уровень изменений – ...

...



*Любой, кто обслуживает, воспринимает нас как ...*

**Клиент-инвестор**



*Человек должен каждый месяц получать очень четко, сколько ...*

**Клиент-инвестор**

+ ещё **14 слайдов** в разделе  
в полной версии отчета

## **3.2    Опрос клиентов**

## Мы провели опрос более 200 респондентов-инвесторов

Исследование проводилось в июле 2023 года через telegram-канал Frank Media – делового издания о финансах и экономике (аудитория канала – более 18 тыс. чел.).

Выборка охватила респондентов из 33 субъектов РФ, а также живущих за пределами РФ, занимающихся инвестициями в настоящий момент. Более 60% выборки составили респонденты из Москвы или Московской области.

### Объем выборки:

- 75 респондентов, с опытом инвестирования менее 3 лет
- 160 респондентов, с опытом инвестирования более 3 лет

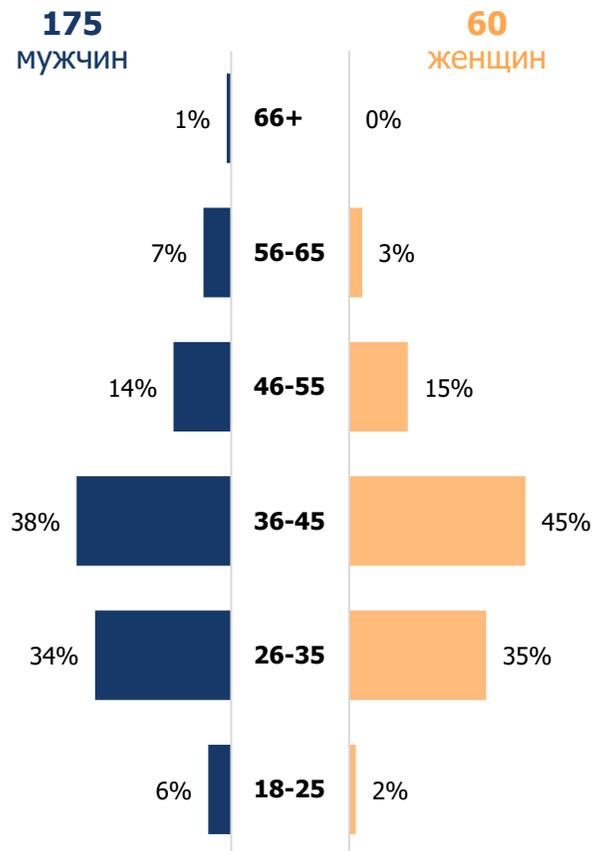
Чтобы определить средний портрет клиента и понять, какие проблемы и предпочтения существуют у инвесторов, мы задали **следующие вопросы**:

1. Как давно вы инвестируете?
2. Какую долю инвестиции занимают в вашем капитале?
3. Какие параметры важны при инвестировании и выборе брокера?
4. Какие инструменты наиболее интересны для инвестирования?
5. Во что вы инвестируете?
6. Как часто вы совершаете сделки?
7. Как изменился ваш интерес к инвестициям?
8. Какова доля замороженных активов в вашем портфеле?
9. Есть ли у вас инвестиции зарубежом?
10. С помощью каких банков/брокеров/УК вы инвестируете и др.

### Структура участников опроса по регионам, % опрошенных

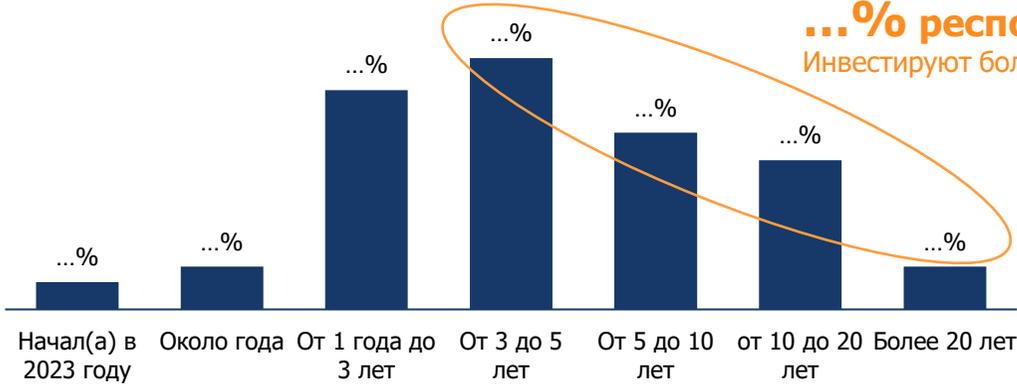


### Половозрастная структура участников опроса, % опрошенных



## Большинство опрошенных – инвесторы ...

Опыт инвестирования, % опрошенных



Больше половины респондентов являются...

...

...% опрошенных инвестируют уже **более**

...

Наличие статуса квалифицированного инвестора, % опрошенных



Только ...% респондентов являются **новичками** на фондовом рынке – они начали ...

...% респондентов являются ...

...

Более ...% опрошенных получили ...

Уровень образования, % опрошенных



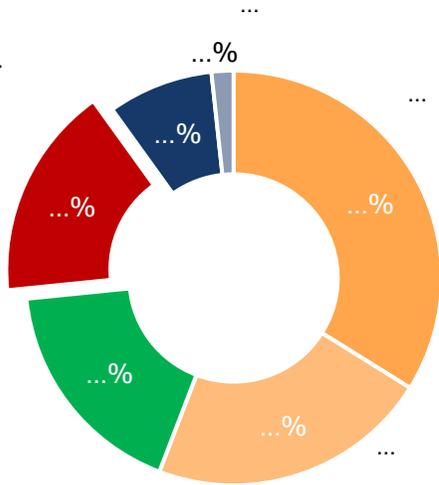
# Лишь у ...% клиентов снизился интерес к инвестициям после февраля 2022 года

Как изменился ваш интерес к инвестированию в 2022 году, % опрошенных

Несмотря на сильное падение фондового рынка, введение санкций и «заморозку» зарубежных активов только ...% клиентов снизили свой интерес к инвестициям в 2022 году. Примерно у ...% респондентов инвестиционный интерес ...

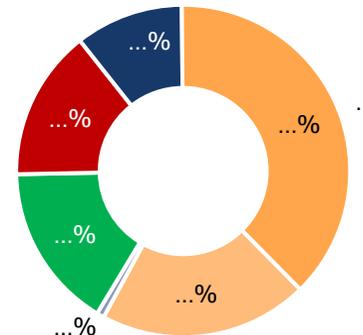
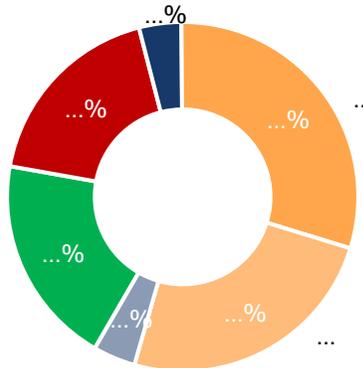
Интерес к инвестициям респондентов **массового сегмента** менее ...

Среди **состоятельных респондентов** ниже доля тех, ...



Массовые инвесторы\*

Состоятельные инвесторы

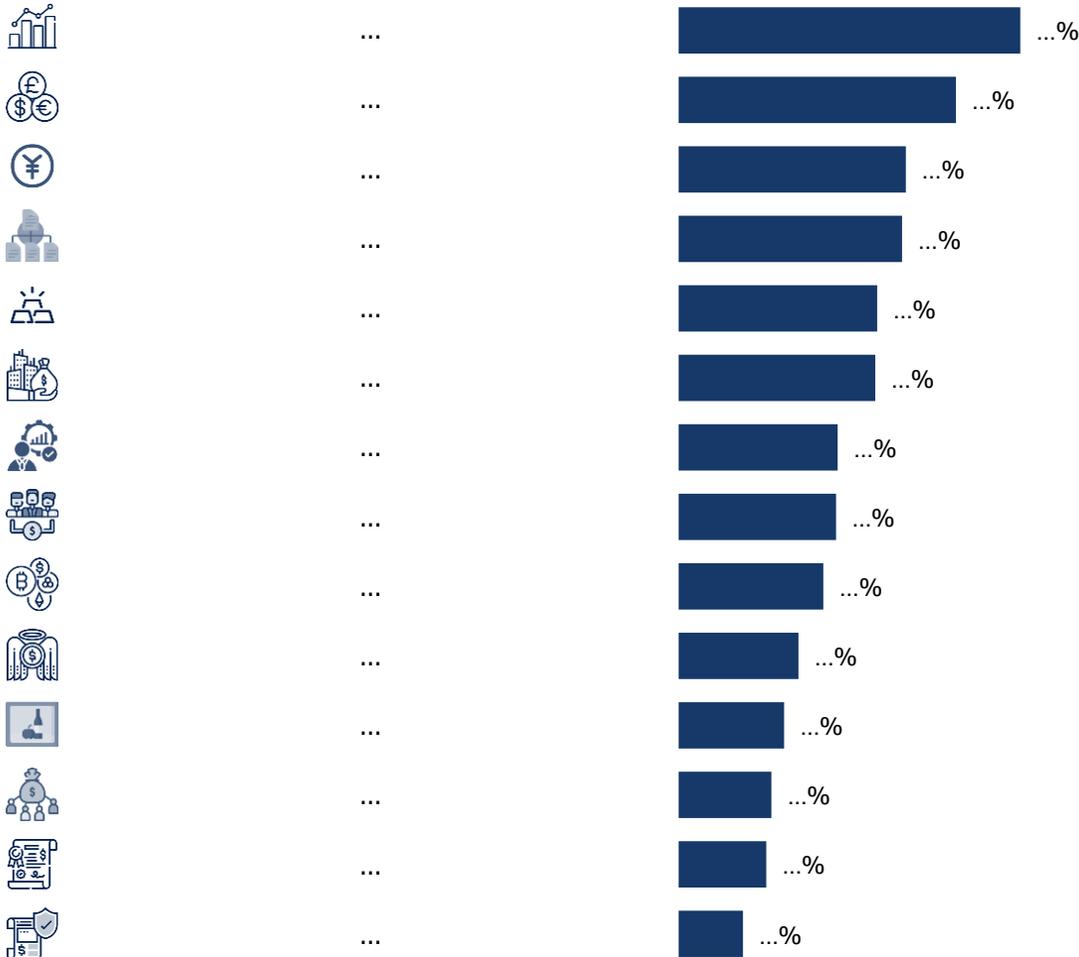


\* Массовые инвесторы: инвестиционный капитал – менее 1 млн руб., состоятельные – более 1 млн руб.

Источник: Результаты опроса клиентов-инвесторов Frank RG, 2023 г.

## Интерес клиентов высок в отношении большинства инвестиционных инструментов...

Инвестирование в какие инструменты вам интересно, % опрошенных



Наиболее интересным для инвестирования инструментом среди респондентов оказался ...

Инвесторы по-прежнему сохраняют большой интерес к покупке ...

...

Около ...% опрошенных считают ...

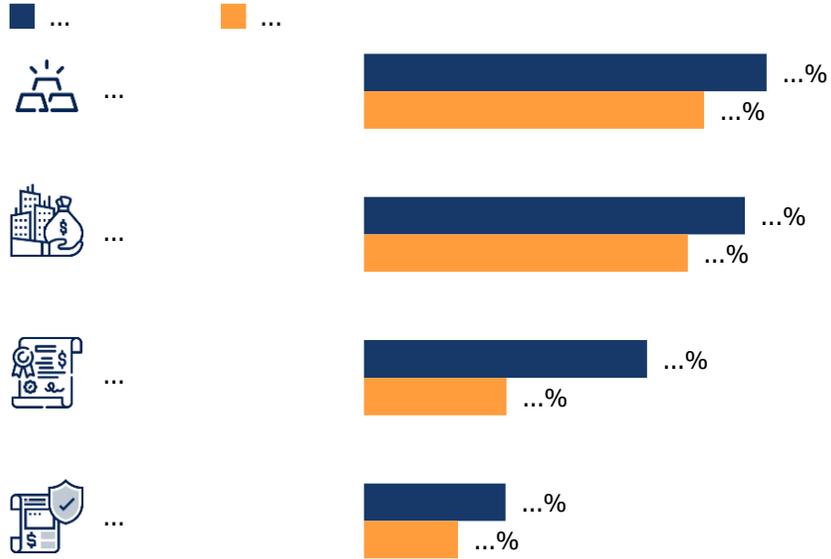
...

Около трети респондентов готовы рассмотреть инвестиции в ...

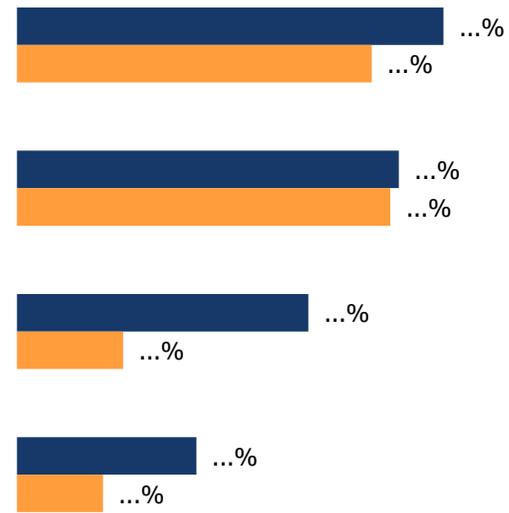
Наиболее низкий интерес клиентов наблюдается в отношении ...

## Клиенты УК чаще проявляют интерес к ... инструментам, таким как ...

Инвестирование в какие инструменты вам интересно, % опрошенных



Доля респондентов, инвестирующих в инструмент, %



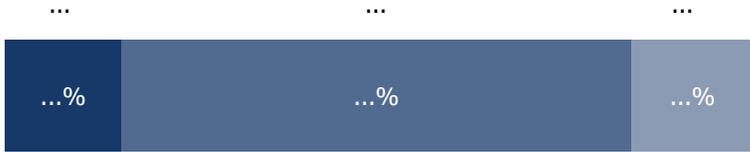
Клиенты, которые обслуживаются в УК, в среднем больше интересуются ...

Клиенты УК примерно в ...% случаев имеют ...

...

# Несмотря на негативные изменения в сервисе из-за санкционных ограничений, клиенты ...

Хотели бы сменить брокера/УК/банк, % респондентов



Удовлетворены инвестиционным сервисом в целом, по 5-балльной шкале



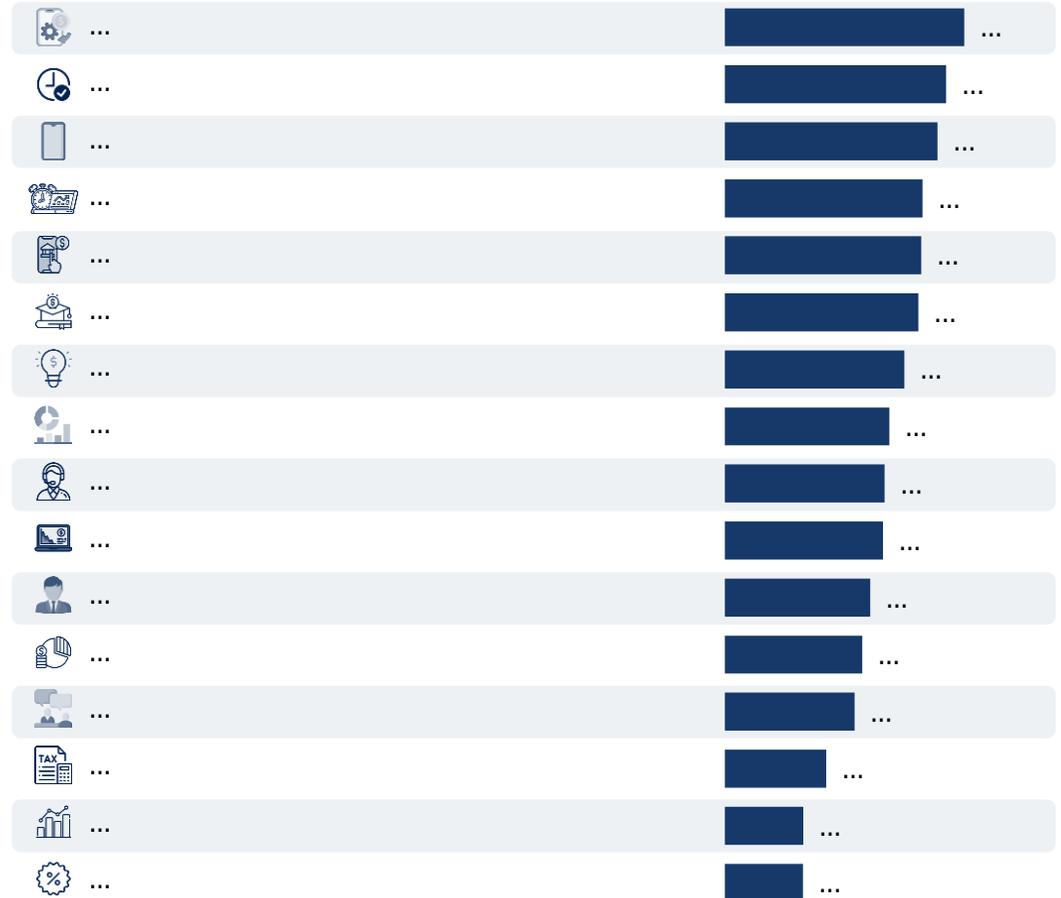
Большинство респондентов в целом ...

