

**FRANK** RG

# Денежные переводы физлиц в России 2018

---

DEMO

Сентябрь 2018

## **Содержание**

1. [Об исследовании](#) (15 стр.)
2. [Основные выводы \(executive summary\)](#) (5 стр.)
3. [Рынок денежных переводов и регулярных платежей физлиц](#) (27 стр.)
4. [Бизнес: p2p-переводы и регулярные платежи](#) (18 стр.)
5. [Продукт: условия и сервис p2p-переводов и регулярных платежей](#) (35 стр.)
6. [Клиентский опыт: денежные переводы и регулярные платежи физлиц](#) (22 стр.)
7. [Рейтинг платежных сервисов](#) (19 стр.)

## **Приложения**

1. [Приложение 1. Анкета для массового опроса клиентов](#) (15 стр.)
2. [Приложение 2. Гайд для проведения фокус-групп с клиентами](#) (2 стр.)
3. [Приложение 3. Гайд для проведения экспертных интервью](#) (3 стр.)
4. [Приложение 4. Интерфейсы личных кабинетов платежных сервисов](#) (354 стр.)

Примечание: к полному отчету также прилагаются Excel-файлы с тарифами по p2p-переводам и регулярным платежам физлиц, сырые данные клиентского опроса, статистика по исследуемым личным кабинетам платежных сервисов.

# **1 Об исследовании**

## Об исследовании

Исследование «**Денежные переводы физлиц 2018**» - первое в истории российского рынка **кросс-индустриальное** исследование рынка платежей физлиц в формате 360°.

В одном проекте рассматриваются банки, электронные кошельки (операторы ЭДС), мобильные операторы и системы денежных переводов без открытия счета.

По разработанной Frank RG методологии изучены **более 40** участников платежного рынка России, предоставляющие физлицам услуги осуществления денежных p2p переводов и проведения регулярных или обязательных платежей (ЖКХ, госуслуги, налоги, штрафы, погашение кредитов и проч.).

Основные цели исследования:

- Изучить рынок денежных переводов физлиц в **России: основные тенденции**, особенности, типы игроков;
- Провести обзор **ключевых событий за рубежом** на рынке платежных услуг для физлиц (в первую очередь – p2p переводы);
- Собрать данные **по тарифам и условиям** на денежные переводы и регулярные / обязательные платежи физлиц в России;
- Выделить основные **клиентские сценарии** в части p2p переводов и регулярных платежей физлиц;
- Исследовать функционал и основные клиентские сценарии p2p переводов в **интерфейсе личных кабинетов** платежных сервисов (web-интерфейс и мобильные приложения);
- Проанализировать **клиентское поведение** и предпочтения в части денежных переводов и регулярных / обязательных платежей физлиц;
- Создать методологию **для сравнения между собой** платежных сервисов для физлиц, предоставляемых разными типами участников платежного рынка в России.

Исследование проведено **с марта по август 2018 года**.





































При подготовке отчета по итогам исследования агрегируются и анализируются данные, собранные при помощи

- кабинетных исследований (сбор тарифов и условий по 43 платежным сервисам, официальная статистика рынка, зарубежные и российские кейсы, официальные документы и публичная отчетность);
- клиентских опросов (фокус-группы, он-лайн анкетирование 516 клиентов);
- глубинных интервью с экспертами рынка;
- пилотного сбора бизнес-показателей рынка (проведенного Frank RG в 2017 году – данные в текущей волне не раскрываются, но используются как основа для отдельных аналитических выводов);
- тестирования клиентских сценариев и доступного функционала в личных кабинетах по денежным переводам и платежам физлиц (web-интерфейс и мобильные приложения 38 платежных сервисов).

Аналитический отчет «Денежные переводы физлиц 2018» дополняется объемными приложениями, содержащими данные по мониторингу тарифов на p2p-переводы и осуществление регулярных или обязательных платежей, а также результатами исследования функционала личных кабинетов игроков рынка (p2p-переводы).

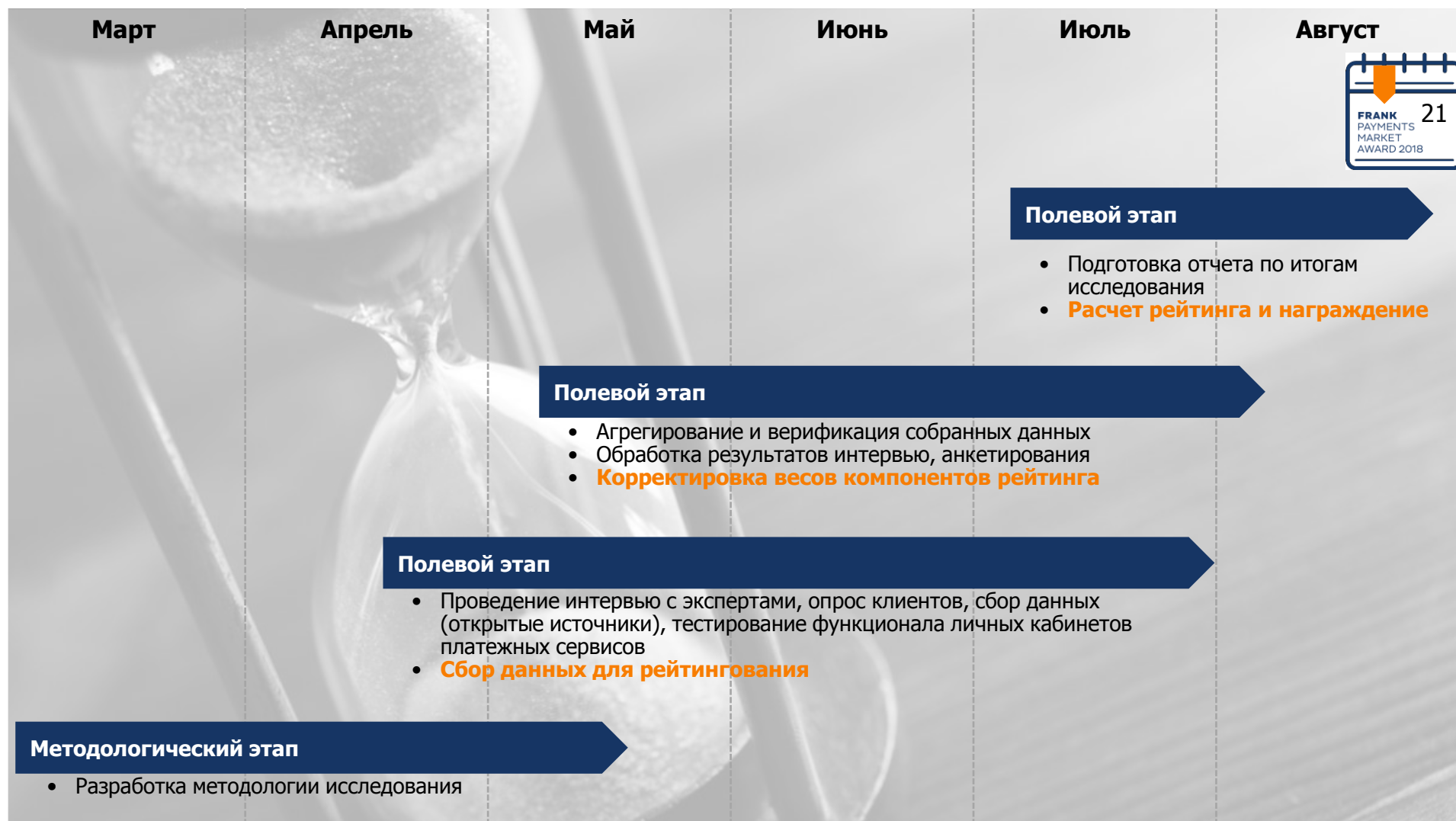
## Впервые в истории российского рынка мы создаем кросс-индустриальное исследование рынка платежей физлиц в формате 360°

В фокусе исследования более 40 игроков платежного рынка в России\*

№	Игрок	№	Игрок	№	Игрок	№	Игрок	
1	 CONTACT	С	13	 Билайн	М	25	 открытие   БАНК	Б
2	 MoneyGram.	С	14	 БИНБАНК	Б	26	 отпбанк	Б
3	 PayPal	Э	15	 BLIZKO денежные переводы	С	27	 ПОЧТА БАНК	Б
4	 QIWI кошелек	Э	16	 ВТБ	Б	28	 ПОЧТА РОССИИ	С
5	 TELE2	М	17	 ГАЗПРОМБАНК	Б	29	 Промсвязьбанк	Б
6	 TOUCH BANK	Б	18	 деньги@mail.ru	Э	30	 Райффайзен БАНК	Б
7	 WebMoney	Э	19	 Золотая Корона   ДЕНЕЖНЫЕ ПЕРЕВОДЫ	С	31	 Рокетбанк	Б
8	 WESTERN UNION   WU	С	20	 КИБЕРДЕНЬГИ ПОЧТА РОССИИ	С	32	 РОСБАНК	Б
9	 Абсолют Банк	Б	21	 колибри денежные переводы	С	33	 РоссельхозБанк	Б
10	 АБ АК БАРС БАНК	Б	22	 МЕГАФОН	М	34	 СБЕРБАНК Всегда рядом	Б
11	 А Альфа-Банк	Б	23	 МОСКОВСКИЙ КРЕДИТНЫЙ БАНК	Б	35	 СвязьБанк	Б
12	 БАНК ЗЕНИТ	Б	24	 МТС	М	36	 citibank	Б
								Б Банки
								М Мобильные операторы
								С Системы денежных переводов
								Э Электронные кошельки

\* Перечислены в алфавитном порядке

## Этапы исследования рынка денежных переводов физлиц в России 2018



## Платежи и переводы физлиц

Основной фокус исследования на переводах между физлицами, во вторую очередь – регулярные и/или обязательные платежи (ЖКХ, штрафы, налоги, госпошлины, телеком и проч.)