**Уровень удовлетворенности** состоятельных клиентов, более искушенных в уровне сервиса ...

Большинство инвесторов – почти ...% – не ...

Среди **параметров**, уровнем которых клиенты довольны больше всего – ...

Насколько вы довольны реализацией функции/параметра в своей инвестиционной компании, из 5



\* К массовым инвесторам причислены респонденты с инвестиционным капиталом менее 1 млн руб., к состоятельным инвесторам – более 1 млн руб.

Источник: Результаты опроса клиентов-инвесторов Frank RG, 2023 г.

+ ещё **10 слайдов** в разделе  
в полной версии отчета

# **3**      **Mystery shopping**

## В рамках **mystery shopping** мы провели 28 походов в офисы банков и ИК

Посещенные УК/Брокер/Банк	Анализируемый сегмент	
	Mass	Affluent
 Абсолют Банк		+
 Альфа-Банк		+
 Альфа-Капитал		+
 Апрель Капитал*		+
 Атон		+
 БКС		+
 ВТБ	+	+
 Газпромбанк	+	+
 МКБ		+
 МТС Банк / Система Капитал	+	+
 Открытие		+
 ПСБ	+	+
 Райффайзен Банк	+	+
 Росбанк		+
 РСХБ	+	+
 Сбербанк	+	+
 Уралсиб	+	+
 Финам		+
 ЮниКредит Банк		+
 General Invest*		+

\* Дистанционная консультация

Источник: Результаты mystery shopping, Frank RG, 2023 г.

### Методика

Компания Frank RG в июне-июле 2023 г. провела 28 походов в московские отделения банков и офисы инвестиционных компаний для оценки качества инвестиционного обслуживания. Тайные покупки осуществлялись сотрудниками Frank RG с **двумя профилями клиентов**:

Mass	Affluent
<p><b>20 – 25 лет</b> <b>Начинающий инвестор</b></p> <p>Получение минимальной консультации по инвестиционным продуктам</p> <p>Капитал: 400 тыс. руб.</p>	<p><b>30-40 лет</b> <b>Опытный инвестор</b></p> <p>Получение углубленной консультации по широкому набору продуктов</p> <p>Капитал: 7-10 млн руб.</p>

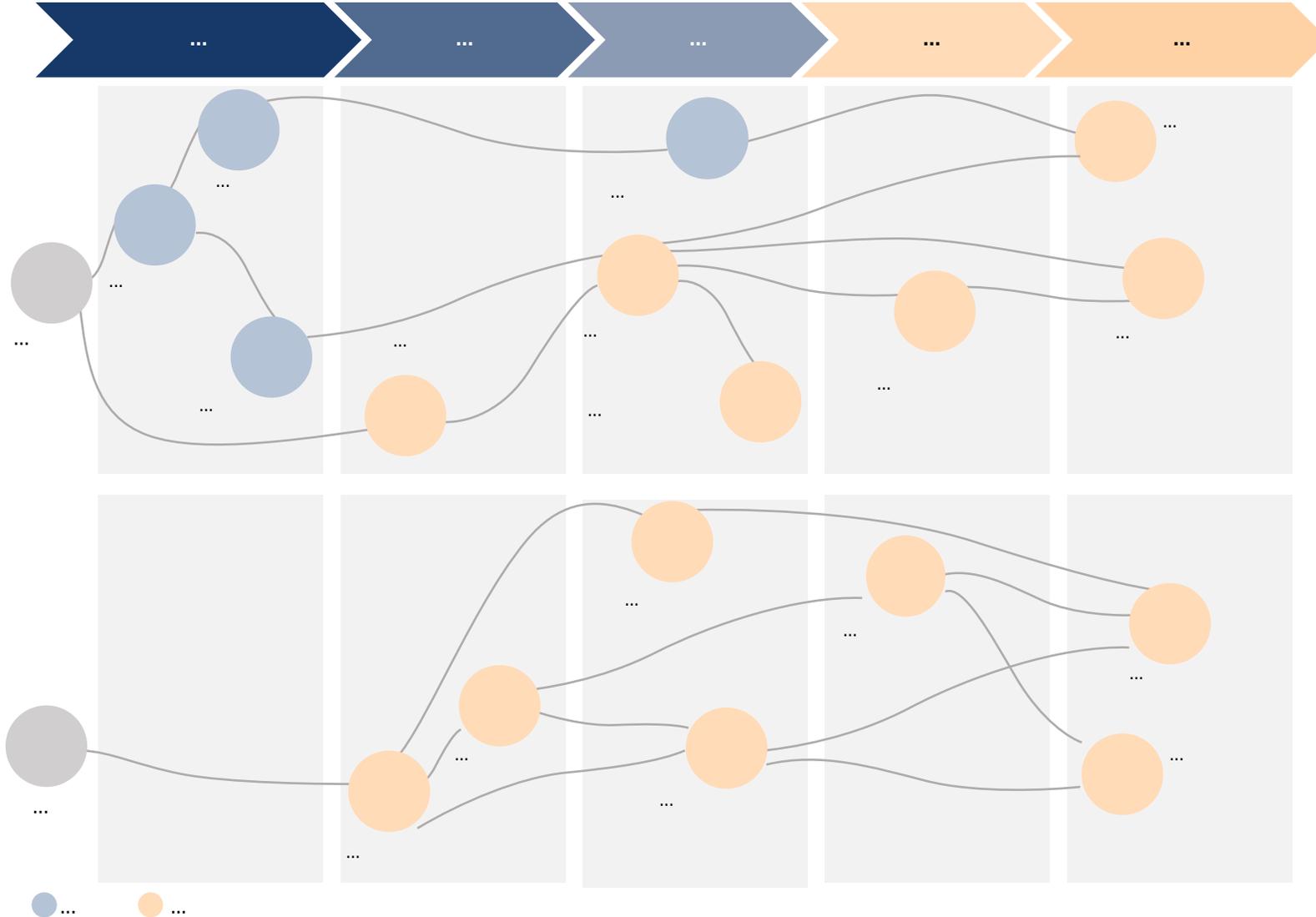
В рамках исследования мы обращали внимание на **следующие параметры**:

- Готовность сотрудников помочь с инвестиционным вопросом;
- Выявление потребностей клиента;
- Определение риск-профиля, проговаривание инвестиционных рисков;
- Бесшовный доступ к продуктам всех фабрик (УК, страховая, брокер);
- Объяснение инфраструктурных вопросов при размещении капитала;
- Полнота описания комиссий при покупке продуктов;
- Понимание налоговых предпочтений инвестиционных продуктов;
- Предложение ненужных продуктов, мисселинг;
- Компетентность сотрудника по финансовой/экономической тематике, глубокое знание продуктов компании, а также продуктов конкурентов;
- Выстраивание индивидуального инвестиционного портфеля и др.

Результаты mystery shopping были агрегированы и не использовались при расчете **интегрального рейтинга** Frank RG для инвестиционных компаний.

В массовом сегменте не тестировались банки, у которых доля премиальных отделений составляет более 85% всех отделений.

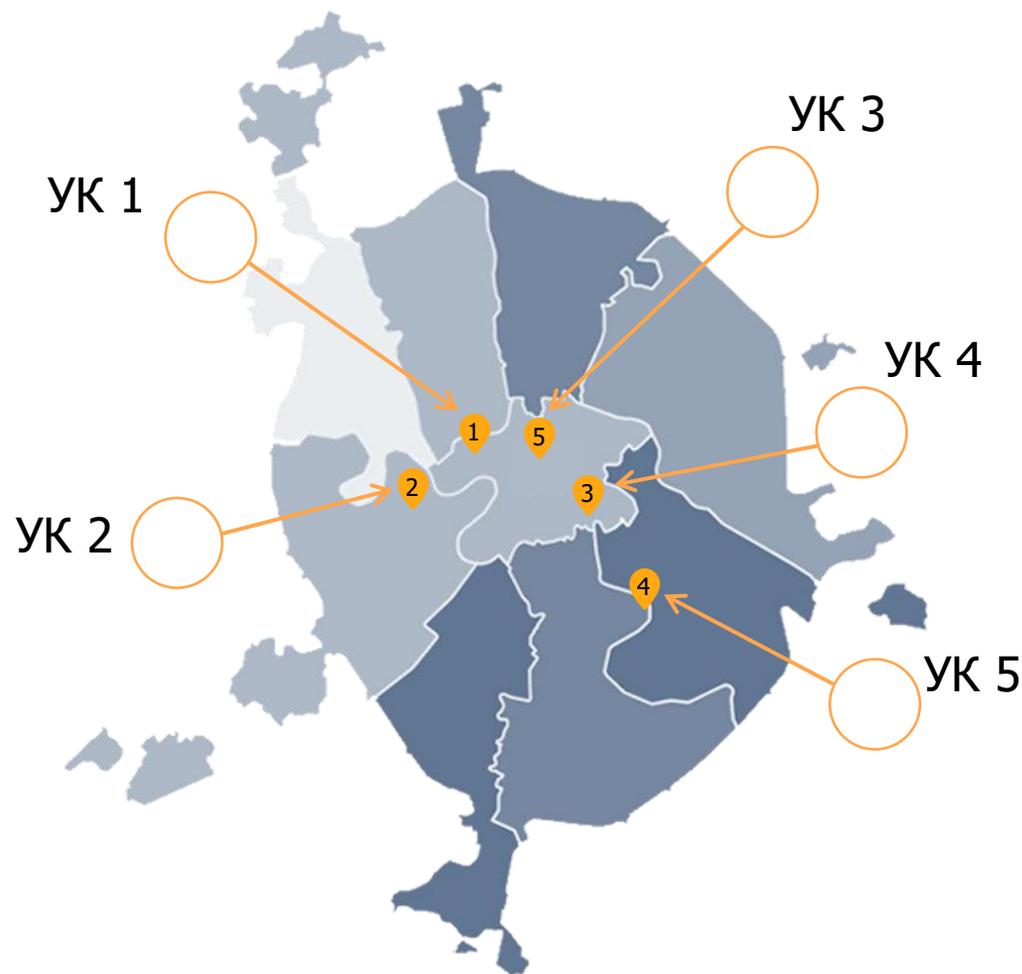
# Путь клиента к инвестиционному обслуживанию. Опыт Frank RG





## Управляющие компании зачастую располагают только ...

### Карта отделений управляющих компаний в Москве



Если крупные банки с инвестиционным обслуживанием имеют ...

Это часто создает проблему, когда клиента не могут ...

#### Лучшие практики

Ориентацию на клиента продемонстрировали в ...  
«Был рядом с офисом УК...».

**Из отзывов тайных покупателей**

#### Худшие практики

Тайные покупатели приводят в пример негативный опыт взаимодействия с ...

«Сотрудники не на месте. Не готовы принять клиента, даже если ... ».

«В рамках предварительной консультации по телефону менеджер ... ».

**Из отзывов тайных покупателей**

## ...% менеджеров в премиальном канале отталкивались от потребностей клиентов

Базовый принцип, который состоит в ...

...

В отличие от банков, в **офисах УК** консультанты ...

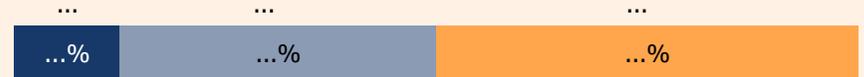
...

**Незаинтересованность в клиенте** наблюдается и после ...

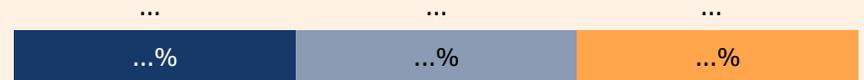
...

### Сотрудник отталкивался от потребностей клиента, % исследуемых банков/УК

#### Массовый сегмент, банки



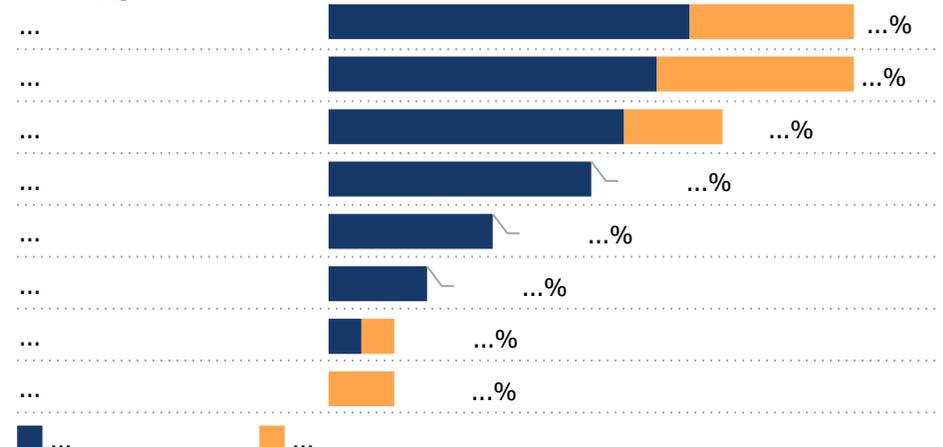
#### Премиальный сегмент, банки



#### Премиальный сегмент, УК



### Продукты, которые предлагались тайным покупателям, % исследуемых банков/УК



#### Худшие практики

Не были ориентированы на клиента сотрудники ...

*«Сотрудник не интересовался ...».*

*«Менеджер торопил откровенно, так как у него ... ».*

Консультант из ..., продемонстрировал не лучшую практику, оказывая ...

...

*«С одной стороны, проявлял интерес, был вежлив, с другой стороны, был ... ».*

Из отзывов тайных покупателей

## Для состоятельных инвесторов остаются варианты размещения средств в ...

**Инвестиционные компании**, которые не находятся ...

...

Они позиционируют это как конкурентное преимущество перед ...

Среди таких решений:

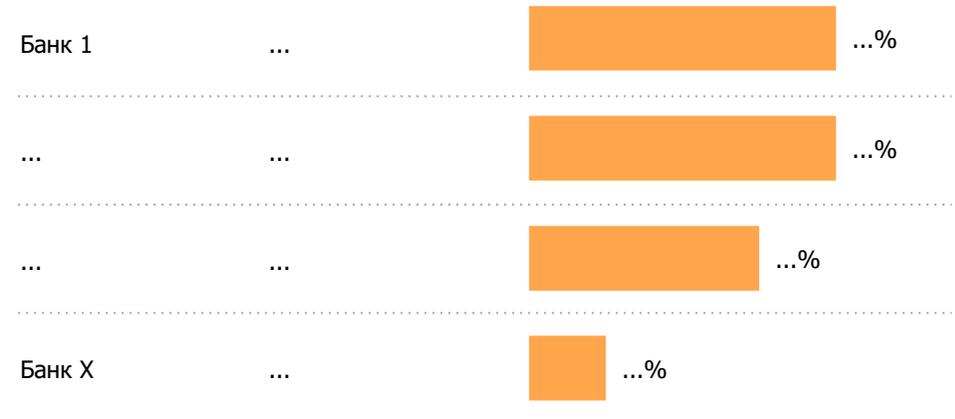
- ...
- ...
- ...
- ...
- ...
- ...
- ...

Тем не менее, ... на индивидуальных условиях могут предлагать инструменты ...

## ... ИЗ ... БАНКОВ

из ... предлагают продукты с доступом ...

**Какие продукты на зарубежные рынки предложили состоятельным клиентам, % исследуемых банков/УК**



### Лучшие практики

С практикой предоставления ... инструментов тайные покупатели столкнулись, например, в ...

« ..., да, у нас есть возможность, плюс у нас есть фонд на ... ».

«Мы работали напрямую ..., например, ... Соответственно мы наших клиентов просто ... ».

«Умеют доставать ... – менеджер рассказал, отвел в отдельное помещение, в главном зале такого не рассказывают».

**Из отзывов тайных покупателей**

+ ещё **10 слайдов** в разделе  
в полной версии отчета

## **4.1 Тарифы и условия. Брокерское обслуживание**

## Рейтинг брокеров по **выгодности тарифов**. Методика



Мы оценивали выгодность тарифа по 5 рынкам: **фондовому, валютному, срочному, рынку драгоценных металлов и внебиржевому**. Взвесив годовые комиссии тарифов по значимости рынка с учетом возможности торговли на СПб Бирже, нормировали показатели для составления единого рейтинга.

В рейтинге **не учитывались** тарифы-акции, тарифы для сотрудников и тарифы, которые предоставляются новым клиентам на ограниченное количество времени.

Также мы выделили **4 профиля инвесторов**: массовый инвестор, который разделяется на пассивного и активного, и состоятельный инвестор, который тоже разделяется на пассивного и активного.

Для каждого профиля мы определяли **самые выгодные тарифы** по сумме годовой комиссии по всем рынкам. Выделяется, какому брокеру принадлежит тариф и за брокером закрепляется наилучший рейтинг из всех его тарифов. Для каждого брокера по четырем профилям берется средневзвешенное значение интегрального рейтинга. Брокеры ранжируются исходя из данного значения, где сто баллов будет наилучшим значением или самым выгодным брокером.

По итогу, тарифная линейка ... оказалась самой...

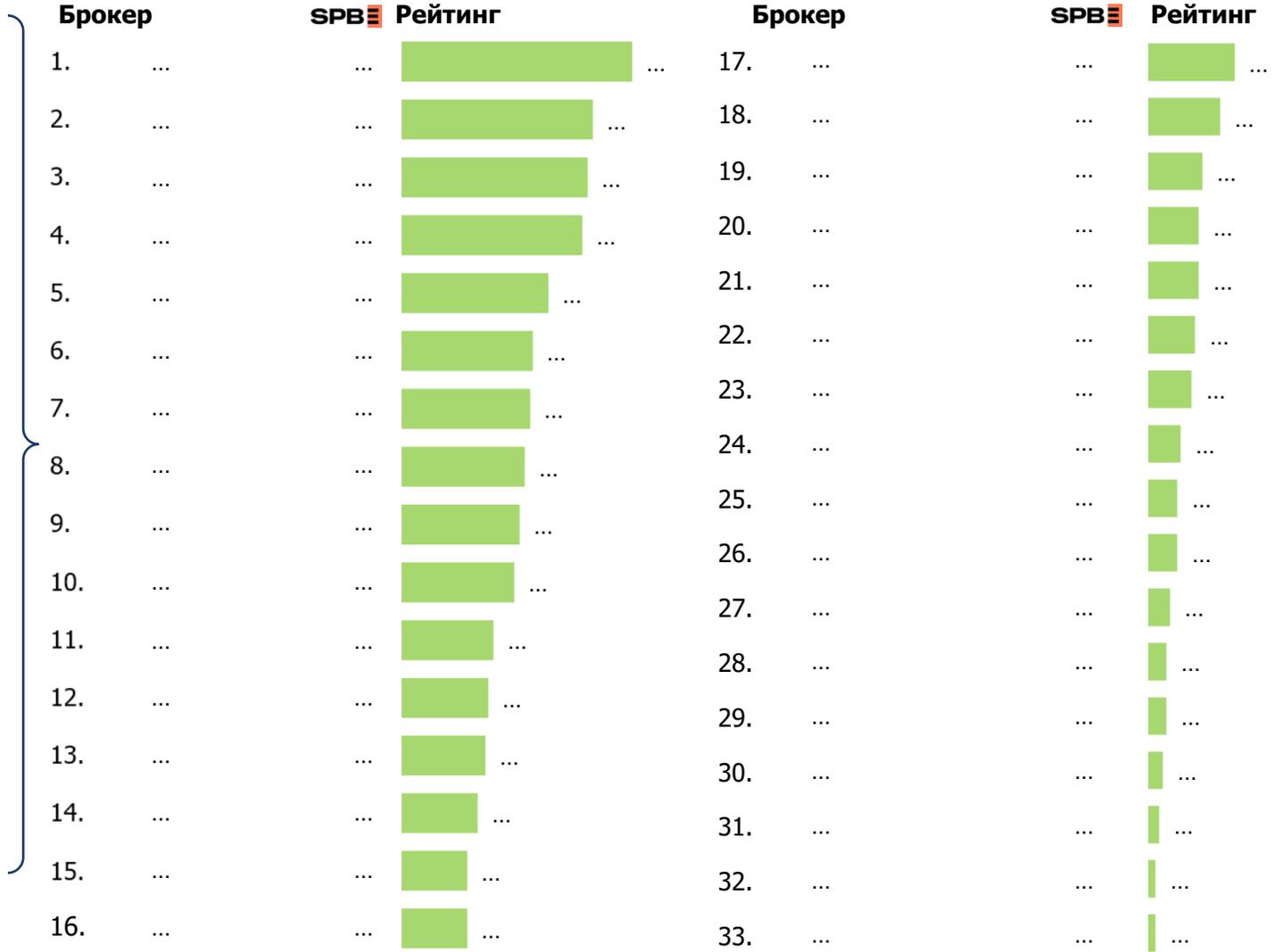
....

Самая **широкая** линейка тарифов у...

...

По нашей оценке, **самая привлекательная** тарифная линейка должна состоять из ...

... стал лидером рейтинга благодаря наиболее ... по 5 рынкам среди 4 профилей инвесторов



## Массовые тарифы для активного инвестора. Часть 2

Массовые тарифы для активного инвестора, % от сделки

№	Банк/брокер	Тарифный план	Доступ на СПБ и др. биржи	Фондовый		Валютный		Срочный		Внебиржевой		Драг. металлов		Ежемесячная комиссия, руб.	Торговля с плечом
				Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max		
19.	...	Инвестор	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
20.	...	Базовый	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
21.	...	Единый	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
22.	...	Трейдер	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
23.	...	Активный	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
24.	...	Стандарт2.0	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
25.	...	Универсальный	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
26.	...	Инвестор	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
27.	...	Профессионал	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
28.	...	Профессионал 2	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
29.	...	Трейдер Плюс	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
30.	...	PRO	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
31.	...	Инвестор Про	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
32.	...	Трейдер	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
33.	...	Активный 2.0	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
34.	...	Инвестор	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
35.	...	Срочный рынок. Смарт	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
36.	...	Срочный рынок. Активный	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...



б.с. – биржевой сбор

+ ещё **8 слайдов** в разделе  
в полной версии отчета

## **4.2 Тарифы и условия. ПИФ**

## В 2023 году на рынке ОПИФ и БПИФ выросла доля фондов на ... , а также на ...

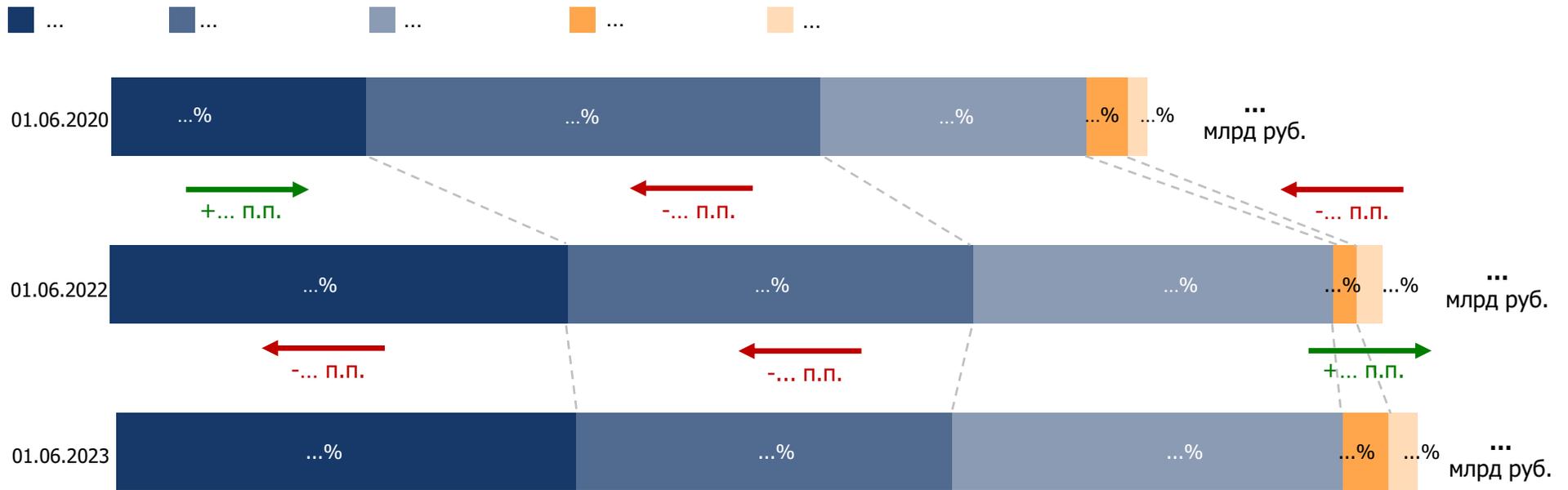
Рынок ОПИФ и БПИФ по СЧА за 2 года с середины 2020 г. по середину 2022 г. увеличился на ...% до ... млрд руб. При этом значительно изменилась ...

В период растущего фондового рынка доля ...

Также росла доля ПИФ со ...

За год с середины 2022 г. СЧА в ПИФ выросла на ...%. В структуре рынка значительно возросла доля ...

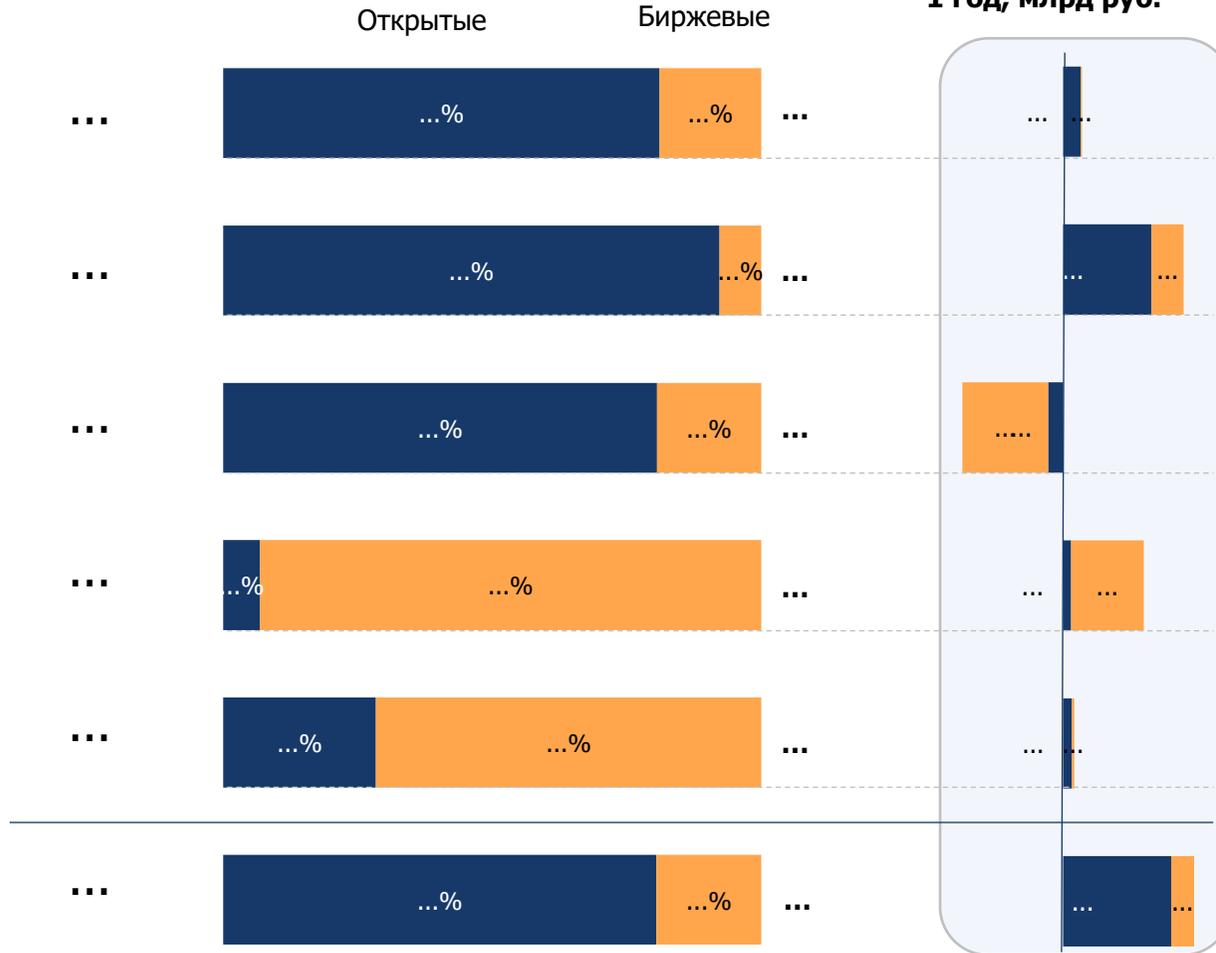
### Структура рынка ОПИФ и БПИФ по наполнению, % СЧА



## Доля БПИФ растет, но в ОПИФ все еще сосредоточено ...

Структура СЧА ПИФов на 01.06.2023, млрд руб.

Привлечено СЧА за 1 год, млрд руб.



### С ...% до ...%

Выросла доля БПИФ на рынке с 2020 года

В открытых паевых фондах традиционно размещает средства более состоятельный клиент: средний размер портфеля пайщика ...

Биржевые фонды получили распространение на рынке только ...

С середины 2020 г. доля ...

...

Значительную долю БПИФ занимают в фондах на ...

...



# Лидеры рынка предлагают фонды на **все виды активов**

Распределение ... и ... по базовым активам

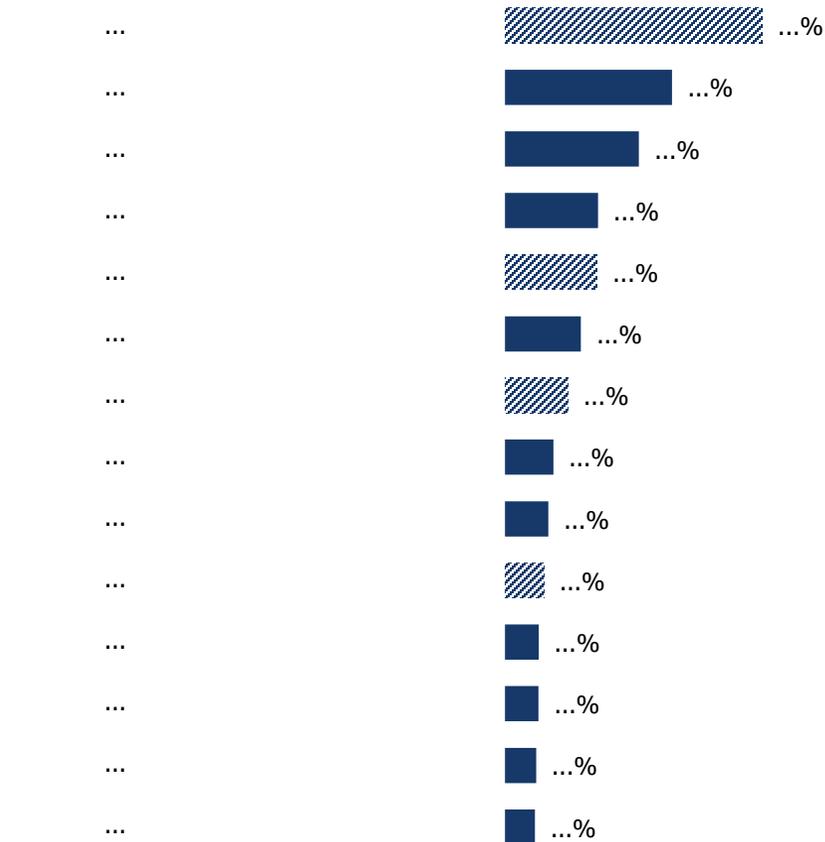
УК	Акции	Облигации	Смешанный	Денежный	Драгметаллы	Итого
УК 1						...
...						...
...						...
...						...
...						...
...						...
...						...
...						...
...						...
...						...
...						...
...						...
...						...
...						...
...						...
...						...
...						...
...						...
...						...
...						...
...						...
...						...
...						...
...						...
...						...
...						...
...						...
...						...
...						...
...						...
...						...
...						...
...						...
...						...
...						...
...						...
...						...
...						...
...						...
...						...
...						...
...						...
...						...
...						...
...						...
...						...
...						...
...						...
...						...
...						...
...						...
...						...
...						...
...						...
...						...
...						...
...						...
...						...
...						...
...						...
...						...
...						...
...						...
...						...
...						...
...						...
...						...
...						...
...						...
...						...
...						...
...						...
...						...
...						...
...						...
...						...
...						...
...						...
...						...
...						...
...						...
...						...
...						...
...						...
...						...
...						...
...						...
...						

# Самый доходный ОПИФ на горизонте 5 лет – у ...

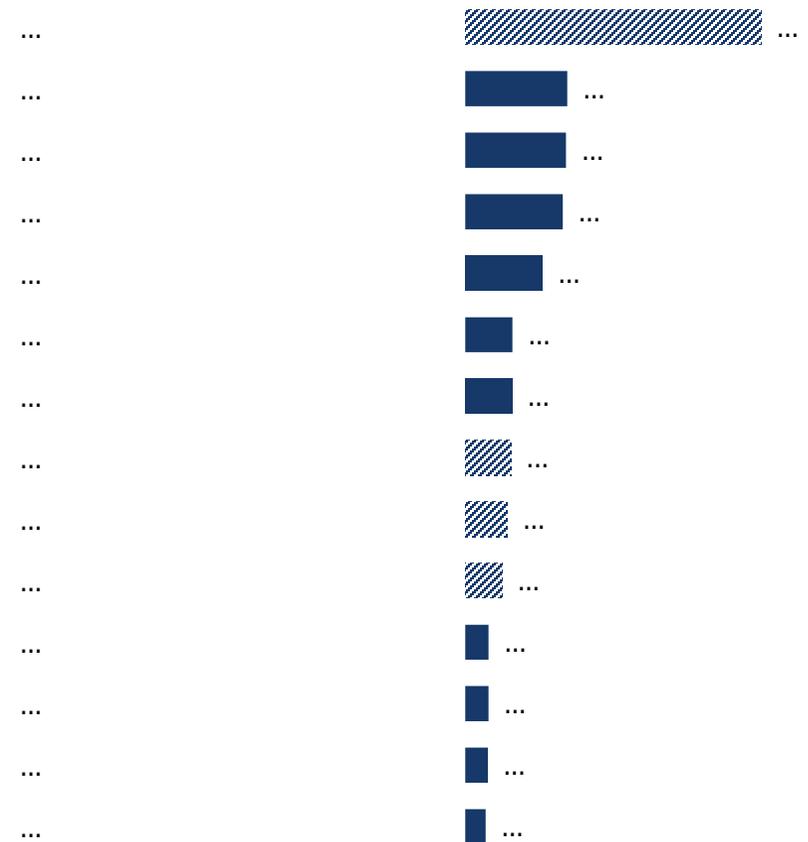
Лишь у ... из более чем ... фондов доходность систематически превышает ...