## Инструмент 1. Кабинетное исследование – обзор статистики и тенденций рынка

### Цель

- Изучение рынка переводов денежных средств на основе официальной статистики.
- Обзор тенденций и инновационных решений.

### Методы сбора и источники данных

Desk Research.

Информация из открытых источников, аналитических отчетов.

### Период сбора данных

Май – июнь 2018.

### Реализация

Используются открытые источники данных:

- официальная статистика,
- аналитика рынка (отчеты ведущих консалтинговых агентств и отраслевых ассоциаций),
- законодательные документы (как российские, так и зарубежные),
- новости российских и зарубежных тематических ресурсов,
- информация о публичных рейтингах международных и российских рейтинговых агентств.

Обзор текущего состояния рынка и тенденций – как в России, так и за рубежом.

### Результат

- Описание и анализ основных тенденций рынка.
- Данные по публичным рейтингам платежных сервисов используются для расчета рейтинга.



## Инструмент 2. Кабинетное исследование – сбор тарифов (1/2)

### Цель

- Мониторинг тарифов и условий по денежным переводам между физлицами и обязательным / регулярным платежам (ЖКХ, штрафы, госпошлины, погашение кредита, платежи по свободным реквизитам и проч.).
- Выявление основных тенденций в тарификации и особенностей отдельных групп игроков рынка.

### Методы сбора и источники данных

Desk Research.

Информация из открытых источников (официальный сайт игрока, операторы call-центра, статистика ЦБ и др.), тарифные сборники.

### Период сбора данных

Май – август 2018.

### Реализация

Собираются тарифы и условия по переводам физлиц по основным игрокам рынка:

- Основным источником информации являются тарифные сборники по переводам физлиц.
- Информация вносится в структуру разработанной анкеты по тарифам.
- Тарифы и условия при необходимости уточняются на официальных сайтах участников и через call-центр.

В итоговую таблицу внесены следующие параметры: комиссия в %, комиссия в рублях за операцию, ограничения по минимальной и максимальной комиссии в рублях, лимиты на переводы/платежи за период (1, 7, 30, 60, 90 дней) – по количеству переводов/платежей и сумме в рублях.

### Результат

- Анализ основных принципов тарификации, устанавливаемых платежными сервисами.
- Excel-файл с тарифами и условиями по 30+ игрокам рынка – р2р-переводы и регулярные / обязательные платежи.
- Удобный инструмент (сводная таблица) для сравнения комиссий игроков между собой.
- Отдельные параметры используются для расчета рейтинга.

## Инструмент 2. Кабинетное исследование – сбор тарифов (2/2)

Для удобства работы с данными мы:

Сделали **унифицированную таблицу-шаблон** для сбора тарифов и условий, куда «вписываются» все типы игроков платежного рынка;

Разработали **удобный инструмент для сравнения** тарифов между собой в нескольких разрезах:

- по инструментам отправителя и получателя,
- по каналу отправки денежных средств,
- по типам игроков (банки, электронные кошельки, мобильные операторы, системы денежных переводов без открытия счета).

The image shows a large spreadsheet with columns for 'Инструмент отправки' (Sending instrument), 'Инструмент получения' (Receiving instrument), 'Канал отправки' (Sending channel), 'Канал получения' (Receiving channel), 'Тип игрока' (Player type), 'Имя игрока' (Player name), 'Тариф' (Tariff), 'Условия' (Conditions), and 'Комментарий' (Comments). The rows list various providers like CONTACT, CONTACT, and CONTACT, with their respective tariffs and conditions for different payment methods.

The screenshot shows a web-based comparison tool for FRANK RG. It includes a search bar, filters for 'Инструмент отправки' and 'Инструмент получения', and a table of results. The table columns include 'Имя', 'Инструмент отправки', 'Инструмент получения', 'Канал отправки', 'Канал получения', 'Тип игрока', 'Имя игрока', 'Тариф', 'Условия', and 'Комментарий'. The results are sorted by 'Тариф' and 'Условия'.

This screenshot shows a more detailed view of the comparison tool. It features a search bar, filters, and a table of results. The table columns include 'Имя', 'Инструмент отправки', 'Инструмент получения', 'Канал отправки', 'Канал получения', 'Тип игрока', 'Имя игрока', 'Тариф', 'Условия', and 'Комментарий'. The results are sorted by 'Тариф' and 'Условия'.

This screenshot shows another view of the comparison tool. It features a search bar, filters, and a table of results. The table columns include 'Имя', 'Инструмент отправки', 'Инструмент получения', 'Канал отправки', 'Канал получения', 'Тип игрока', 'Имя игрока', 'Тариф', 'Условия', and 'Комментарий'. The results are sorted by 'Тариф' and 'Условия'.

## Инструмент 3. Глубинные интервью с экспертами рынка (1/2)

### Цель

- Проанализировать основные изменения и выявить основные тренды на рынке денежных переводов физлиц.
- Выявить KPI's бизнес-подразделений, отвечающих за платежное направление.
- Описать сложившиеся отраслевые стандарты и собрать лучшие практики рынка.

### Методы сбора и источники данных

Очное глубинное интервью с аудиозаписью, в отдельных случаях – Skype-конференция с экспертом или письменные ответы на вопросы.

### Период сбора данных

Июнь – август 2018.

### Реализация

Экспертные интервью проводятся с представителями игроков платежного рынка в России и с представителями отраслевых ассоциаций.  
Критерии отбора экспертов: осведомленность в теме, руководящая позиция в направлении платежей и переводов физлиц (либо руководящая позиция в отраслевой ассоциации).

Продолжительность очного интервью – 40-60 минут, с аудиозаписью.

Экспертам задаются вопросы об основных тенденциях на платежном рынке, о лидерах и успешных кейсах, о выстраивании коммуникации с клиентами, о тарифной политике и сложившихся отраслевых стандартах сервиса, о KPI's платежного подразделения бизнеса, планах и стратегии развития платежных сервисов.

### Результат

- Формирование выводов о динамике и тенденциях рынка, особенностях различных типов игроков, перспективных технологиях.
- Экспертное мнение о лидерах рынка и лучших практиках учитывается при расчете рейтинга.

## Инструмент 3. Глубинные интервью с экспертами рынка (2/2)



Основные темы для обсуждения с экспертами:

Рынок	<ul style="list-style-type: none"><li>• Тенденции...</li><li>• ...</li><li>• ...</li></ul>
Бизнес	<ul style="list-style-type: none"><li>• ...</li><li>• ...</li><li>• ...</li></ul>
Выстраивание отношений с клиентами	<ul style="list-style-type: none"><li>• Особенности...</li><li>• ...</li><li>• ...</li></ul>
Сервис и условия	<ul style="list-style-type: none"><li>• Стандарты...</li><li>• ...</li><li>• ...</li></ul>
Технологии, инновации	<ul style="list-style-type: none"><li>• ..</li><li>• ..</li></ul>



**11 экспертов**



отраслевые ассоциации и ЦБ РФ



банки



мобильные операторы



электронные кошельки



системы денежных переводов

Примечание: полный список вопросов к экспертам в Приложении

## Инструмент 4. Фокус-группы с клиентами (1/2)

### Цель

- Изучить клиентское поведение в части платежей и денежных переводов другим людям на качественном уровне.
- Выявить основные параметры для выбора сервиса р2р-переводов или оплаты регулярных платежей (ЖКХ, телеком, госпошлины, штрафы и проч.).
- Сформулировать гипотезы и вопросы для количественного опроса клиентов (массовое онлайн-анкетирование).

### Методы сбора и источники данных

Фокус-группы с клиентами – лицами, активно осуществляющими р2р-переводы и регулярные и обязательные платежи.

### Период сбора данных

Апрель 2018.

### Реализация

Фокусированные групповые интервью с респондентами были проведены в Москве. Для обеспечения репрезентативности фокус-группы были квотированы по полу и социальному статусу. Участники были объединены в три группы: 18-25 лет, 26-35 и 46 лет и старше.

Полученные данные обработаны методом контент-анализа.

### Результат

- Качественное исследование клиентского поведения позволило глубже понять основные тенденции рынка, проиллюстрировать отчет яркими высказываниями реальных пользователей.
- Полученные данные использовались для составления анкеты для массового онлайн-анкетирования клиентов.

## Инструмент 4. Фокус-группы с клиентами (2/2)

Для участия в фокус-группах были приглашены жители Москвы и Московской области, активно пользующиеся услугами р2р-переводов и совершающие платежи.

### Критерии отбора респондентов:

Совершают не менее 2 денежных переводов другим людям в месяц, последний раз - в текущем месяце;

и

Производят регулярные платежи (ЖКХ, налоги, штрафы, телеком, погашение кредита) не менее 1 раза в месяц, последний раз – в текущем месяце.

Группы разного возраста были сформированы из участников различного социального статуса:

- **18-25 лет** – наемные работники и студенты.
- **26-45 лет** – наемные работники, фрилансеры, самозанятые и ИП/малый бизнес, временно не работающие.
- **46 лет и старше** - наемные работники, фрилансеры, самозанятые и ИП/малый бизнес, не работающие пенсионеры.

С респондентами обсуждались вопросы выбора платежного сервиса, важность и влияние различных параметров на выбор банка / платежного сервиса для р2р-переводов, предпочтения по конкретным игрокам рынка, известные и используемые способы перевода денег другим людям и оплаты регулярных и обязательных платежей и другие.

## 21 человек

18-25 лет



26-45 лет



46 лет и старше



Каждая фокус-группа около 2 часов

## Инструмент 4. Количественный опрос клиентов – массовое анкетирование (1/2)

### Цель

- Получение количественных данных по клиентским предпочтениям в использовании платежных сервисов (бренды, способы переводов, важность различных параметров при выборе сервиса).
- Замер узнаваемости, используемости сервисов для p2p-переводов и регулярных платежей, и также клиентской лояльности.