По уровню доходности за 5 лет лидер среди ОПИФ – ...

### ТОП ОПИФ по доходности за 5 лет



### ТОП ОПИФ по показателю Альфа\*



█ ...

+ ещё **14 слайдов** в разделе  
в полной версии отчета

## **4.3 Тарифы и условия. НСЖ**



## Мы задали **два профиля** премиального клиента – с регулярным взносом по НСЖ и единовременным

Расчет гарантированной страховой суммы (ГСС) и гарантированной нормы доходности (ГНД) для двух профилей клиента – по два варианта сроков в каждом:



### Профиль 1 Регулярный ежегодный взнос

- Премиальный клиент;
- Мужчина, 50 лет;
- Риски – дожитие, уход из жизни по любой причине (ЛП);
- Взнос – 250 000 руб. в год;
- Срок договора – 5 лет.



### Профиль 2 Единовременный взнос

- Премиальный клиент;
- Мужчина, 50 лет;
- Риски – дожитие, уход из жизни по любой причине (ЛП);
- Взнос – 1 500 000 руб. единовременно;
- Срок договора – 5 лет.

### Анализируемые параметры программ НСЖ

- Название программы;
- Валюта программы;
- Минимальная сумма взноса;
- Срок действия договора (min, max);
- Периодичность пополнения;
- Наличие страхового покрытия по типам рисков;
- Страховое покрытие медицинских услуг;
- Наличие check-up;
- Возможность изменить параметры договора;
- Возможность «заморозить» программу;
- Льготный период для оплаты взноса;
- Период охлаждения;
- Дополнительный инвестиционный доход (ДИД);
- Выкупные суммы, % от ГСС.



# Почти все банки обнуляют размер выкупных сумм в ... по программам с **ежегодным ВЗНОСОМ**

**Выкупные суммы, ежегодный взнос на 5 лет**

	Банк 1	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	Банк 18
	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:
<b>Год</b>																		
1	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%
2	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%
3	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%
4	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%
5	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%

В первые два года выкупные суммы в большинстве банков составляют ...%. Только ... предоставляют возможность в первый же год вывести ...

В ... выкупные суммы начинают превышать ...

Самые невыгодные для клиента выкупные суммы по договору НСЖ на 5 лет с ежегодными взносами – в ...

Самые высокие выкупные суммы – в ...

По программам ...

## Программы ... суммарно покрывают ... из 7 рисков

		...				...		
		ЛП*	НС	ДТП	Крушение	ЛП	НС	Травма
Банк 1	...	...	...	...	...	...	...	...
	...	...	...	...	...	...	...	...
	...	...	...	...	...	...	...	...
	...	...	...	...	...	...	...	...
	...	...	...	...	...	...	...	...
	...	...	...	...	...	...	...	...
	...	...	...	...	...	...	...	...
	...	...	...	...	...	...	...	...
Банк 2	...	...	...	...	...	...	...	...
	...	...	...	...	...	...	...	...
	...	...	...	...	...	...	...	...
	...	...	...	...	...	...	...	...
	...	...	...	...	...	...	...	...
	...	...	...	...	...	...	...	...
	...	...	...	...	...	...	...	...
	...	...	...	...	...	...	...	...
Банк 3	...	...	...	...	...	...	...	...
	...	...	...	...	...	...	...	...
	...	...	...	...	...	...	...	...

+ ещё **17 слайдов** в разделе  
в полной версии отчета

## **4.4 Тарифы и условия. ИСЖ**



## Основные параметры программ классических ИСЖ

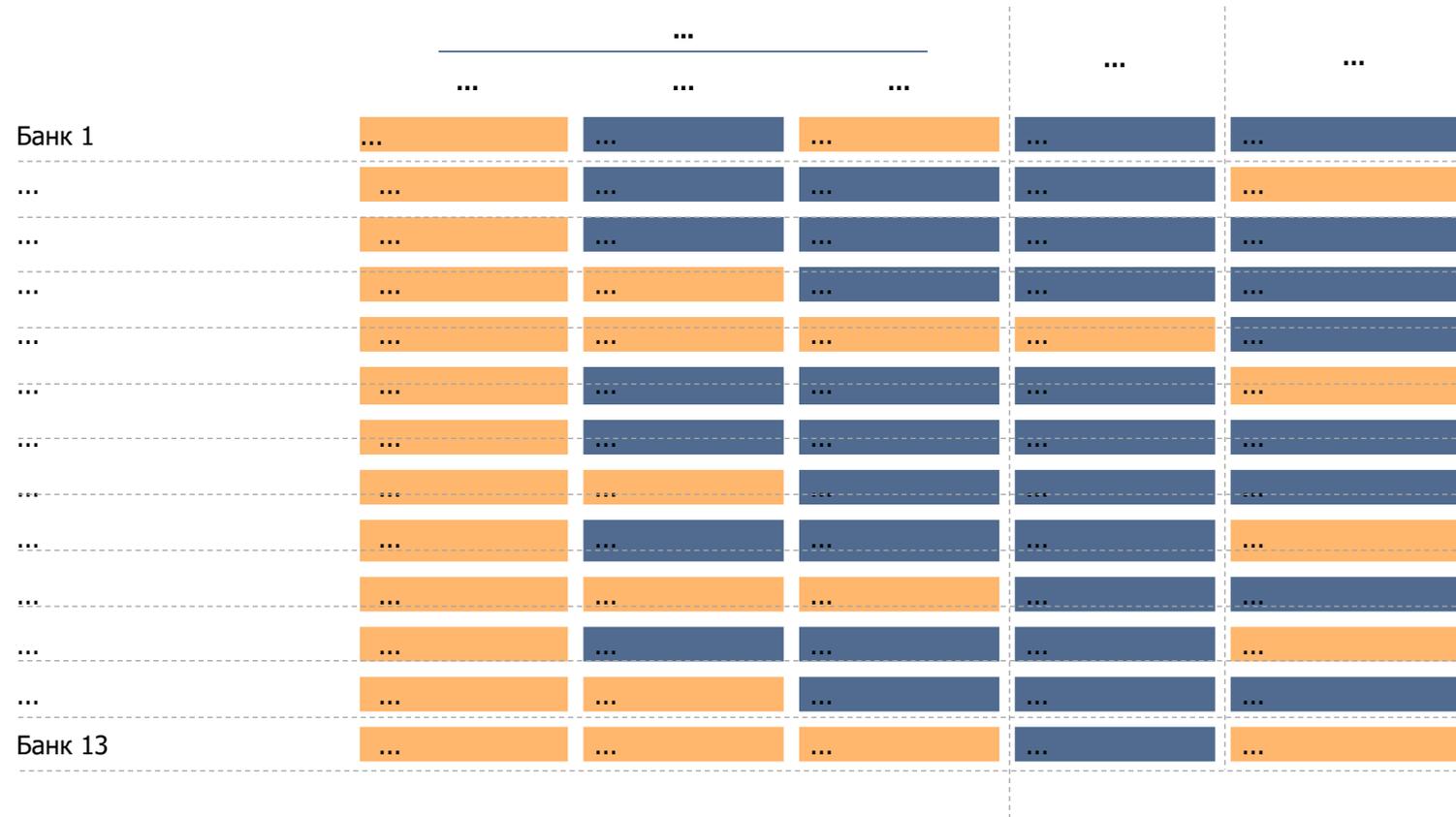
Банк	Название программы	Инвестиционная стратегия	Мин. взнос (RUB)	Срок (лет)	Период охлаждения	Коэффициент участия	Гарантированный доход	Ожидаемый доход
Банк 1	...	...	...	...	...	...%	...%	...%
	...	...	...	...	...	...%	...%	...%
Банк 2	...	...	...	...	...	...%	...%	...%
	...	...	...	...	...	...%	...%	...%
Банк 3	...	...	...	...	...	...%	...%	...%
	...	...	...	...	...	...%	...%	...%
Банк 4	...	...	...	...	...	...%	...%	...%
	...	...	...	...	...	...%	...%	...%
	...	...	...	...	...	...%	...%	...%
	...	...	...	...	...	...%	...%	...%

## ... не покрывает в своих программах **дополнительные риски**

... является единственным из анализируемых банков, кто предоставляет клиенту ...

Наибольшее разнообразие рисков имеет в своей продуктовой линейке ....

...



\* Любая причина \*\* Несчастный случай

Источник: Frank RG, 2023 г.

+ ещё **5 слайдов** в разделе  
в полной версии отчета

# 5 Digital-тестирование

## Методика. Часть 1

- В рамках исследования тестировались:
  -  – Мобильные приложения брокеров и УК на платформах Android и iOS;
  -  – Интегрированный инвестиционный функционал в мобильных приложениях банков (при наличии);
  -  – Интернет-кабинеты брокеров и УК в desktop-версии;
  -  – Торговые терминалы брокеров (при наличии).
- **Период исследования:** май-июль 2023 г.
- Исследовались следующие **группы функций** (в сумме – около 200 отдельных показателей):
  - Открытие брокерского счета
  - Открытие дополнительного брокерского счета
  - Управление брокерским счетом
  - Онбординг
  - Управление тарифом
  - Информация по портфелю
  - Динамика счета
  - Доступные рынки/биржи
  - Доступные инструменты
  - Поиск ценных бумаг
  - Информация по инструменту
  - Графический анализ
  - Покупка/продажа инструмента
  - Подтверждение операции
  - Инвестиционные продукты (кроме брокерского счета)
  - Связь с банковским приложением
  - Ориентация в приложении и др.
- Анализировались лучшие и худшие практики, а также самые интересные примеры реализации функционала.

- В оценках **не принимались во внимание:**
  - Внешний вид приложения;
  - Субъективная оценка удобства / эстетическая оценка.
- По итогам анализа были составлены **отдельные рейтинги** функциональности цифровых каналов брокеров и УК.

### Исследуемые брокеры:

1. Go Invest
2. Ак Барс
3. Алор
4. Альфа-Банк
5. Атон
6. БКС
7. ВТБ
8. Газпромбанк
9. Ингосстрах Инвестиции
10. КИТ-Финанс
11. МКБ
12. МТС Банк
13. ФК Открытие
14. ПСБ
15. Райффайзен Банк
16. Ренессанс Банк
17. Россельхозбанк
18. Сбер
19. Совкомбанк
20. Тинькофф
21. Уралсиб
22. Финам
23. Цифра Брокер
24. Экспобанк

### Исследуемые УК:

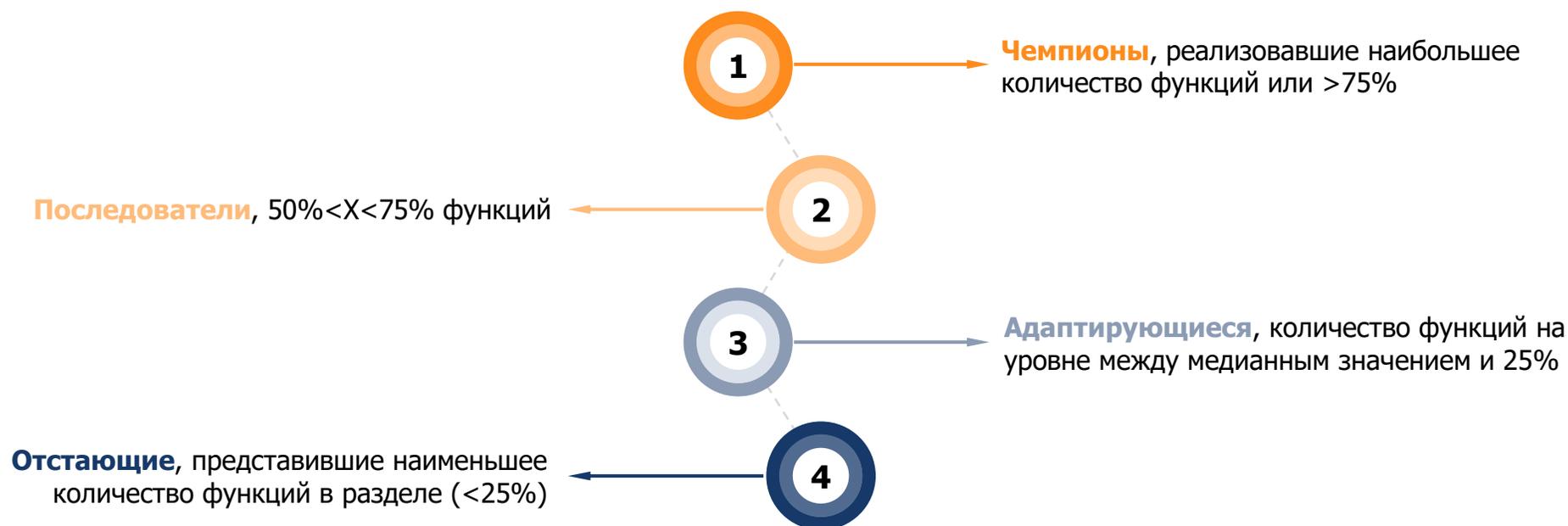
1. AAA Управление Капиталом
2. Альфа-Капитал
3. Апрель Капитал
4. Атон
5. БКС
6. ВИМ Инвестиции
7. МКБ Инвестиции
8. Открытие
9. УК Первая
10. УК ПСБ
11. Райффайзен Капитал
12. РБ Капитал
13. РСХБ УА
14. Система-Капитал
15. Тинькофф Капитал
16. ТКБ Инвестмент Партнерс
17. ТРИНФИКО
18. Финам

## Методика. Часть 2. Распределение игроков на группы

По итогам оценки функциональности цифровых каналов, брокеры и УК распределяются **по четырем группам** в зависимости от степени реализации функционала в каждом разделе исследования.

Отнесение игрока к одной из групп осуществляется путем разбивки количества реализованных у каждого брокера/УК функций на **квартили**. Квартили позволяют вместе с медианой поделить ряд функций на четыре равные части.

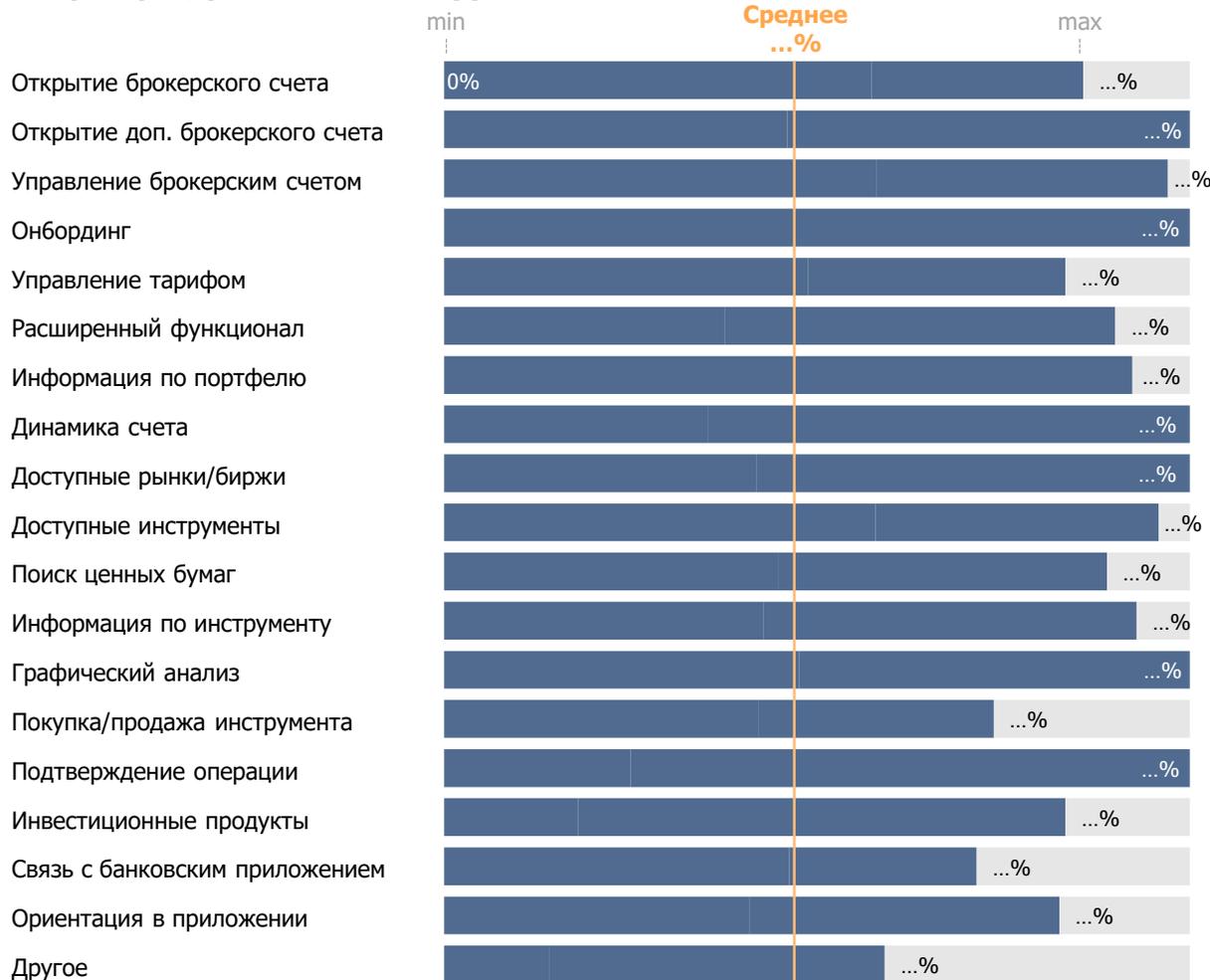
Для возможности сравнения брокеры/УК распределены на четыре группы:



# **5.1 Digital-тестирование. Брокеры**

## Функционал мобильного приложения реализован в среднем на ...%

Реализация функционала мобильного приложения по разделам,  
% брокеров, реализовавших функционал



По результатам digital-тестирования, Frank RG оценил реализацию функционала мобильного брокериджа **на ...%**.

Низкая степень реализации связана с ...

Большой разброс от ...:

- есть те, кто предлагает ...
- есть те, кто пытается реализовать ...

## Функционал web-кабинета реализован в среднем на ...%



Реализация функционала web-кабинета по разделам, % брокеров, реализовавших функционал



По результатам digital-тестирования, Frank RG оценил реализацию функционала web-кабинета брокеров в среднем на ...%.

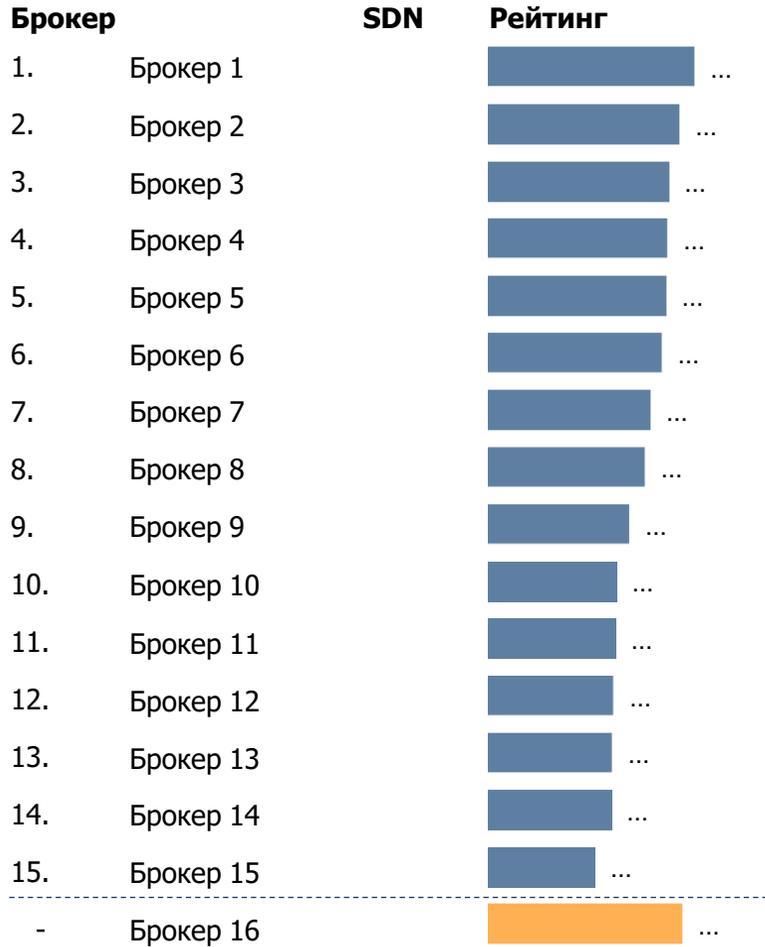
Низкая степень реализации связана с ...

В связи с ограничениями, брокерам пришлось ...

При этом процесс осложнялся необходимостью сохранения ...

## **5.1.1 Mobile**

## Среди первых шести брокеров наблюдается...



■ Тестирование мобильного приложения

В части функционала мобильного приложения лидирующую позицию занимает ...

В части мобильных приложений большим «ударом» для брокеров стали **блокировки** App Store и Play Market, после которых мобильные приложения пропали из магазинов, а при попытке обновления становились заблокированными. Именно **мобильные приложения** были ...

Многие компании активно начали **адаптацию** своих приложений для **браузерных** версий или **web-app** интерфейсов. В большинстве случаев это стало «спасением» для новых клиентов или для тех, кто потерял доступ к оригинальным приложениям.

В дальнейшем банки и брокеры **нашли решение** по возврату клиентам доступа к мобильным приложениям путем их **прямой установки** на устройства клиентов, что особенно актуально для IOS-устройств.

Для корректности оценки мы взвесили результаты тестирования ...

### Расчет показателя для SDN-брокера\*

$$\text{Mobile-app} \times \dots\% + \text{Web-app} \times \dots\% = \text{Итог}$$

## Общая реализация функционала. Часть 1



### Глубина реализации функционала, по группам брокеров, часть 1, %

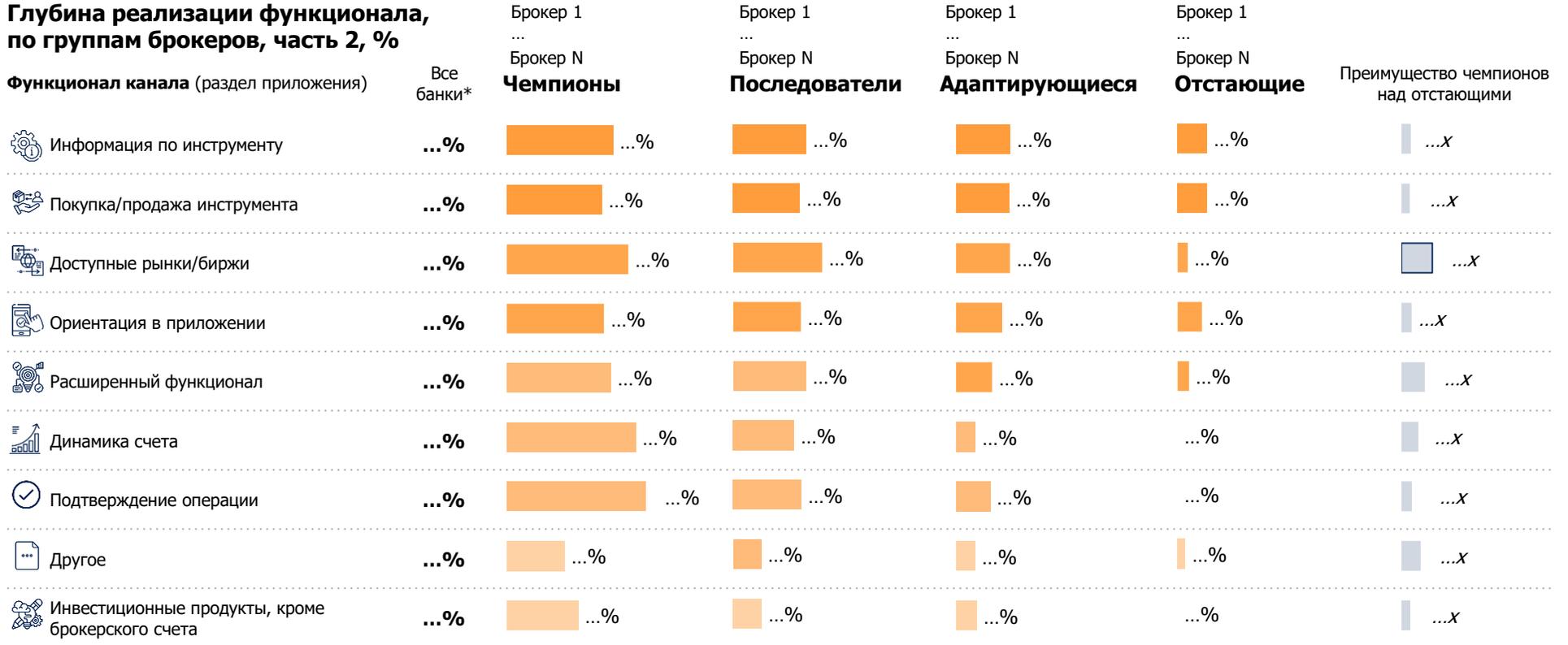
Функционал канала (раздел приложения)	Все банки*	Брокер 1 ... Брокер N		Брокер 1 ... Брокер N		Брокер 1 ... Брокер N		Преимущество чемпионов над отстающими
		Чемпионы	Последователи	Адаптирующиеся	Отстающие			
Управление брокерским счетом	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...x	
Доступные инструменты	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...x	
Открытие брокерского счета	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...x	
Информация по портфелю	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...x	
Онбординг	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...x	
Управление тарифом	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...x	
Графический анализ	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...x	
Связь с приложением кэптивного банка	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...x	
Открытие дополнительного брокерского счета	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...x	
Поиск ценных бумаг	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...x	

\*Доля функций, реализованных банками в рамках данного раздела. У банков, входящих в одну группу, совокупность реализованных функций в рамках раздела может различаться.

## Общая реализация функционала. Часть 2



### Глубина реализации функционала, по группам брокеров, часть 2, %



\*Доля функций, реализованных банками в рамках данного раздела. У банков, входящих в одну группу, совокупность реализованных функций в рамках раздела может различаться.

## Общая реализация функционала. Тепловая карта



	Брокер 1	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	Брокер 23	MAX	
Открытие брокерского счета	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%
Открытие дополнительного брокерского счета	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%
Управление брокерским счетом	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%
Онбординг	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%
Управление тарифом	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%
Расширенный функционал	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%
Информация по портфелю	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%
Динамика счета	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%
Доступные рынки/биржи	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%
Доступные инструменты	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%
Поиск ценных бумаг	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%
Информация по инструменту	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%
Графический анализ	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%
Покупка/продажа инструмента	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%
Подтверждение операции	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%
Инвестиционные продукты	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%
Связь с приложением кэптивного банка	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%
Ориентация в приложении	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%
Другое	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%

## Открытие брокерского счета. Реализация функционала



### Глубина реализации функционала, по группам брокеров, %

Функционал канала (раздел приложения)	Все банки*	Брокер 1 ... Брокер N	Брокер 1 ... Брокер N	Брокер 1 ... Брокер N	Брокер 1 ... Брокер N	Преимущество чемпионов над отстающими
		Чемпионы	Последователи	Адаптирующиеся	Отстающие	
Наличие инвестиционного приложения на Android	...%	...%	...%	...%	...%	...X
Возможность дистанционного открытия счета	...%	...%	...%	...%	...%	...X
Возможность открытия брокерского счета через приложение банка	...%	...%	...%	...%	...%	...X
Наличие инвестиционного приложения на iOS	...%	...%	...%	...%	...%	...X
Демо-режим в банковском приложении / Войти можно до открытия счета / Витрина инвестиций	...%	...%	...%	...%	...%	...X
Оформление карты кэптивного банка для открытия счета	...%	...%	...%	...%	...%	...X
Заполнение заявки на открытие счета через Госуслуги	...%	...%	...%	...%	...%	...X

\*Доля функций, реализованных банками в рамках данного раздела. У банков, входящих в одну группу, совокупность реализованных функций в рамках раздела может различаться.

Источник: Frank RG, результаты digital-тестирования, 2023 г.

## Открытие брокерского счета. Лучшие практики



### Демо-режим в брокерском приложении / Витрина инвестиций

При открытии счета клиенту важно ознакомиться с инвестиционными продуктами и инструментами, которые предлагает брокер. Для решение данной задачи можно ...

Удачно данная идея реализована в банковских приложениях ...

Демо-версии помогают клиентам не только...



Брокер X



Брокер X

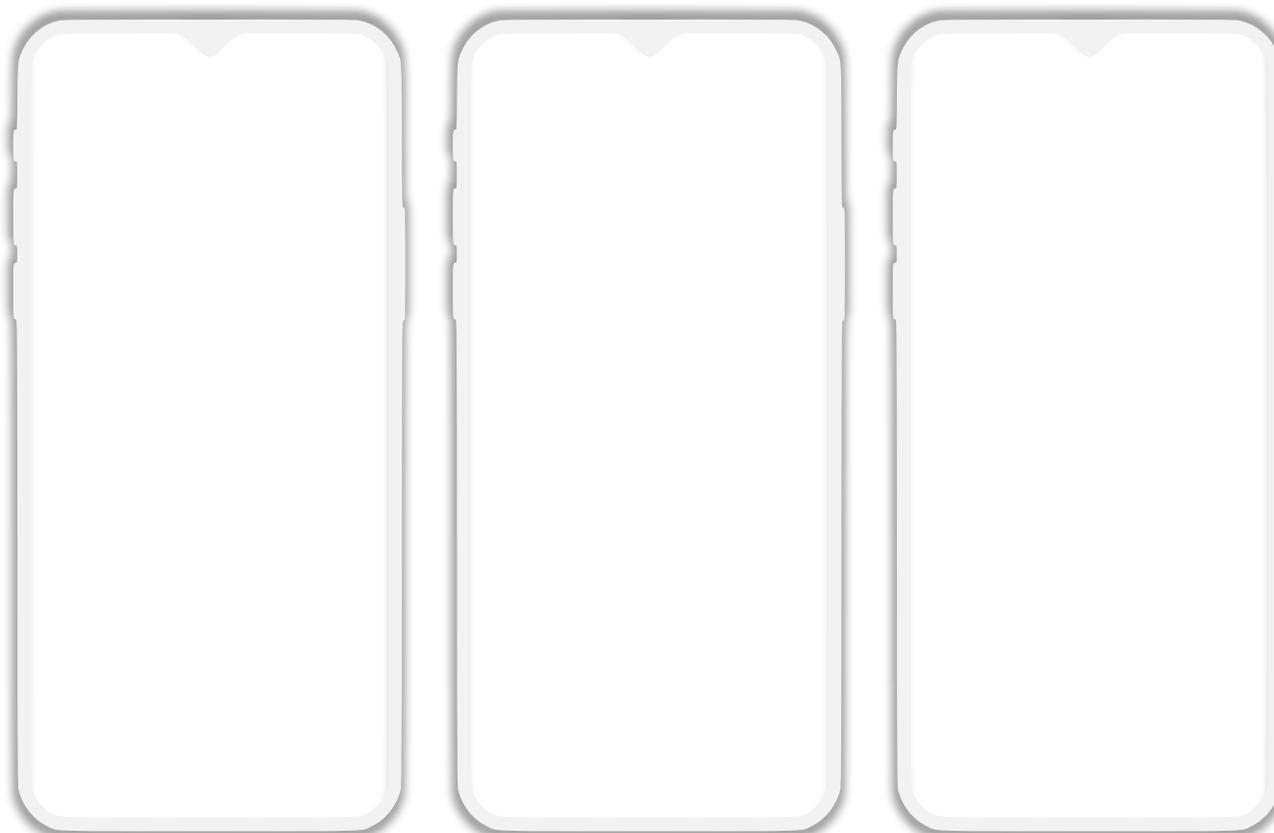
## Управление брокерским счетом. Лучшие практики



### Пополнение, налоги и возможность переименовать счет

В ... реализован один из самых широких наборов функций по управлению брокерским счетом и приложением:

- простое и понятное ...;
- обширный ...;
- еще одна полезная функция для клиента – ...

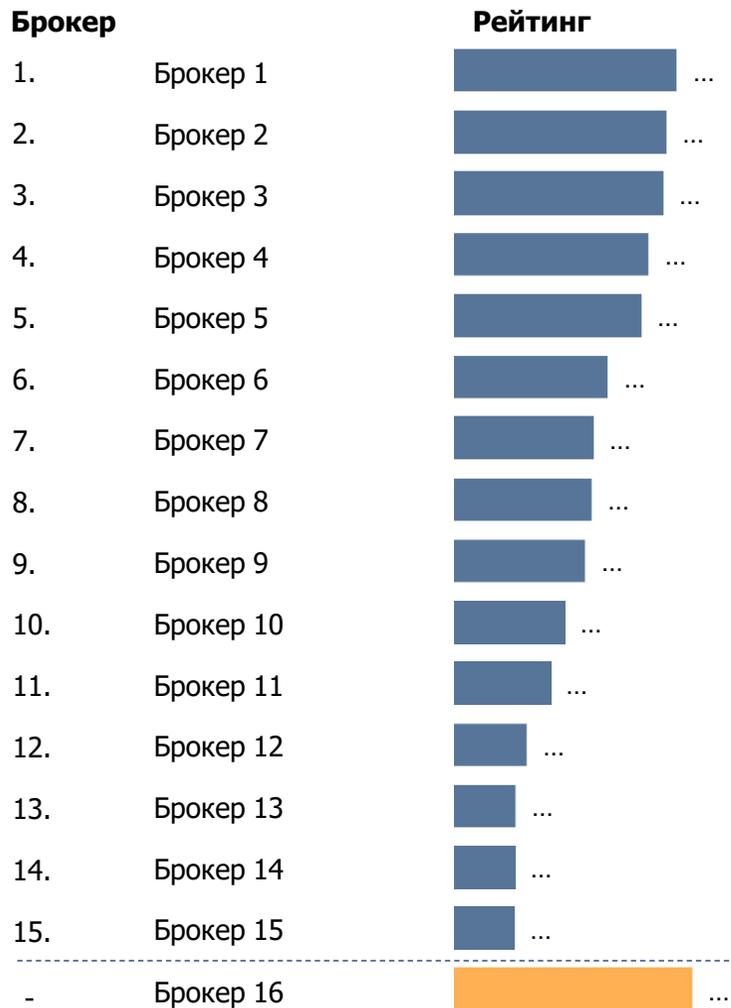


Брокер X

+ ещё **39 слайдов** в разделе  
в полной версии отчета

## **5.1.2 Web**

## Только ... брокеров реализовали более ...% функционала в личном кабинете



Брокеры столкнулись с большой **нагрузкой и наплывом клиентов** в браузерные личные кабинеты на фоне блокировок и нестабильности работы мобильных приложений. Те брокеры, которые поддерживали работоспособность своих сайтов в этой части, оказались в более выгодном положении.