### Методы сбора и источники данных

Массовое онлайн-анкетирование клиентов по России с использованием онлайн-панели.

### Период сбора данных

Июль 2018.

### Реализация

В анкетировании приняли участие респонденты, активно пользующиеся услугами p2p-переводов и совершающие регулярные и обязательные платежи.

Опрос был проведен на базе онлайн-панели OMI по разработанной Frank RG анкете, состоящей из 18 вопросов:

- 4 скрининговых вопроса,
- 11 основных вопросов,
- 3 социально-демографических вопроса.

Выборка квотирована по федеральным округам и городам-миллионникам РФ.

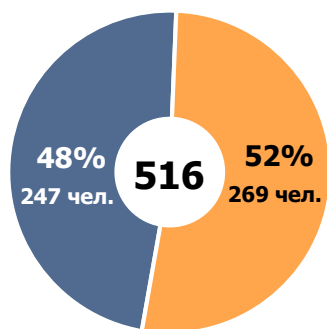
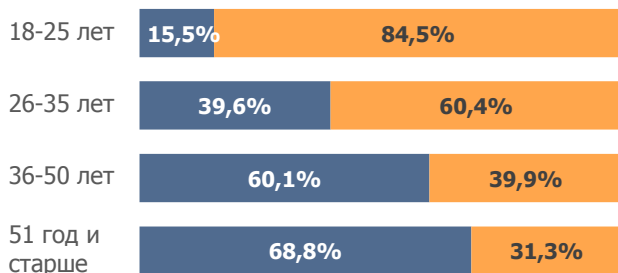
В исследовании приняли участие 516 клиентов в возрасте от 18 до 72 лет.

### Результат

- Сопоставление количественных данных по итогам массового опроса с основными тезисами качественной части исследования.
- Excel-файл с результатами массового анкетирования в Приложении к отчету.
- Отдельные оценки использовались для расчета рейтинга платежных сервисов по p2p-переводам.

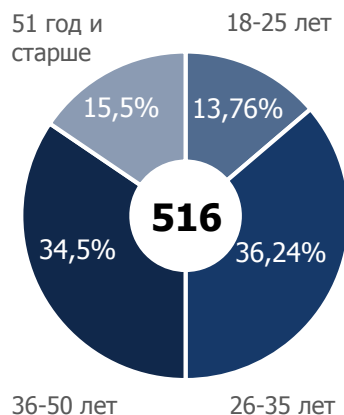
## Инструмент 4. Количественный опрос клиентов (2/2)

### Распределение выборки по полу и возрасту



■ Мужчины  
■ Женщины

Источник: Frank RG, 2018 г.

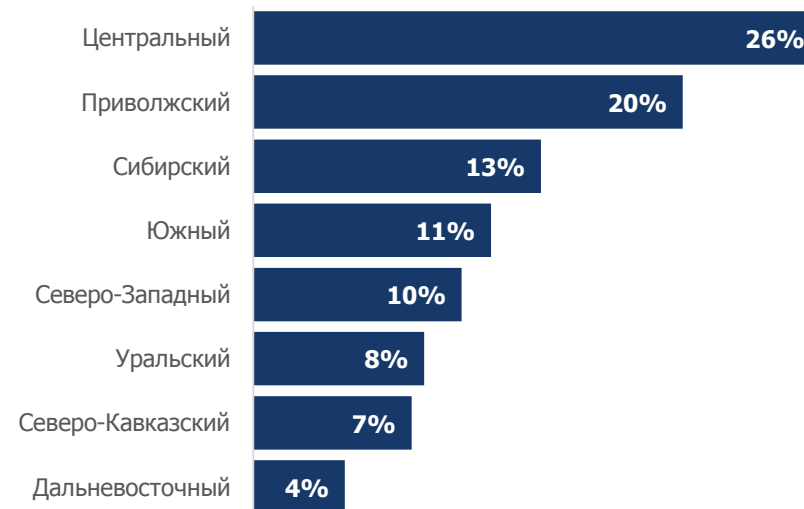


В исследовании приняли участие 516 человек от 18 до 72 лет.

В целях исследования было выделено 4 возрастных категории респондентов: 18-25 лет, 26-35 лет, 36-50 лет и 51 год и старше.

География: опрос проведен в 9 федеральных округах РФ (выборка квотирована по округам и городам-миллионникам).

### Распределение выборки по федеральным округам



Источник: Frank RG, 2018 г.

Примечание: вопросы анкеты для массового опроса в Приложении.



## Инструмент 5. Тестирование функционала личных кабинетов - Web, App (2/2)

В ходе исследования было протестировано 39 игроков из 4 категорий на предмет реализации клиентских платежных сценариев в личных кабинетах.

Для тестирования были выбран только функционал, реализованный **внутри личных кабинетов** (вход для идентифицированных пользователей – при помощи логина и пароля, либо пин-кода в мобильном приложении).

В ходе тестирования по разработанной Frank RG методике осуществлялся подсчет:

- количества этапов при прохождении сценария,
- количества действий на каждом этапе («клики» и поля, обязательные для заполнения).

Были протестированы сценарии переводов в Web-версии личных кабинетов и в мобильных приложениях (App).

Для контроля качества тестирование каждого личного кабинета проводилось дважды, разными аналитиками.

В фокусе исследования были следующие обобщенные сценарии:

- перевод с карты на карту (как отдельный раздел),
- внешний перевод на карту (в банк / в другой банк),
- внешний перевод на банковский счет (в банк / в другой банк),
- перевод на счет ЭДС,
- перевод для выдачи наличными.

Также исследовался перевод на номер мобильного телефона – только для мобильных операторов. (У других типов игроков перевод на номер мобильного телефона осуществляется в разделе по оплате услуг и классифицируется в исследовании как платеж за сотовую связь. Перевод по номеру мобильного телефона у банков технически считается карточным переводом).

Примечание: Web – веб-интерфейс браузера, App – мобильное приложение.

\* ЭДС – электронные денежные средства, электронные деньги.

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



Источник: Frank RG, 2018 г.

## **2      Основные выводы**

## Основные выводы (1/4)

Рынок денежных переводов физлиц ...

### Основные драйверы роста рынка p2p-переводов:

1. ...

2. Переводы стали ...

...

3. Развитие ...

...

4. ...

Часть переводов с карты на карту между физлицами на самом деле ...

# **3 Рынок денежных переводов и регулярных платежей физлиц**

## Национальная платежная система РФ

Понятие «платежная система» используется в нескольких основных значениях:

➔ ...

➔

➔

В целом и то, и другое ...

В рамках исследования мы подразделяем участников рынка на следующие категории:

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

## Структура Национальной платежной системы



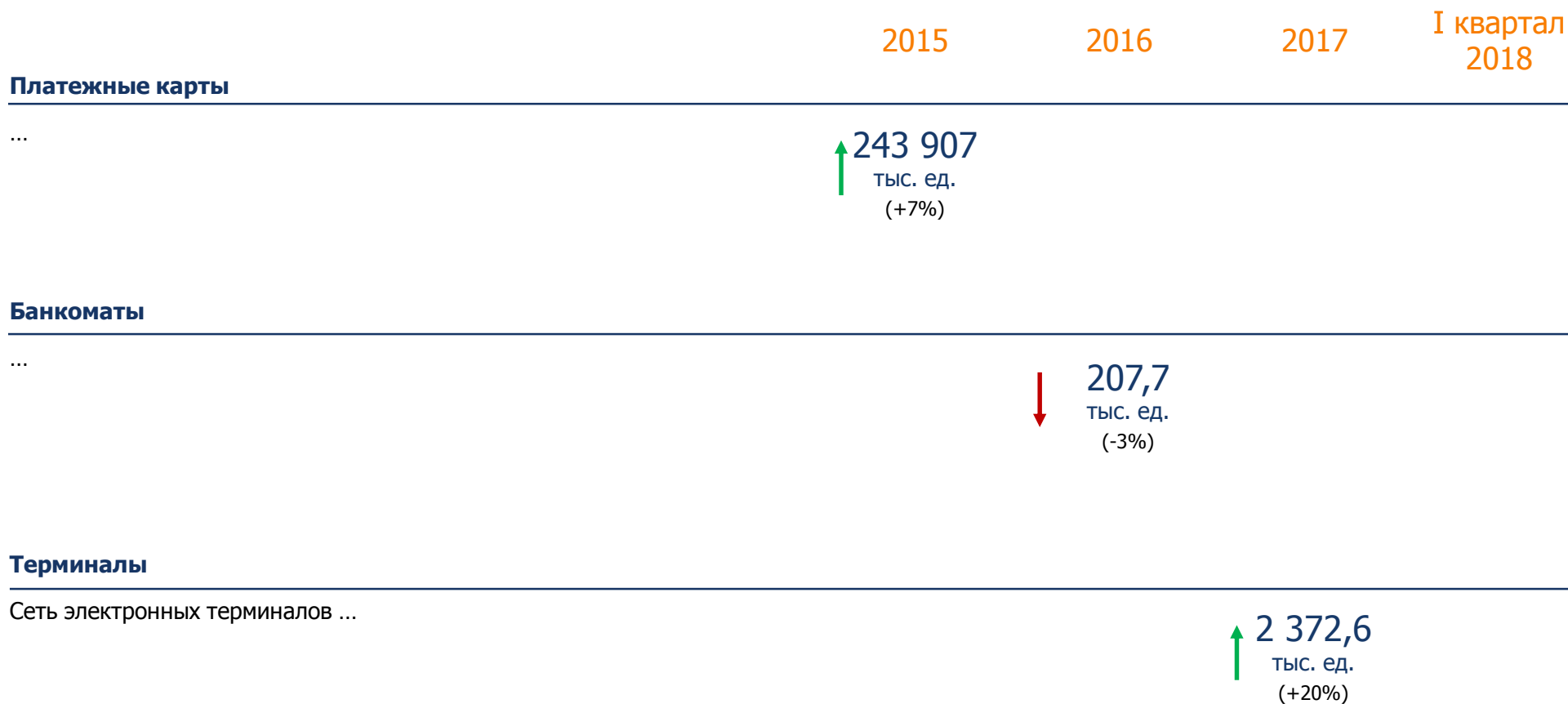
БПА – банковский платежный агент;  
 ОПП – оператор по приему платежей;  
 ПА – платежный агент;  
 НКО – некредитная организация.

  Фокус в исследовании Frank RG

Источник: Схема ЦБ РФ, комментарии Frank RG.

## Инфраструктура платежного рынка

Денежные переводы между физлицами и обязательные/регулярные платежи обеспечиваются следующими элементами разнотипной платежной инфраструктуры:



Источник: Данные ЦБ РФ, расчеты Frank RG

\* Данные исследования Frank RG. Банковские reward-программы в России 2018

## Статистика рынка денежных переводов физлиц

В 2017 году через платежную систему Банка России было проведено...

При детальном рассмотрении...

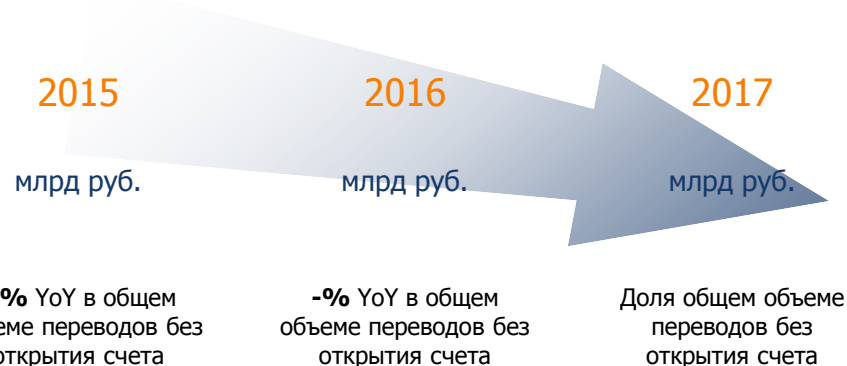
По переводам физлиц без открытия банковского счета заметно ...

Согласно официальной статистике...

Доля прочих операций с картами (не торговых) в общем объеме операций с платежными картами...

**Доля операций, не связанных с оплатой товаров и услуг в общем объеме операций физлиц с использованием платежных карт**

**Доля переводов в пользу физлиц в общем объеме переводов без открытия банковского счета**



Источник: данные ЦБ РФ, расчеты Frank RG

Источник: данные ЦБ РФ, расчеты Frank RG

\* Совокупно операции, совершенные с использованием платежных карт; переводы без открытия банковского счета физического лица; переводы с использованием платежных поручений.

\*\*Включаются операции по расчетным и кредитным картам, не связанные с оплатой товаров, работ и услуг (например: переводы "с карту на карту", на благотворительные цели и т.п.)

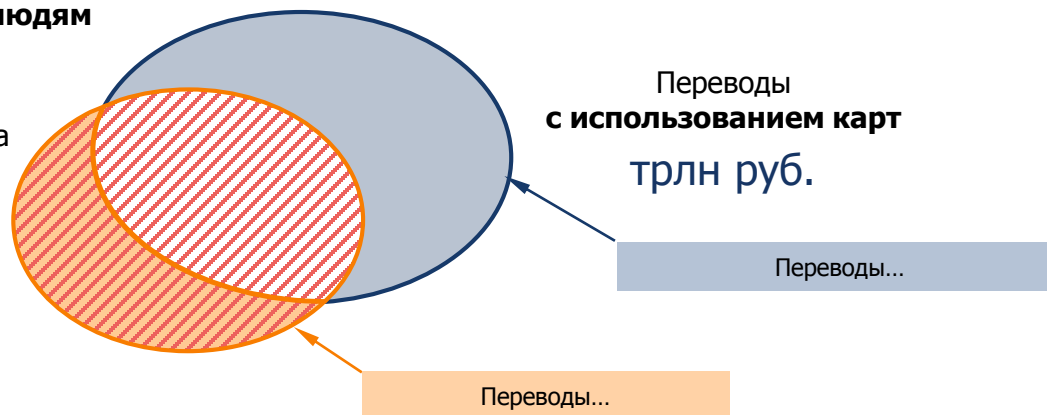
## Оценка рынка р2р-переводов

По данным ЦБ, объем операций физических лиц с платежными картами...

р2р-переводы **другим людям**

**трлн руб.**

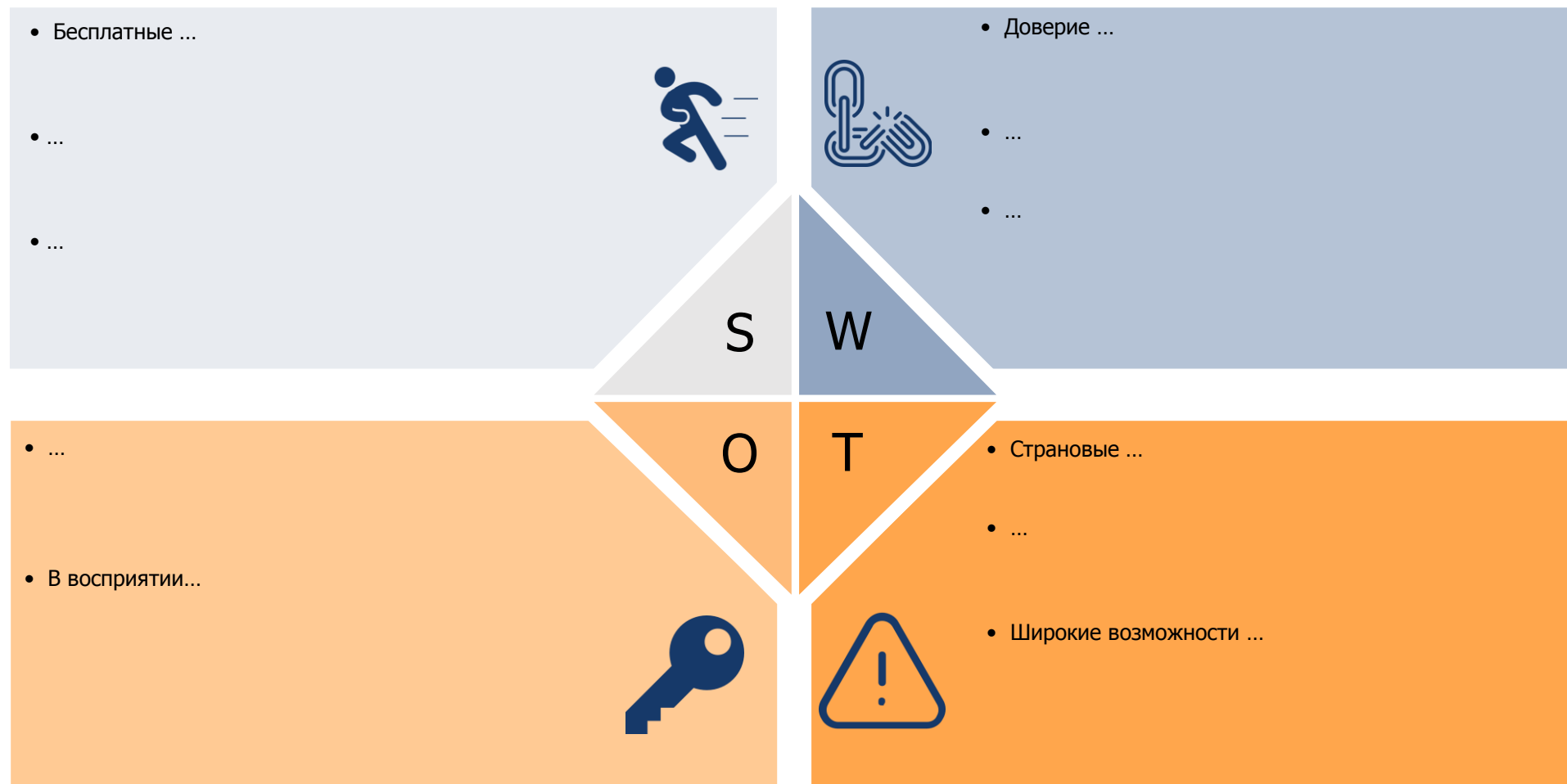
Экспертная оценка  
Frank RG





## Кейс Revolut: новый игрок на российском платежном рынке

Возвращение на российский рынок сервиса Revolut в партнерстве с QIWI может повлиять на ландшафт платежного рынка.



## Перспективные технологии в платежах и переводах физических лиц

В последние несколько лет на платежном рынке произошел настоящий технологический прорыв. Высокая конкуренция вынуждает участников платежного рынка активно развивать технологии, которые делают процесс совершения переводов и платежей **максимально удобным и дешевым** для клиента, а также **сокращает издержки** самого участника.

- **QR-код.** Использование ....
- **Идентификация по биометрическим данным.** В настоящее время уровень мошенничества (фрод) ... .
- **Open API.** ...
- **Blockchain.** Участники рынка ...
- **Моментальные переводы.** ...

### Наиболее обсуждаемые технологии на платежном рынке:



Использование QR-кода для переводов



Идентификация по биометрическим данным



Open API



Blockchain



Моментальные переводы

## Биометрические технологии в платежах и переводах физлиц

Биометрические технологии...