Часть игроков, чьи личные кабинеты обновлялись несколько лет назад или вовсе не обновлялись, внесли доработки, как по дизайну, так и по функционалу.

В отношении функционала личных кабинетов всех брокеров можно разделить на три типа:

1. Личные кабинеты ...
2. ...
3. Настройка брокерского счета ...

По функциональности личных кабинетов лидирующую позицию занял ...

Среди всех анализированных брокеров наибольший балл получил ...

## WEB-кабинет. Реализация функционала 1



### Глубина реализации функционала, по группам брокеров, часть 1, %

Функционал канала (раздел приложения)	Все банки*	Брокер 1 ... Брокер N <b>Чемпионы</b>	Брокер 1 ... Брокер N <b>Последователи</b>	Брокер 1 ... Брокер N <b>Адаптирующиеся</b>	Брокер 1 ... Брокер N <b>Отстающие</b>	Преимущество чемпионов над отстающими
Открытие брокерского счёта	...%	...%	...%	...%	...%	...x
Управление брокерским счетом	...%	...%	...%	...%	...%	...x
Открытие дополнительного брокерского счёта	...%	...%	...%	...%	...%	...x
Информация по портфелю	...%	...%	...%	...%	...%	...x
Управление тарифом	...%	...%	...%	...%	...%	...x
Онбординг	...%	...%	...%	...%	...%	...x
Доступные инструменты	...%	...%	...%	...%	...%	...x
Расширенный функционал	...%	...%	...%	...%	...%	...x
Связь с приложением кэптивного банка	...%	...%	...%	...%	...%	...x
Поиск ценных бумаг	...%	...%	...%	...%	...%	...x

\*Доля функций, реализованных банками в рамках данного раздела. У банков, входящих в одну группу, совокупность реализованных функций в рамках раздела может различаться.

## WEB-кабинет. Реализация функционала 2



### Глубина реализации функционала, по группам брокеров, часть 2, %

Функционал канала (раздел приложения)	Все банки*	Брокер 1 ... Брокер N <b>Чемпионы</b>	Брокер 1 ... Брокер N <b>Последователи</b>	Брокер 1 ... Брокер N <b>Адаптирующиеся</b>	Брокер 1 ... Брокер N <b>Отстающие</b>	Преимущество чемпионов над отстающими
Доступные рынки/биржи	...%	...%	...%	...%	...%	...x
Ориентация в приложении	...%	...%	...%	...%	...%	...x
Информация по инструменту	...%	...%	...%	...%	...%	...x
Графический анализ	...%	...%	...%	...%	...%	...x
Динамика счета	...%	...%	...%	...%	...%	...x
Покупка/продажа инструмента	...%	...%	...%	...%	...%	...x
Инвестиционный продукт, кроме брокерского счета	...%	...%	...%	...%	...%	...x
Другое	...%	...%	...%	...%	...%	...x
Подтверждение операции	...%	...%	...%	...%	...%	...x

\*Доля функций, реализованных банками в рамках данного раздела. У банков, входящих в одну группу, совокупность реализованных функций в рамках раздела может различаться.

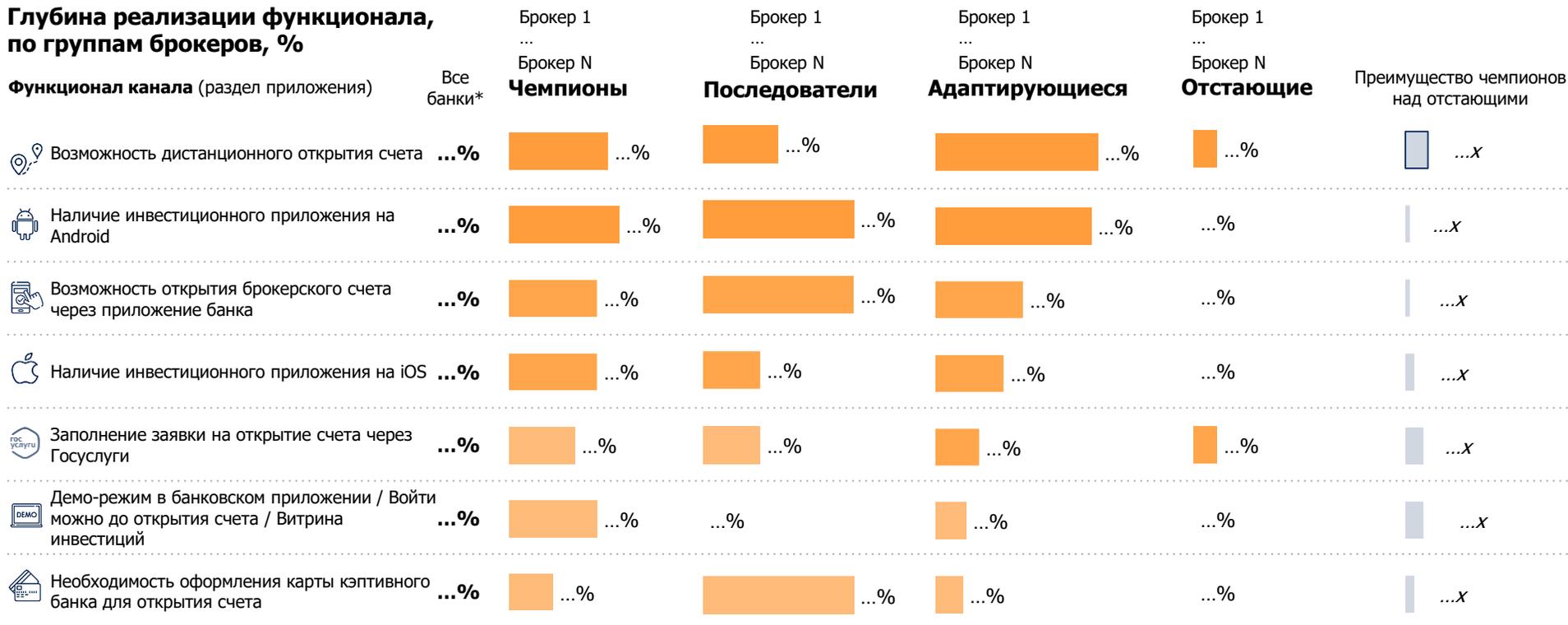
## Общая реализация функционала. Тепловая карта реализации

	Брокер 1	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	Брокер 23	MAX	
Открытие брокерского счета	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%
Открытие дополнительного брокерского счета	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%
Управление брокерским счетом	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%
Онбординг	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%
Управление тарифом	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%
Расширенный функционал	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%
Информация по портфелю	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%
Динамика счета	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%
Доступные рынки/биржи	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%
Доступные инструменты	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%
Поиск ценных бумаг	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%
Информация по инструменту	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%
Графический анализ	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%
Покупка/продажа инструмента	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%
Подтверждение операции	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%
Инвестиционные продукты	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%
Связь с приложением кэптивного банка	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%
Ориентация в приложении	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%
Другое	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%

## Открытие брокерского счета. Реализация функционала



### Глубина реализации функционала, по группам брокеров, %



\*Доля функций, реализованных банками в рамках данного раздела. У банков, входящих в одну группу, совокупность реализованных функций в рамках раздела может различаться.

## Открытие брокерского счета. Реализация функционала



### Использование ... при открытии счета

При открытии счета или регистрации личного кабинета клиент сталкивается с таким **барьером** как заполнение личных данных. Одной из самых удобных реализаций является заполнение данных ...

Также **автоматизировать** заполнение персональных данных можно с помощью ...

Брокер X

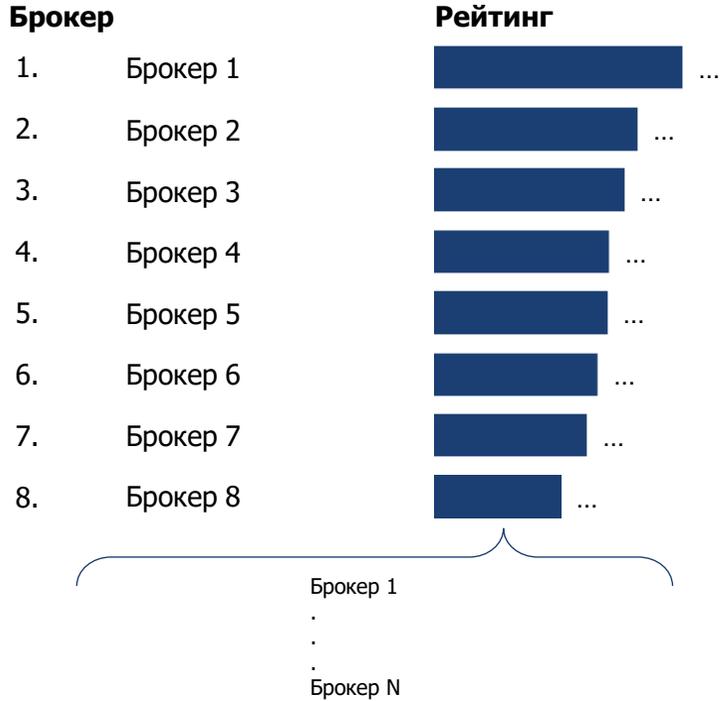
Брокер X



+ ещё **25 слайдов** в разделе  
в полной версии отчета

## **5.1.3 Торговый терминал**

... – безусловный лидер по широте функционала **торгового терминала**



Лучше всего функционал торговый терминал реализован у ...

Почти все игроки, имеющие собственный терминал, реализуют исключительно его web-версию ...

Большинство игроков, у которых нет собственного торгового терминала, предоставляют клиентам доступ к ...

Терминалом пользуются **активные инвесторы**, делающие значительную часть оборотов по бумагам ...

Тестирование web-терминала

## Торговый терминал. Реализация функционала



### Глубина реализации функционала, по группам брокеров, %

Функционал канала (раздел приложения)	Все банки*	Брокер 1 ... Брокер N <b>Чемпионы</b>	Брокер 1 ... Брокер N <b>Последователи</b>	Брокер 1 ... Брокер N <b>Адаптирующиеся</b>	Брокер 1 ... Брокер N <b>Отстающие</b>	Преимущество чемпионов над отстающими
Виды торговых поручений	...%	...%	...%	...%	...%	...x
Функционал терминала	...%	...%	...%	...%	...%	...x

### Тепловая карта реализации функционала, %

	Брокер 1	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	Брокер 8	MAX
Функционал терминала	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%
Виды торговых поручений	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%

\*Доля функций, реализованных банками в рамках данного раздела. У банков, входящих в одну группу, совокупность реализованных функций в рамках раздела может различаться.

## Функционал терминала. Реализация функционала



### Глубина реализации функционала, по группам брокеров, %

Функционал канала (раздел приложения)	Все банки*	Брокер 1 ... Брокер N		Брокер 1 ... Брокер N		Брокер 1 ... Брокер N		Преимущество чемпионов над отстающими
		Чемпионы	Последователи	Адаптирующиеся	Отстающие			
Группировка инструментов	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...X
Отображение активных заявок	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...X
Стакан / очередь заявок	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...X
Выставление заявки при нажатии на цену в стакане	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...X
Размерность графика (от 1 минуты и т.д.)	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...X
История операций	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...X
Встроенный чат поддержки	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...X
Отображение портфеля	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...X
Настройка отображения заявок / позиций на графике	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...X
Светлая / темная тема	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...X
Видимость возможностей терминала	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...X
Технический анализ на графике	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...X
Конструктор рабочего пространства	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...X
Раздел новостей	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...X
Настройки стакана	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...X
Вывод / перевод ДС между счетами из терминала	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...X
Возможность создания рабочих пространств	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...X

\*Доля функций, реализованных банками в рамках данного раздела. У банков, входящих в одну группу, совокупность реализованных функций в рамках раздела может различаться.

Источник: Frank RG, результаты digital-тестирования, 2023 г.

## Функционал терминала. Продолжение



### Глубина реализации функционала, по группам брокеров, %

Функционал канала (раздел приложения)	Все банки*	Брокер 1 ... Брокер N		Брокер 1 ... Брокер N		Брокер 1 ... Брокер N		Брокер 1 ... Брокер N		Преимущество чемпионов над отстающими
		Чемпионы	Последователи	Адаптирующиеся	Отстающие	Чемпионы	Последователи	Адаптирующиеся	Отстающие	
Установка тегов / связывание окон (выбор тикера влияет на выбранные окна)	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...x
Интеграция инструментов Trading View	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...x
Работа с опционами	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...x
Настройка уведомлений	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...x
Пополнение счета из терминала	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...x
Настройки горячих клавиш	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...x
Раздел рекомендаций	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...x
Обучение по использованию терминала	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...x
Включение / отключение маржинальной торговли	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...x
Календарь инвестора / событий	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...x
Доступ к социальной сети инвесторов	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...x
Выбор валюты для отображение баланса портфеля	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...x
Скринер по бумагам/ продуктам	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...x
Заметки	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...x
Просмотр сделок инсайдеров	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...x
Наличие терминала (Нет, QUIK, собственный)	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...x

\*Доля функций, реализованных банками в рамках данного раздела. У банков, входящих в одну группу, совокупность реализованных функций в рамках раздела может различаться.

Источник: Frank RG, результаты digital-тестирования, 2023 г.

## Функционал терминала. Реализация функционала



...

На фоне всех торговых функций, которые должны быть реализованы в терминале, у ...



Брокер X

## Виды торговых поручений. Реализация функционала



### Глубина реализации функционала, по группам брокеров, %

Функционал канала (раздел приложения)	Все банки*	Брокер 1 ... Брокер N		Брокер 1 ... Брокер N		Брокер 1 ... Брокер N		Брокер 1 ... Брокер N		Преимущество чемпионов над отстающими
		Чемпионы	Последователи	Адаптирующиеся	Отстающие					
Рыночная заявка	...%		...%		...%		...%		...%	...X
Лимитная заявка	...%		...%		...%		...%		...%	...X
Отложенная	...%		...%		...%		...%		...%	...X
Стоп-лосс/ Тейк-профит	...%		...%		...%		...%		...%	...X
Стоп-лимит	...%		...%		...%		...%	...%	...%	...X
Иные виды заявок (трейлинг стоп и т.д.)	...%		...%		...%		...%		...%	...X

\*Доля функций, реализованных банками в рамках данного раздела. У банков, входящих в одну группу, совокупность реализованных функций в рамках раздела может различаться.

Источник: Frank RG, результаты digital-тестирования, 2023 г.