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

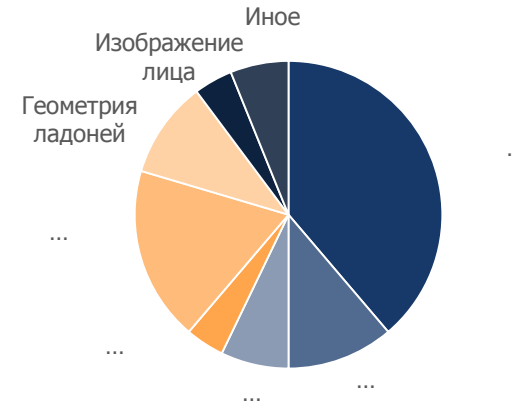
В финансовых организациях...

### Прогноз среднегодового роста рынка биометрических систем в разрезе технологий до 2022 г., %



Источник: Банк России. Обзор международного рынка биометрических технологий и их применение в финансовом секторе. Январь 2018

### Структура рынка биометрических систем в финансовом секторе в разрезе модальностей, %



Источник: Банк России. Обзор международного рынка биометрических технологий и их применение в финансовом секторе. Январь 2018

## **4      Бизнес: p2p-переводы и регулярные платежи**

## Игроки рынка p2p-переводов и регулярных платежей (Банки)

**Банки - кредитные организации, которые вправе открывать банковские счета и эмитировать банковские карты.**

### Особенности:

Основная доля p2p-переводов осуществляется банками. Клиент приходит за услугой...

...  
...  
...  
...  
...  
...

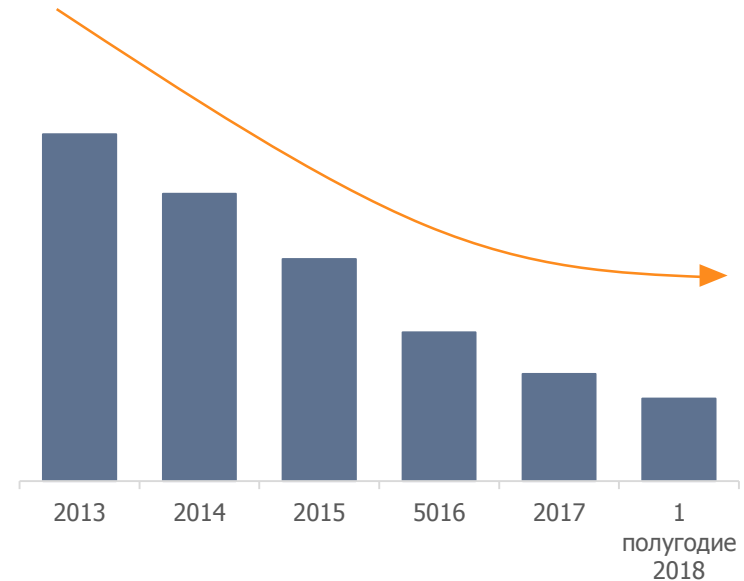
~ ■■■ руб.

Средние чеки денежного p2p-перевода

~ ■■■ руб.

Средние чеки платежа

**Динамика количества банков в России в 2013-2017 гг., количество банков**



Источник: Данные ЦБ РФ.

## Игроки рынка p2p-переводов и регулярных платежей (Электронные кошельки)

**Электронные кошельки – это операторы ЭДС (электронных денежных средств).**

### Особенности:

Заметная доля зарегистрированных активных электронных кошельков в России...

...  
...  
...  
...

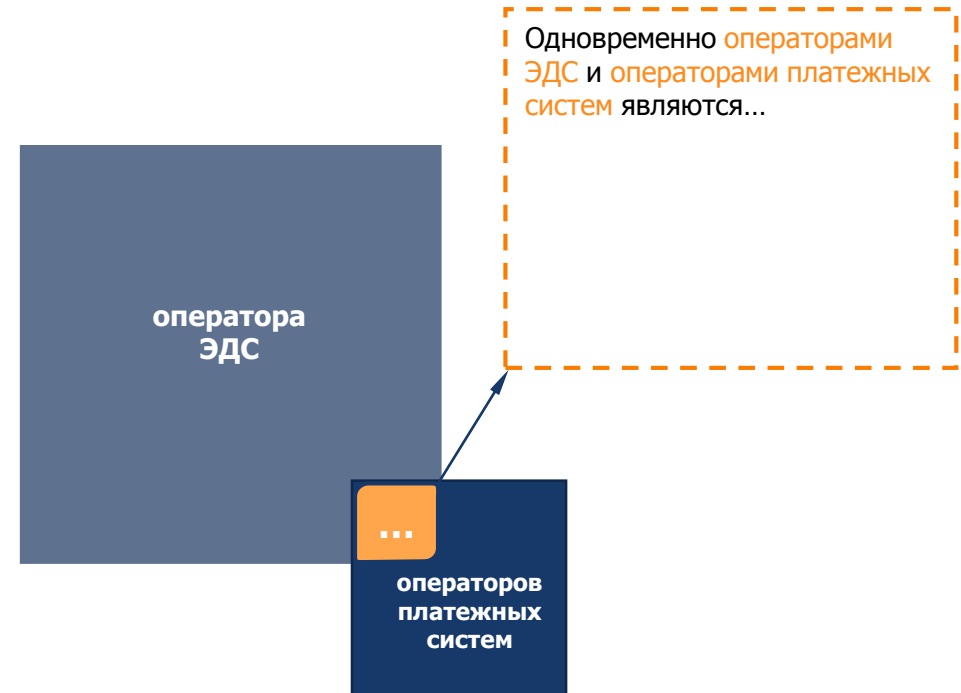
~ ■■■ руб.

Средние чеки денежного p2p-перевода

~ ■■■ руб.

Средние чеки платежа

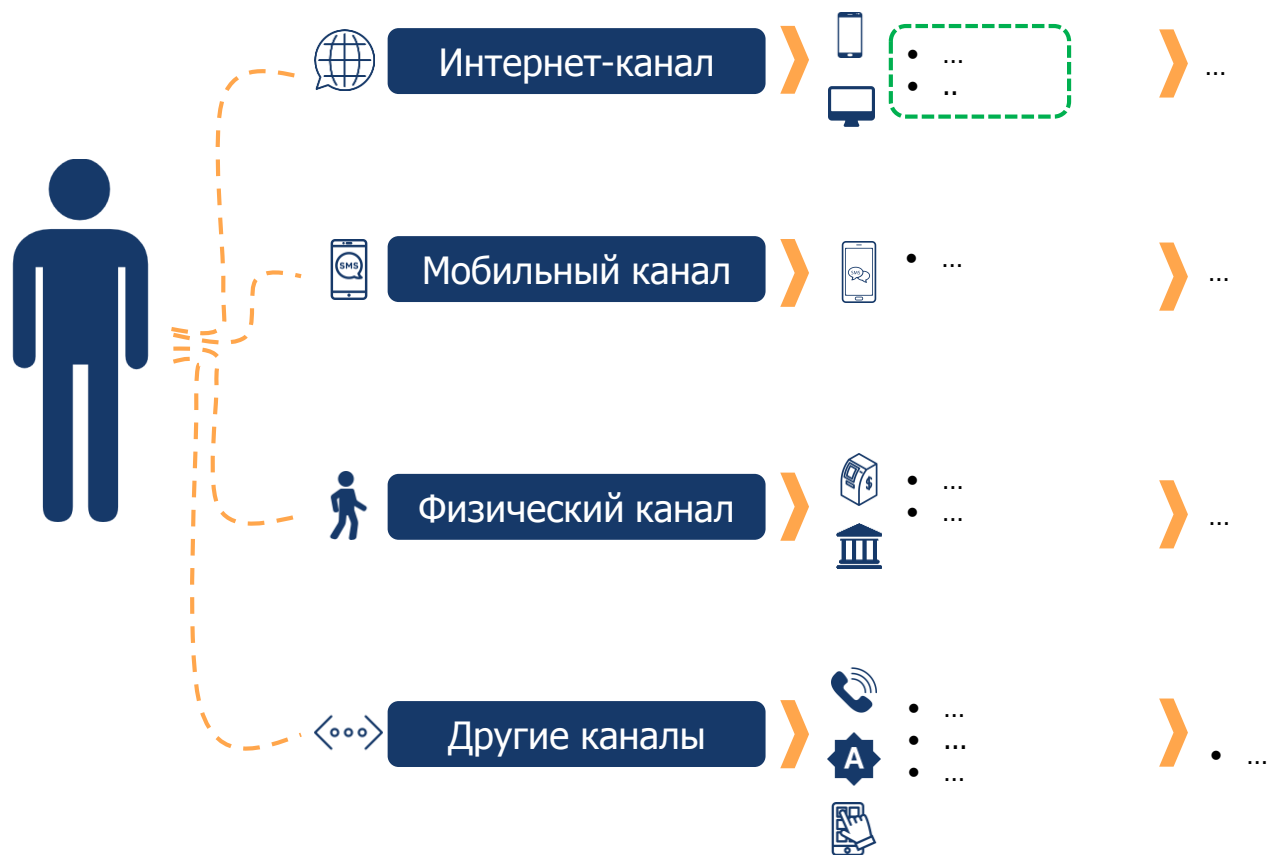
### Зарегистрированные в России операторы ЭДС



Источник: Данные ЦБ РФ

## Каналы перевода: p2p-переводы и регулярные платежи

Практически все игроки рынка...