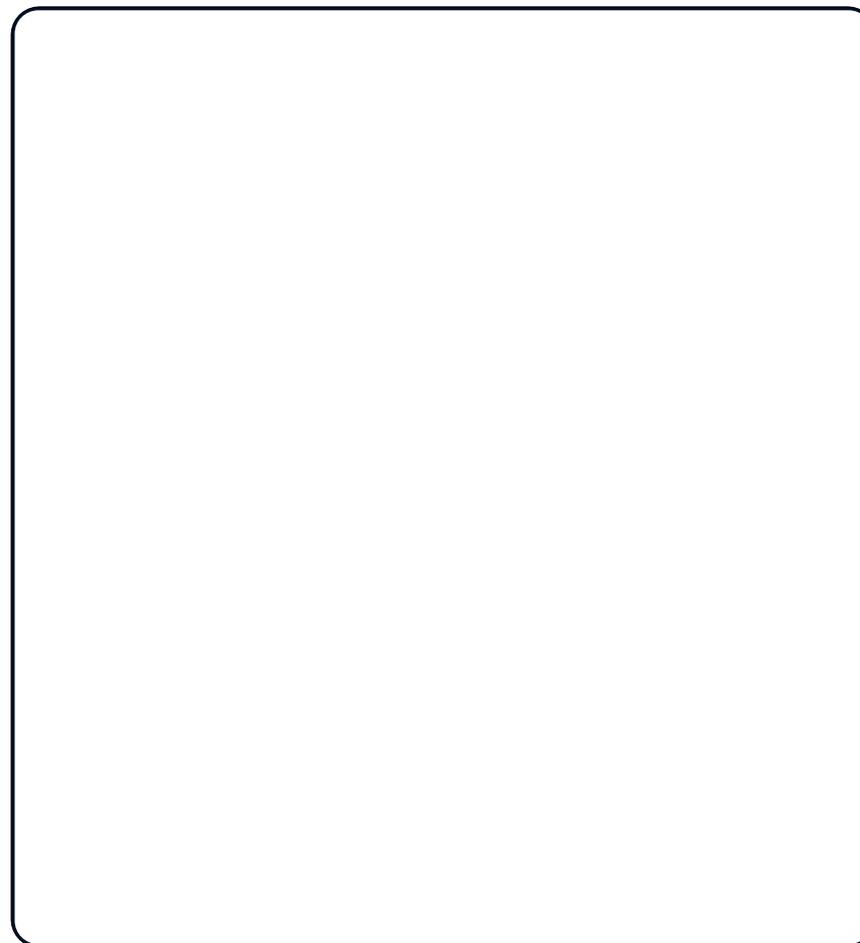
## Виды торговых поручений. Реализация функционала



### Параметры торговых поручений

Наиболее широкий выбор вариантов заявок реализован ... Функционал торговых поручений позволяет настраивать:

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



Брокер X

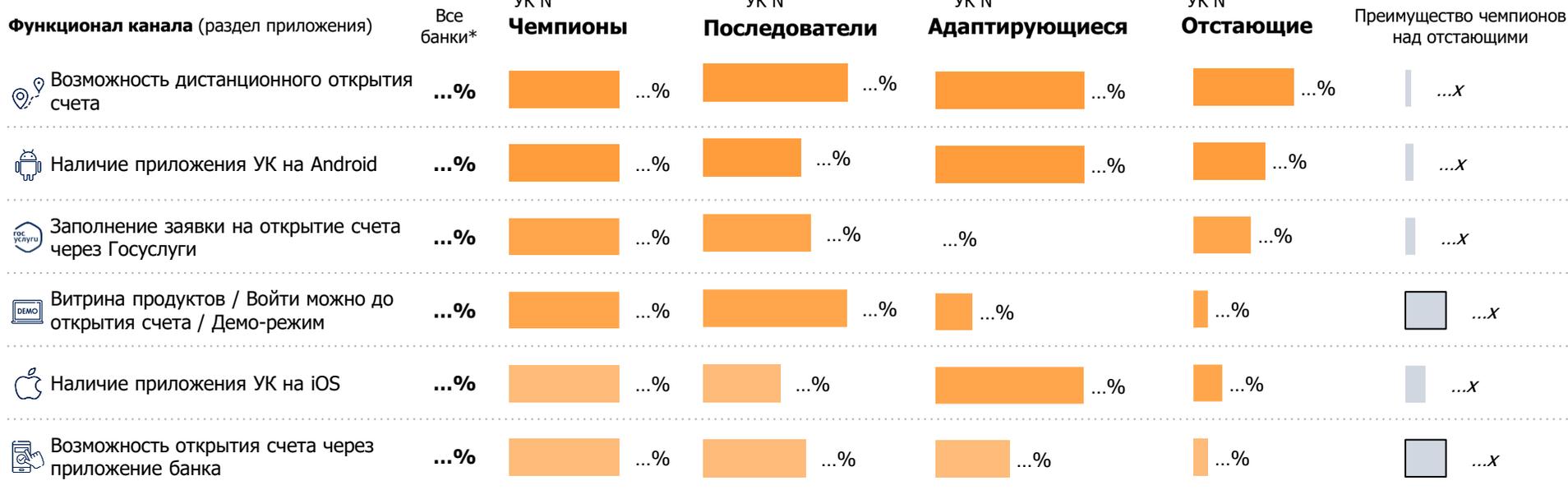
## **5.2 Digital-тестирование. Управляющие компании**

## 5.2.1 Web

## Открытие счета. Реализация функционала



### Глубина реализации функционала, по группам УК, %

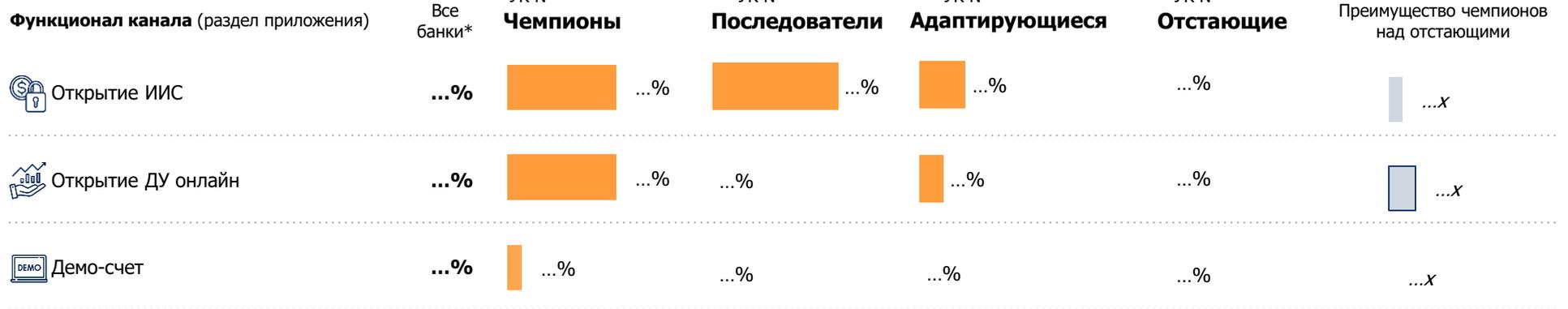


\*Доля функций, реализованных банками в рамках данного раздела. У банков, входящих в одну группу, совокупность реализованных функций в рамках раздела может различаться.

## Открытие дополнительного счета. Реализация функционала



### Глубина реализации функционала, по группам УК, %



\*Доля функций, реализованных банками в рамках данного раздела. У банков, входящих в одну группу, совокупность реализованных функций в рамках раздела может различаться.

Источник: Frank RG, результаты digital-тестирования, 2023 г.

## Управление счетом. Реализация функционала



### Глубина реализации функционала, по группам УК, %

Функционал канала (раздел приложения)	Все банки*	УК 1 ... УК N		УК 1 ... УК N		УК 1 ... УК N		УК 1 ... УК N		Преимущество чемпионов над отстающими
		Чемпионы	Последователи	Адаптирующиеся	Отстающие					
История пополнений и выводов	...%	...	...	...	...	...	...	...	...	...X
Вывод средств	...%	...	...	...	...	...	...	...	...	...X
Пополнение по реквизитам	...%	...	...	...	...	...	...	...	...	...X
Погашение ПИФа	...%	...	...	...	...	...	...	...	...	...X
Автоматический расчет и уплата налогов	...%	...	...	...	...	...	...	...	...	...X
Реквизиты счёта	...%	...	...	...	...	...	...	...	...	...X
Пополнение с карты кэптивного банка	...%	...	...	...	...	...	...	...	...	...X
Пополнение с карты иного банка	...%	...	...	...	...	...	...	...	...	...X
Пополнение через СБП	...%	...	...	...	...	...	...	...	...	...X
Пополнение счета из приложения банка	...%	...	...	...	...	...	...	...	...	...X
Налоговый раздел	...%	...	...	...	...	...	...	...	...	...X
Оформление 2-НДФЛ и других форм	...%	...	...	...	...	...	...	...	...	...X
Интеграция с брокерским счетом	...%	...	...	...	...	...	...	...	...	...X
Пополнение наличными в кассе офиса	...%	...	...	...	...	...	...	...	...	...X
Автопополнение / автоплатежи	...%	...	...	...	...	...	...	...	...	...X
Вход по биометрии	...%	...	...	...	...	...	...	...	...	...X

\*Доля функций, реализованных банками в рамках данного раздела. У банков, входящих в одну группу, совокупность реализованных функций в рамках раздела может различаться.

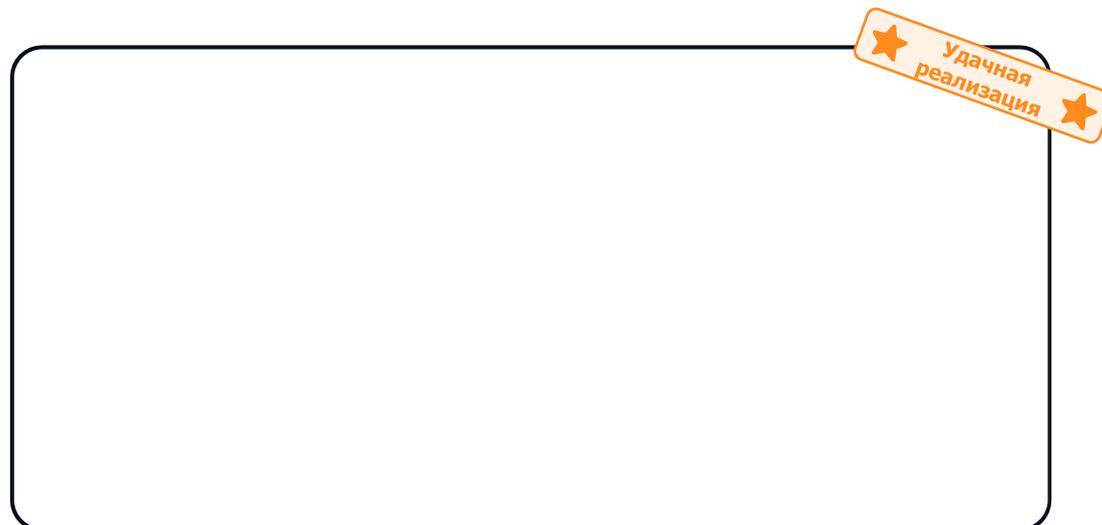
## Управление счетом. Реализация функционала



...

Для того, чтобы клиент, который придерживается стратегии ежемесячных инвестиций, самостоятельно не пополнял каждый месяц счет или покупал ПИФ необходима реализация ...  
Удачная практика предложения подключения ...

УК X



УК X



## Связь с управляющей компанией. Реализация функционала



...

Возможность в проблемный момент связаться с управляющей компанией и получить качественный ответ прямым образом влияет на репутацию компании и удовлетворенность клиента, в связи с чем, важно ...



УК X

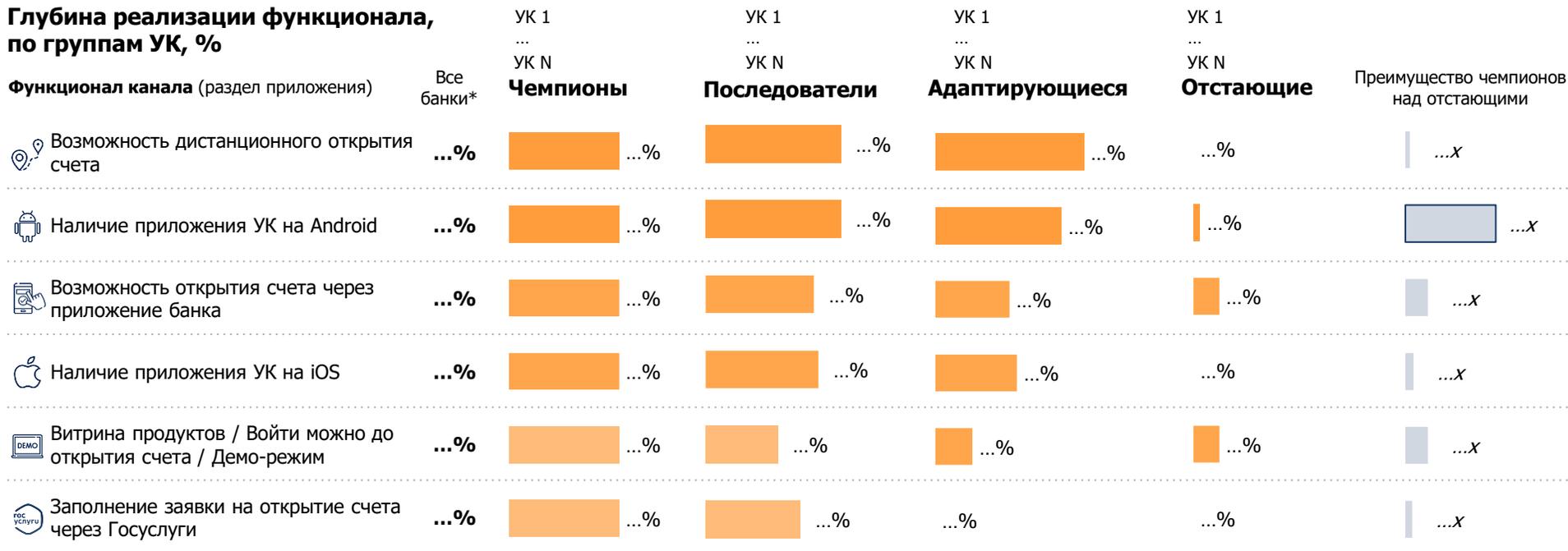
+ ещё **30 слайдов** в разделе  
в полной версии отчета

## 5.2.2 Mobile

## Открытие счета. Реализация функционала



### Глубина реализации функционала, по группам УК, %

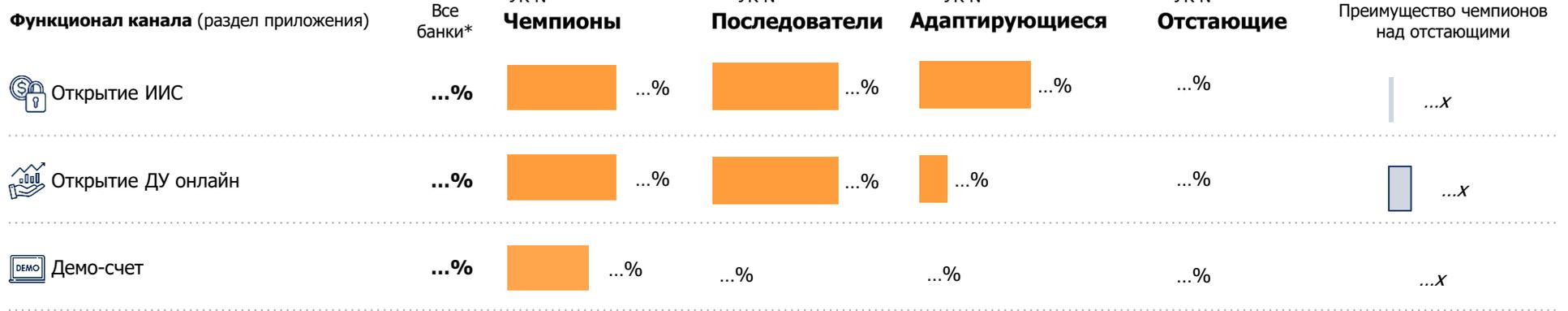


\*Доля функций, реализованных банками в рамках данного раздела. У банков, входящих в одну группу, совокупность реализованных функций в рамках раздела может различаться.

## Открытие дополнительного счета. Реализация функционала



### Глубина реализации функционала, по группам УК, %



\*Доля функций, реализованных банками в рамках данного раздела. У банков, входящих в одну группу, совокупность реализованных функций в рамках раздела может различаться.

## Управление счетом. Реализация функционала



### Глубина реализации функционала, по группам УК, %

Функционал канала (раздел приложения)	Все банки*	УК 1 ... УК N		УК 1 ... УК N		УК 1 ... УК N		Преимущество чемпионов над отстающими
		Чемпионы	Последователи	Адаптирующиеся	Отстающие			
Автоматический расчет и уплата налогов	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...X	
Вход по биометрии	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...X	
Вывод средств	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...X	
История пополнений и выводов	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...X	
Пополнение по реквизитам	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...X	
Погашение ПИФа	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...X	
Пополнение счета из приложения банка	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...X	
Реквизиты счёта	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...X	
Пополнение с карты иного банка	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...X	
Интеграция с брокерским счетом	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...X	
Пополнение с карты экзотического банка	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...X	
Пополнение через СБП	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...X	
Налоговый раздел	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...X	
Пополнение наличными в кассе офиса	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...X	
Автопополнение / автоплатежи	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...X	
Оформление 2-НДФЛ и других форм	...%	...%	...%	...%	...%	...%	...X	

\*Доля функций, реализованных банками в рамках данного раздела. У банков, входящих в одну группу, совокупность реализованных функций в рамках раздела может различаться.