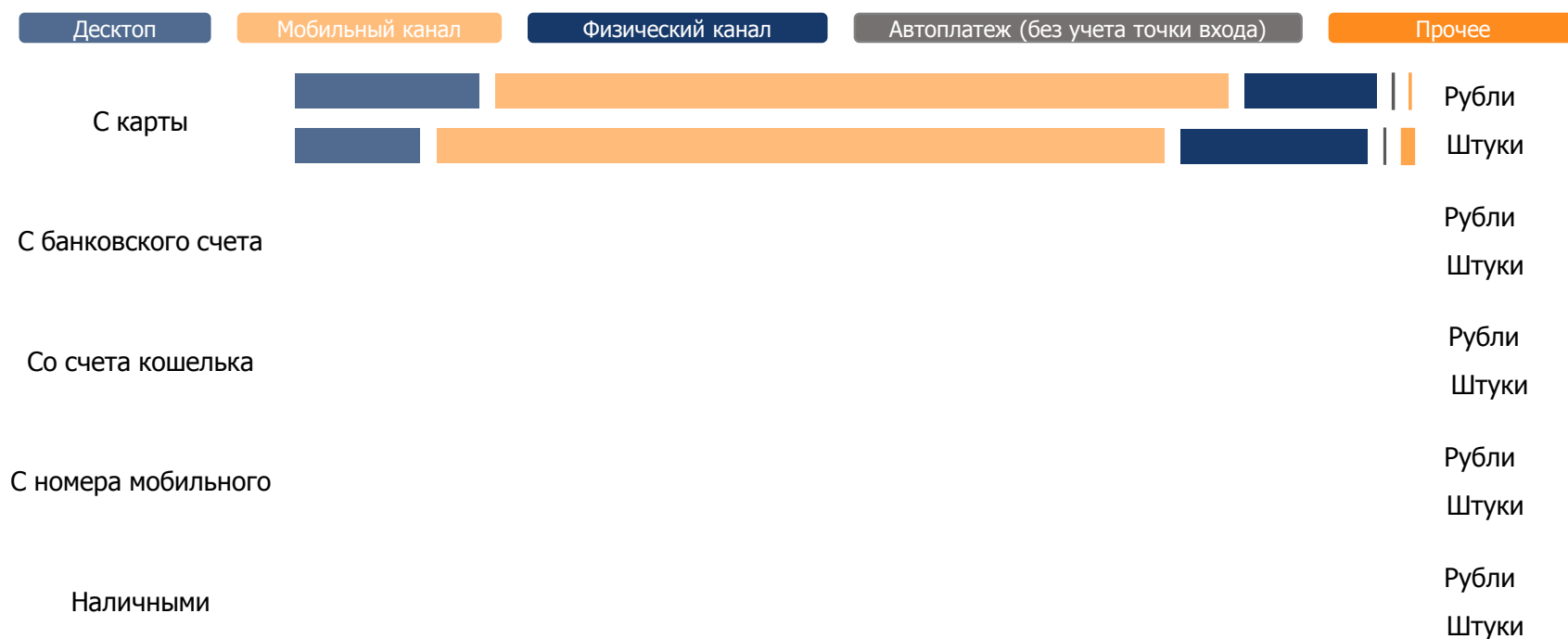
Наиболее используемый и быстрорастущий по количеству операций канал – мобильные приложения и веб-интерфейсы.

## Использование платежных инструментов в каналах: p2p-переводы (1/2)

### Доли p2p-переводов по инструментам через каналы, % рубли, штуки

С карты переводы другим людям преимущественно осуществляются через мобильный канал.

Со счета электронного кошелька клиентам привычнее...



Источник: Frank RG, агрегированные данные по РФ и трансграничным переводам, собранные в пилотной волне исследования в 2017 году.

Примечание: С номера мобильного - имеется в виду номер телефона мобильного оператора как самостоятельный инструмент для проведения платежей и переводов – только у мобильных операторов.

Примечание: Прочее – Call-центр (голосовые переводы) и переводы, в которых канал не определен.



## Мессенджеры и соцсети как отдельный канал для p2p-переводов

Как ответ на пожелания пользователя упростить ввод реквизитов получателя получили свое развитие переводы внутри соцсетей и мессенджеров. Это удобный и технологичный способ перевести деньги другому человеку.

Однако, клиентский опрос показывает, что ...

### ВКонтакте и Одноклассники

ВКонтакте в конце 2017 года запустил ...

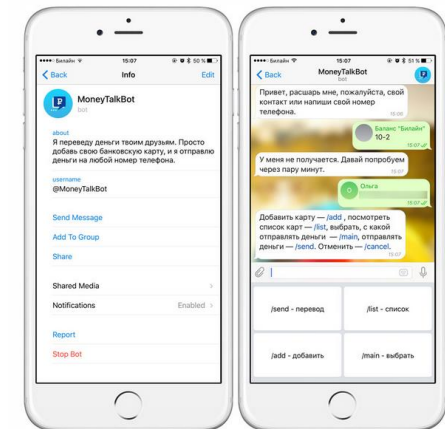
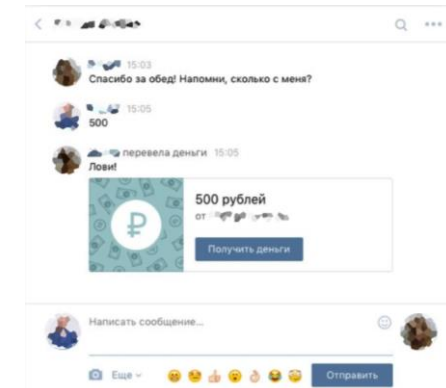
Техническое обслуживание денежных переводов обеспечивают банк ...

### Telegram

Российские пользователи имеют возможность осуществлять денежные переводы через мессенджер Telegram. На отечественном рынке представлены 2 ярких кейса Telegram-переводов: **MoneyTalkBot** от Тинькофф и стартап **TalkBank**.

...

Денежные переводы с помощью бота ....



## Какие инструменты клиенты используют для переводов физлицам?

Большинство клиентов предпочитает ...

При этом четверть опрошенных клиентов ...

Клиенты утверждают, что используют следующие инструменты для отправки р2р-перевода:

Со счета электронного кошелька  
С карты на карту

С карты мобильных операторов  
Со счета мобильного телефона



*Удобнее все-таки ...*

**Сергей, 23 года**



*У мобильных операторов ...*

**Сергей, 36 лет**



*Вчерашний день ...*

**Наталья, 49 лет**



*Еще можно через ...*

**Мария, 20 лет**

## KPI бизнеса в части p2p-переводов и регулярных платежей физлиц

KPI's для направления денежных переводов и платежей устанавливается, исходя ...

В общем случае, среди KPI's встречаются:

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

Средний чек... .

Динамика ... .

Стоит отметить тенденцию, что ... .

Экспертами упомянуты следующие KPI's:

### Советы экспертов участникам рынка в части KPI:

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



...

Представитель Билайн

# **5      Продукт: условия и сервис р2р-переводов и регулярных платежей**

## Описание клиентских сценариев р2р-переводов

При совершении р2р-переводов пользователь может выбирать из более, чем 150 сценариев действий. Некоторые из них похожи, некоторые – кардинально отличаются от других.

**Клиентский путь в совершении денежного перевода другому человеку будет определяться выбором:**

- ...;
- ...;
- ...;
- ....

...

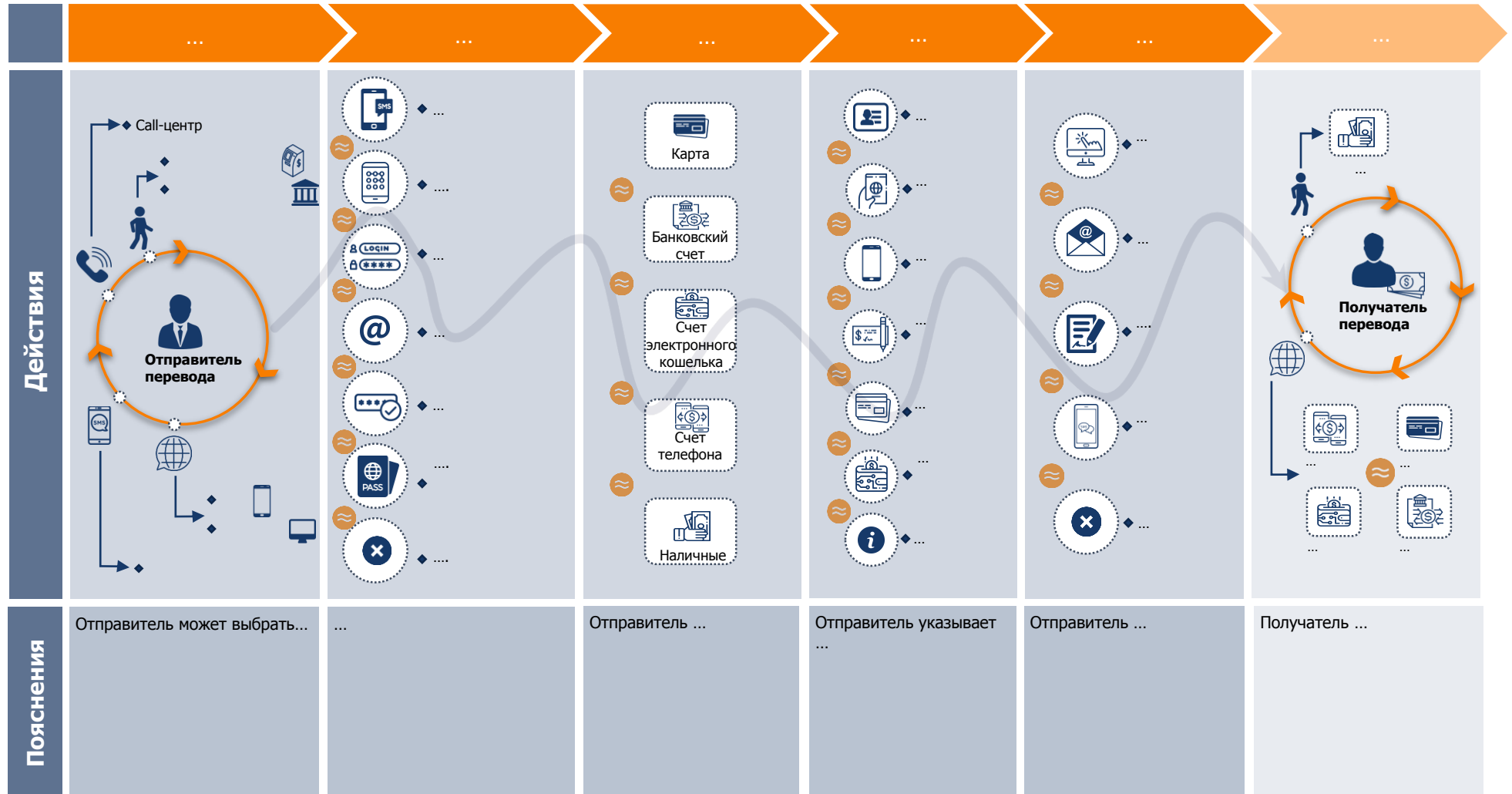
Для тестирования и анализа мы взяли **наиболее распространенные клиентские сценарии** (на основании статистических данных и качественного опроса клиентов в формате фокус-групп) и те, которые **облагаются наибольшей комиссией** (на основании собранных нами тарифов и условий).