## Управление счетом. Лучшие практики

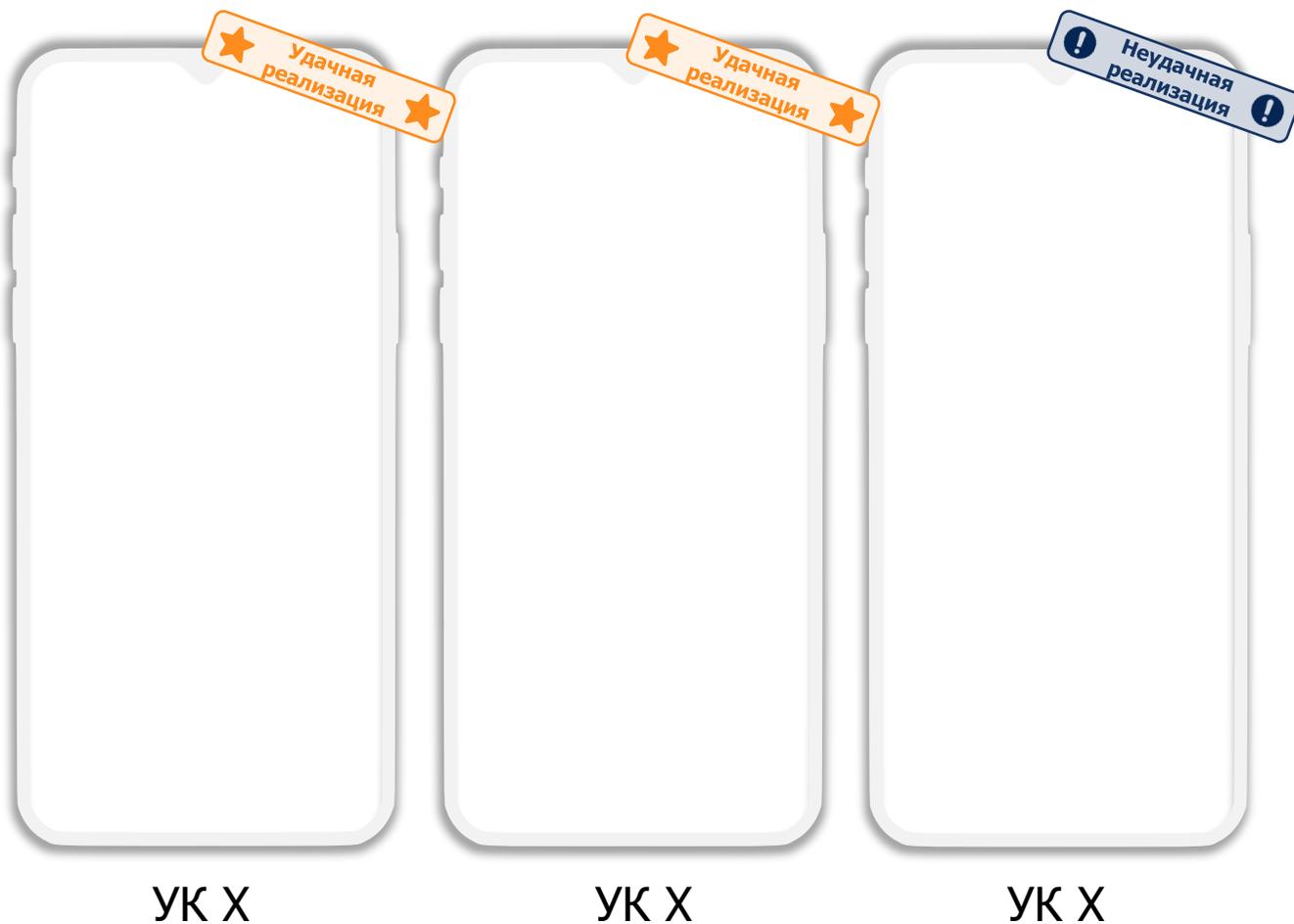


...

В данном случае мы оценивали ...

Уже у многих игроков все **инвестиционные продукты** ...

Как вывод, не у всех управляющих компаний существуют собственные ...



## График и покупка/продажа пая. Реализация функционала



### Глубина реализации функционала, по группам УК, %

Функционал канала (раздел приложения)

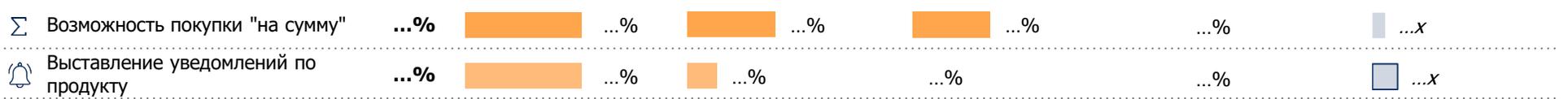
Все банки\*

УК 1 ... УК N	Преимущество чемпионов над отстающими				
Чемпионы	Последователи	Адаптирующиеся	Отстающие		

#### График



#### Покупка/продажа пая



\*Доля функций, реализованных банками в рамках данного раздела. У банков, входящих в одну группу, совокупность реализованных функций в рамках раздела может различаться.

## Покупка/продажа пая. Лучшие практики



### Возможность покупки продуктов УК внутри приложения

Не у всех управляющих компаний реализована возможность покупки продуктов внутри приложения, что усложняет клиентский путь в мобильном канале.

У управляющих компаний есть **два пути развития в мобильном канале:**

1. ...
2. ...

Если в первом варианте, управляющая компания сильно зависит ...



УК X

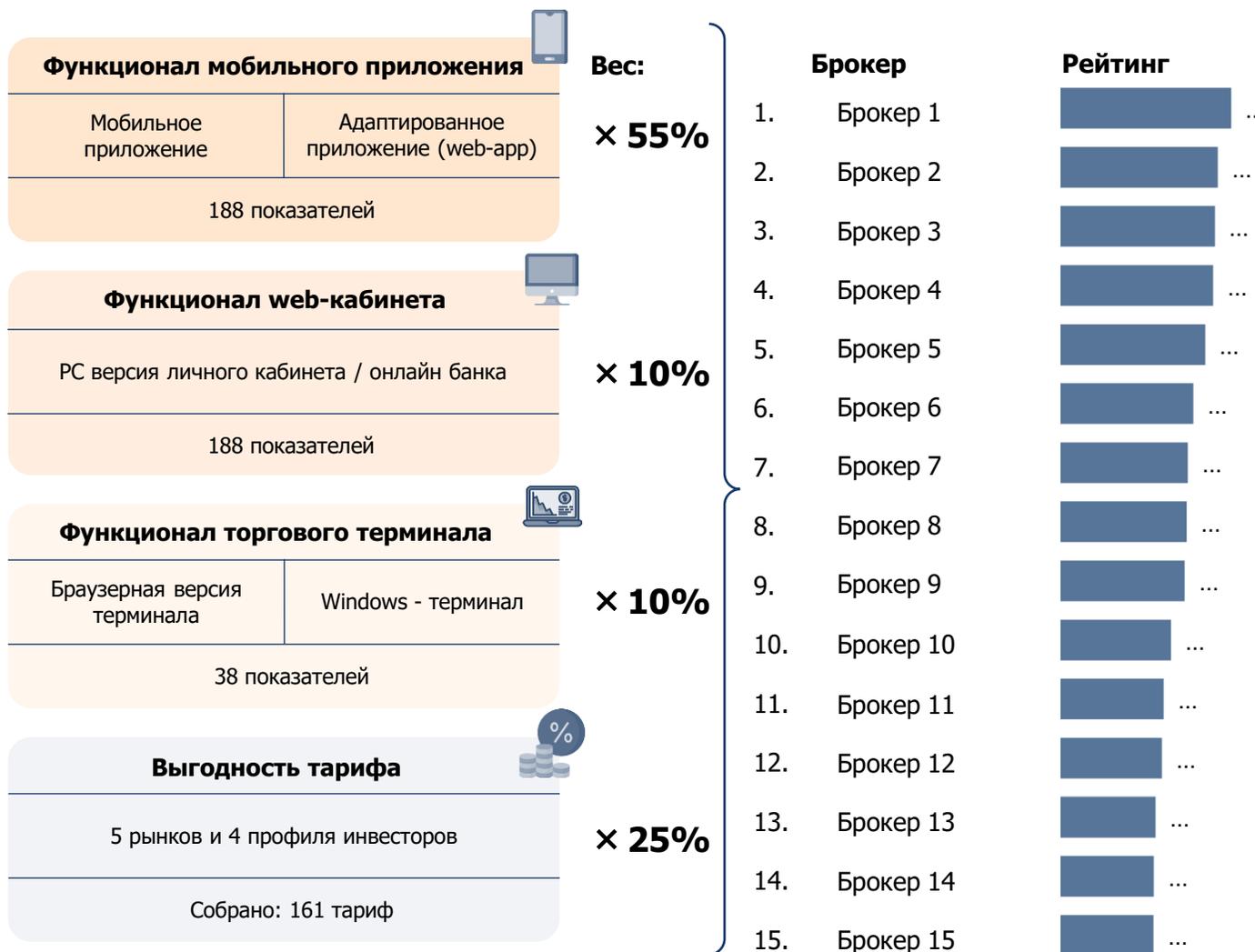


УК X

+ ещё **20 слайдов** в разделе  
в полной версии отчета

# **6      Рейтинг Frank Invest & Insurance Award 2023**

## Интегральный рейтинг брокеров и его составляющие



Интегральный рейтинг состоит из 4 показателей:

- **Функционал мобильного приложения**, в котором мобильное приложение брокера тестировалось по **188** показателям. Для финансовых групп в SDN списке значение по мобильному приложению дополнительно взвешивалось по доле пользователей IOS (28%\*), умноженному на итог тестирования **web-app** приложения;
- **Функционал личного кабинета**. Мы протестировали десктопные версии личного кабинета брокеров по 188 показателям;
- Рассматривались **торговые терминалы** брокеров: как собственные браузерные или в виде приложений на Windows, так и терминал QUIK в случае отсутствия собственного;
- Был собран **161 тариф**, по которым была рассчитана годовая комиссия по **пяти торговым секциям** для **4 профилей** инвесторов.

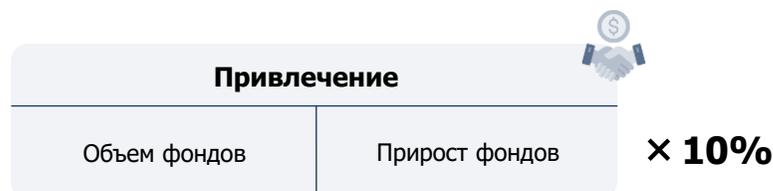
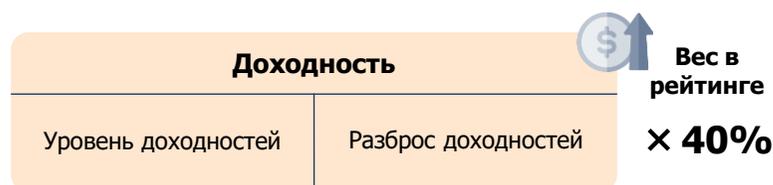
## Рейтинг Frank Invest & Insurance Award 2023 – брокеры

№	Брокер	Mobile	Web	Терминал	Тариф	Итог
1	Брокер 1	...	...	...	...	...
2	...	...	...	...	...	...
3	...	...	...	...	...	...
4	...	...	...	...	...	...
5	...	...	...	...	...	...
6	...	...	...	...	...	...
7	...	...	...	...	...	...
8	...	...	...	...	...	...
9	...	...	...	...	...	...
10	...	...	...	...	...	...
11	...	...	...	...	...	...
12	...	...	...	...	...	...
13	...	...	...	...	...	...
14	...	...	...	...	...	...
15	Брокер 15	...	...	...	...	...
Вес параметра в рейтинге		<b>55%</b>	<b>10%</b>	<b>10%</b>	<b>25%</b>	<b>100%</b>

Буквенный рейтинг формируется исходя из близости к лидеру по каждому показателю:

По результатам оценки мы присвоили каждому банку в каждой категории рейтинга оценки от ...

## Интегральный рейтинг УК. Методика



В исследовании мы рассмотрели 48 российских УК, в линейке которых есть ОПИФ и/или БПИФ для розничных инвесторов. Из рассмотрения были исключены УК с малым количеством фондов в линейке (менее 5) и/или малым количеством пайщиков (менее 10). **В итоговом рассмотрении осталась 21 УК.**

Данные о фондах для анализа были взяты с сайта InvestFunds по состоянию на 1 июня 2023 года. В рассмотрении участвовали только доступные фонды, которые не были подвержены блокировке.

Максимальный совокупный балл, который УК могла получить в рейтинге – 100. Баллы УК могла получить за каждый из **четырёх блоков**, веса которых приведены ниже:

- Доходность фондов (40%)
- Уровень комиссий (25%)
- Привлечение средств (10%)
- Функционал цифровых каналов (25%)

Распределение весов по 4 блокам основано на совокупности экспертной оценки Frank RG и результатов опроса клиентов-инвесторов, проведенного Frank RG в июле 2023 года.

Для оценки в блоках 1-3 все фонды УК были поделены на 6 категорий **по типу рынка и типу риска**. Каждая категория фондов получала свою отдельную оценку по списку параметров в блоке. Затем полученные оценки, суммировались со следующими весами:

- ОПИФ Высокий риск – 28,8%
- ОПИФ Средний риск – 26,5%
- ОПИФ Низкий риск – 25,2%
- БПИФ Высокий риск – 6,7%
- БПИФ Средний риск – 2,3%
- БПИФ Низкий риск – 10,5%

Веса были определены, исходя из доли, которую каждый тип фондов занимает в совокупной СЧА на рынке ПИФ.

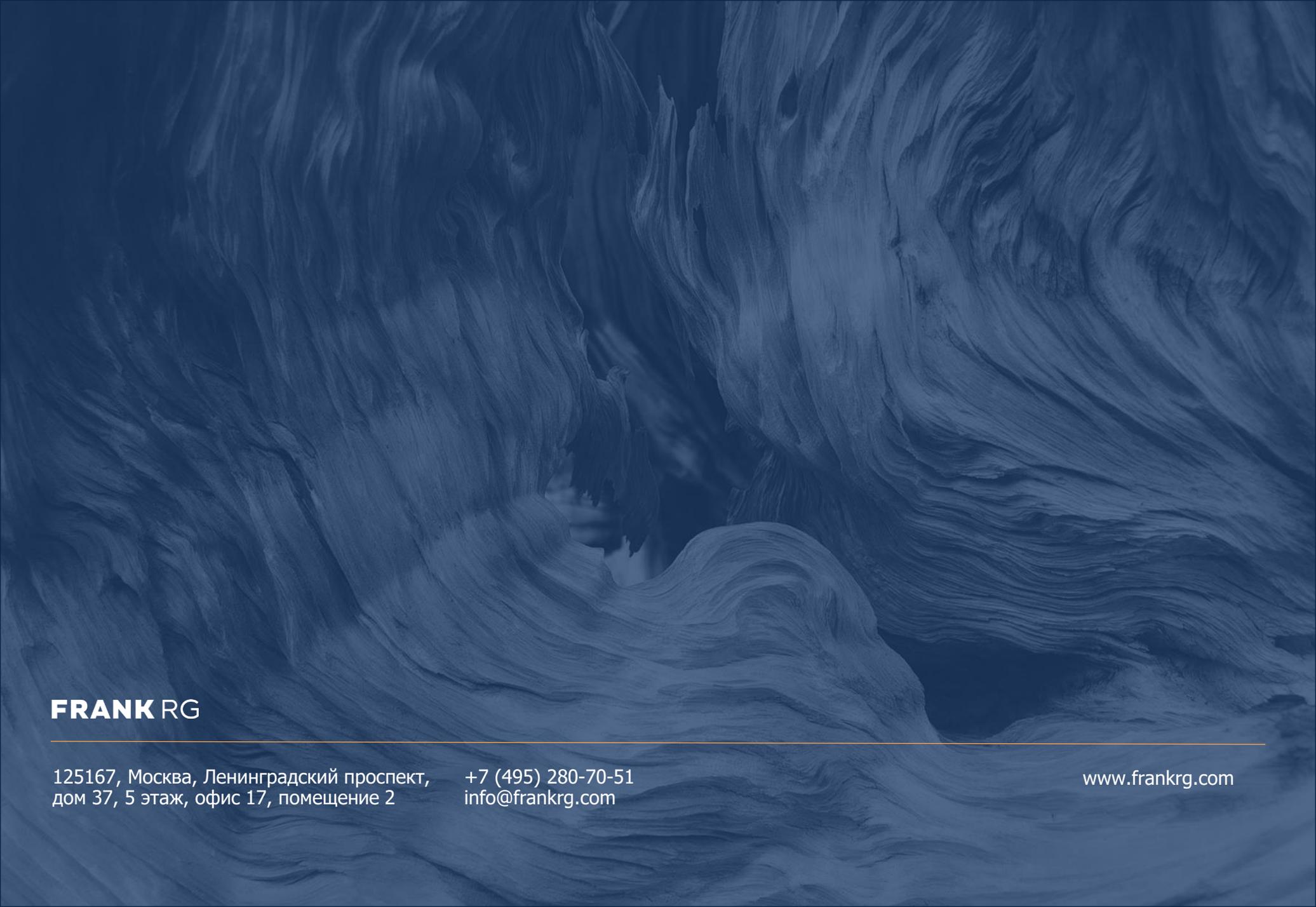
## Рейтинг Frank Invest & Insurance Award 2023 – ТОП-15 управляющих компаний

№	УК	Привлечение	Доходность	Комиссии	Digital	Итог
1	УК 1	...	...	...	...	...
2	...	...	...	...	...	...
3	...	...	...	...	...	...
4	...	...	...	...	...	...
5	...	...	...	...	...	...
6	...	...	...	...	...	...
7	...	...	...	...	...	...
8	...	...	...	...	...	...
9	...	...	...	...	...	...
10	...	...	...	...	...	...
11	...	...	...	...	...	...
12	...	...	...	...	...	...
13	...	...	...	...	...	...
14	...	...	...	...	...	...
15	УК 15	...	...	...	...	...
	Вес параметра в рейтинге	<b>10%</b>	<b>40%</b>	<b>25%</b>	<b>25%</b>	<b>100%</b>
	...	...	...	...	...	...

Буквенный рейтинг формируется исходя из близости к лидеру по каждому показателю:

По результатам оценки мы присвоили каждому банку в каждой категории рейтинга оценки от ...

+ ещё **5 слайдов** в разделе  
в полной версии отчета



**FRANK RG**

---

125167, Москва, Ленинградский проспект,  
дом 37, 5 этаж, офис 17, помещение 2

+7 (495) 280-70-51  
info@frankrg.com

[www.frankrg.com](http://www.frankrg.com)