В web-интерфейсе и мобильном приложении рассматривался функционал в части следующих клиентских сценариев:

- перевод с карты на карту (как отдельный раздел) и/или перевод на карту в банк (для банков – в другой банк);
- перевод на банковский счет;
- перевод на счет электронного кошелька;
- перевод на номер мобильного телефона (для мобильных операторов. Перевод на номер телефона как оплата услуг связи в соответствующем разделе не классифицируется в рамках данного исследования как р2р-перевод, а считается платежом за сотовую связь);
- перевод для выплаты наличными.

Также отдельно исследовался вход в личный кабинет в web-интерфейсах и мобильных приложениях.

## Клиентский путь: денежные переводы от физлица физлицу



≈ - выбор одного или нескольких вариантов (и/или)

## Тарифы и условия по p2p-переводам

На рынке p2p-переводов сложились определенные **стандарты в части тарифной политики**:

1. ...
2. ...

Стоит отметить также следующее:

- Наиболее «дешевый» инструмент отправителя перевода ...
- Наиболее «дешевый» сценарий перевода...
- Высокая комиссия ...
- Самый «дешевый» канал переводов
- Самые «дорогие» для клиента каналы...
- **Комиссия за 1 операцию**...

В исследовании собраны тарифы и условия на p2p-переводы по **43 платежным сервисам**. Один из важных критериев выбора...



*Хорошим тоном ...*

**Представитель Национального  
платежного совета**



*Сейчас есть тренд ...*

**Представитель Яндекс.Деньги**

## Тарифы и условия: р2р-переводы – варианты комиссий (1/3)

В тарифах игроков представлено **3 варианта** сбора комиссии:

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

Сценарии	Комиссия в % от суммы	и (или) Комиссия за 1 операцию
На карту	<p style="text-align: center;"><b>...%</b></p> <p>Большинством игроков устанавливается комиссия на уровне 0,00 – ...%.</p> <p><b>Минимальная комиссия (0%)</b> в основном устанавливается:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ...</li> <li>• ...</li> <li>• ...</li> </ul> <p>Минимальную комиссию устанавливают в основном <b>банки</b>, но есть и исключения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ...</li> <li>• ...</li> <li>• ...</li> </ul> <p><b>Максимальная комиссия (...-... %)</b> в основном устанавливается:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ...</li> <li>• ...</li> <li>• ...</li> <li>• ...</li> </ul> <p>Максимальную комиссию ...</p>	<p style="text-align: center;"><b>... RUR</b></p> <p>Большинством игроков устанавливается комиссия на уровне ...-... RUR.</p> <p><b>Минимальная комиссия (1 RUR)</b> устанавливается только ... при внутрибанковском переводе между картами платежной системы МИР через web-сайт. Остальные игроки устанавливают комиссию <b>от 25 RUR</b> за 1 операцию.</p> <p><b>Максимальная комиссия (...-... RUR)</b> установлена у ... :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ...</li> <li>• ...</li> </ul> <p>Максимальная комиссия в основном устанавливается:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ...;</li> <li>• ...</li> <li>• ...</li> </ul>



## Вход в личный кабинет платежного сервиса (1/2)

Для входа в большинство личных кабинетов тестируемых игроков в WEB-интерфейсах требуется дополнительная отдельная регистрация (.../...). При входе в личный кабинет требуется логин и пароль.

**Логин** требуется всегда, может задаваться самим пользователем личного кабинета (.../...). В качестве логина могут служить:

- ...,
- ...,
- ....



**WEB**

Но существуют сценарии присвоения случайного набора символов в качестве логина (.../...), логин может быть выдан чеком в банкомате банка.

**Пароль** требуется в большинстве случаев (.../...). Его присваивает сервис, либо можно выбрать/поменять самостоятельно.

Пароль от личного кабинета присваивается следующими способами: ...

**Среднее количество действий** для входа в личный кабинет через web-интерфейс у категорий игроков:

- Банки ...
- Мобильные операторы ...
- Электронные кошельки ...
- Системы переводов без открытия счета ...

Логин и пароль в мобильном приложении такие же, как и в web-интерфейсе, во всех исследуемых случаях.

В мобильных приложениях в большинстве случаев ... (.../...).

Для входа в большинство личных кабинетов внутри мобильных приложений ввод **пароля** необходим только при ... (.../...). PIN-код для входа в приложение всегда задается пользователем по желанию.



**APP**

**Среднее количество действий** для входа в личный кабинет через мобильное приложение у категорий игроков:

- Банки ...
- Мобильные операторы ...
- Электронные кошельки ...
- Системы переводов без открытия счета ...

## Вход в личный кабинет платежного сервиса (2/2)

Функции, которые упрощают клиентский путь при входе в личный кабинет:

Функция в личном кабинете	Чем полезно	Где доступно	У кого реализовано
...	Мобильное приложение ...	APP	 <p>+17*</p>
...	PIN-код ...	APP	 <p>+20**</p>

\* ...

\*\* ...

## Перевод физлицу на карту: с карты на карту (как отдельный раздел) (1/3)

Большинство сервисов денежных переводов выделяют переводы с карты на карту в отдельный раздел личного кабинета. Чаще всего это отдельная кнопка в разделе «Платежи и переводы», либо на главной странице личного кабинета.

### Количество действий для р2р-перевода в web-интерфейсах (с карты на карту)



WEB

Результаты тестирования сценария с карты на карту (отдельный раздел) - WEB	Банки N=23	Мобильные операторы N=4	Электронные кошельки N=5	Системы переводов без открытия счета N=6
Среднее кол-во полей для заполнения в сценарии (включая обязательные и не обязательные)	...	...	...	...
Среднее кол-во действий (без учета автоматически заполненных полей)	...	...	...	...
Макс кол-во действий пользователя	...	...	...	...
Мин кол-во действий пользователя	...	...	...	...

### Количество действий для р2р-перевода в мобильных приложениях (с карты на карту)



APP

Результаты тестирования сценария с карты на карту (отдельный раздел) - APP	Банки N=23	Мобильные операторы N=4	Электронные кошельки N=5	Системы переводов без открытия счета* N=6
Среднее кол-во полей для заполнения в сценарии (включая обязательные и не обязательные)	...	...	...	...
Среднее кол-во действий (без учета автоматически заполненных полей)	...	...	...	...
Макс кол-во действий пользователя	...	...	...	...
Мин кол-во действий пользователя	...	...	...	...

\* В APP-интерфейсе функции перевода на карту у исследуемых систем переводов без открытия счета ...

Примечание: Действием считается переход в 1 клик или заполнение 1 поля. Количество действий и полей считается, начиная с главной страницы личного кабинета (когда вход в личный кабинет уже произведен).

## **6      Клиентский опыт: денежные переводы и регулярные платежи физлиц**

## Клиентское поведение в p2p-переводах и платежах



Активные пользователи услуг **p2p-переводов** совершают **в среднем ...** .

*Бывает, что сын говорит: ...* .

**Ольга, 41 год**

Основные **цели p2p-переводов:**

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



*Я перевожу ...* .

**Елена, 54 года**

Молодежь в основном переводит деньги ..., клиенты-фрилансеры чаще ..., старшее поколение клиентов переводит деньги ...

Наиболее популярный ...

Клиенты, совершающие **обязательные / регулярные платежи**, в основном ... . Наиболее активная группа ... .

Самые популярные категории платежей – ... .



*Я автоплатеж ...* .

**Никита, 23 года**

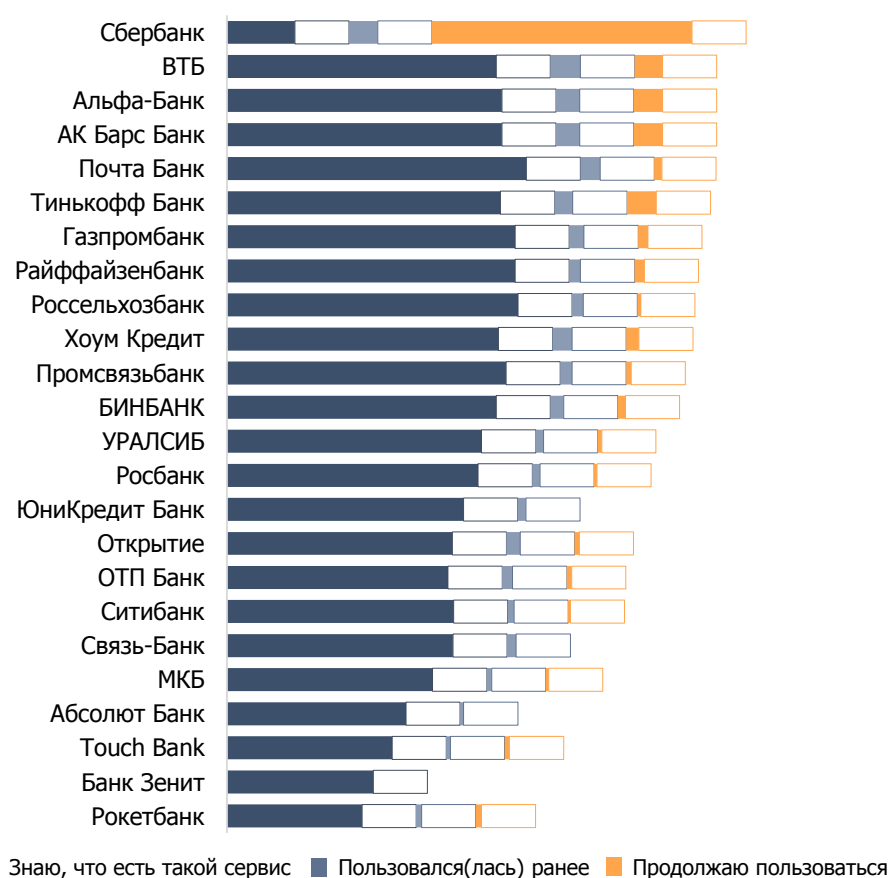
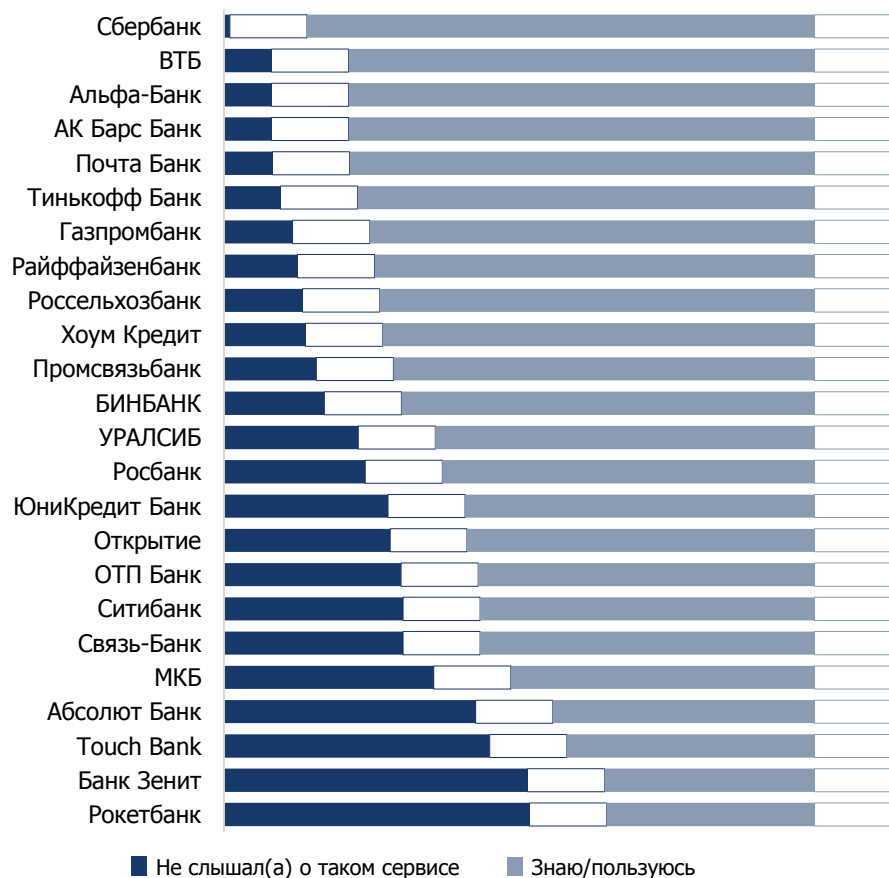
Клиенты узнают о необходимости оплаты все больше из цифровых каналов, а не только по бумажным квитанциям. Пользователи осваивают новые каналы оповещения:

- ...;
- ...;
- ...;
- ....

## Наиболее известные и используемые сервисы (Банки): p2p-переводы

Наиболее узнаваемые бренды банков для денежных переводов другим людям...

### Наиболее известные и используемые банки для p2p-переводов

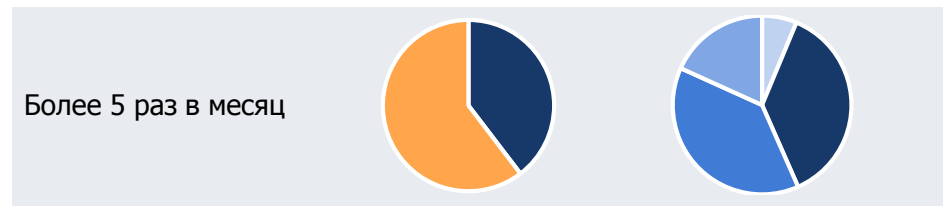
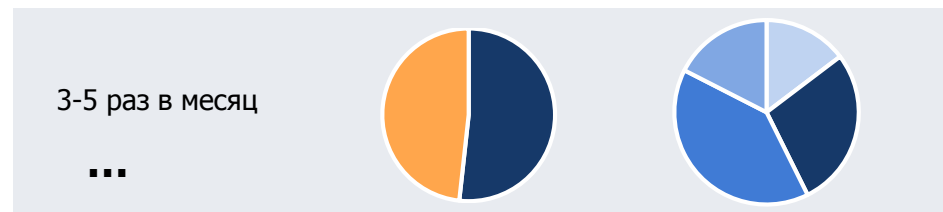
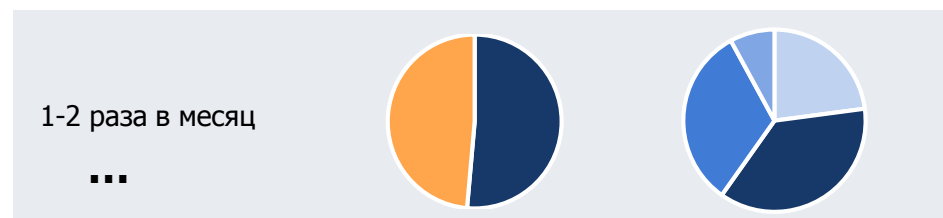


## Частота использования услуг p2p-переводов и регулярных платежей

### p2p-переводы

Большинство активных пользователей совершают ...

Более 5 раз в месяц переводят в основном ...

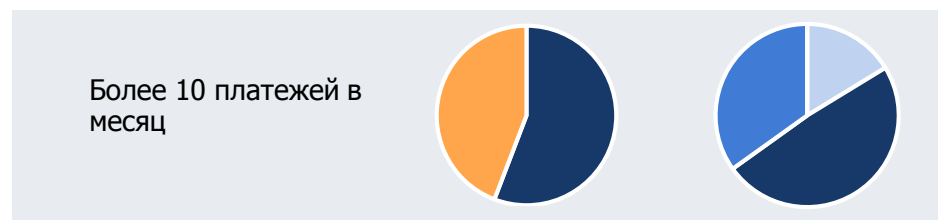
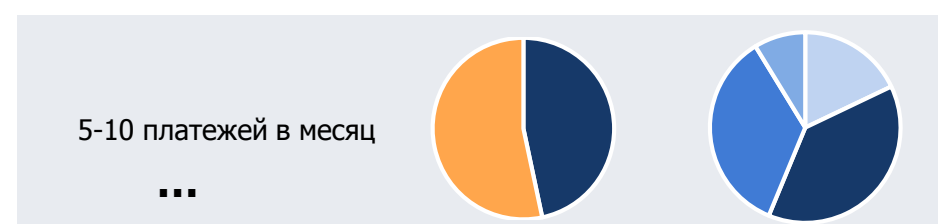
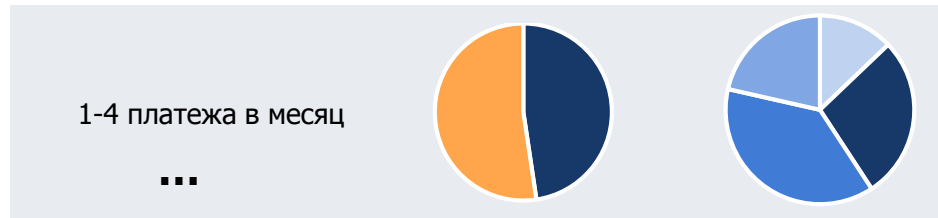


■ ... ■ ... ■ ... ■ ... ■ ...

### Регулярные платежи

Редкий случай ...

В целом, активные клиенты ...



■ ...

Примечание: все опрошенные – активные пользователи финансовых услуг, совершающие не менее двух p2p-переводов и не менее одного регулярного платежа в месяц.

## Удобство платежного сервиса: p2p-переводы (1/2)

Удобно перевести средства другому физлицу – значит...

Также отмечается: ...

И отдельным категориям клиентов (чаще – пользователям старшего возраста) ...

В личном кабинете или интернет-банке клиент видит только то, что средства списаны. Несколько респондентов заметили, что хорошо бы было видеть в личном кабинете...

Существует практика, что системы денежных переводов без открытия счета при вручении получателю переводов наличными сообщают отправителю в смс об этом. У исследуемых банков, мобильных операторов, электронных кошельков такой функционал не обнаружен.



*Удобство – это ..*

**Татьяна, 49 лет**

**Удобно перевести деньги другому человеку – это:**

...

...

...

Простота в использовании



*Простота в использовании и интуитивно понятный интерфейс. Нет сомнений...*



*В любое время суток можно переводить...*

**Александр, 35 лет**

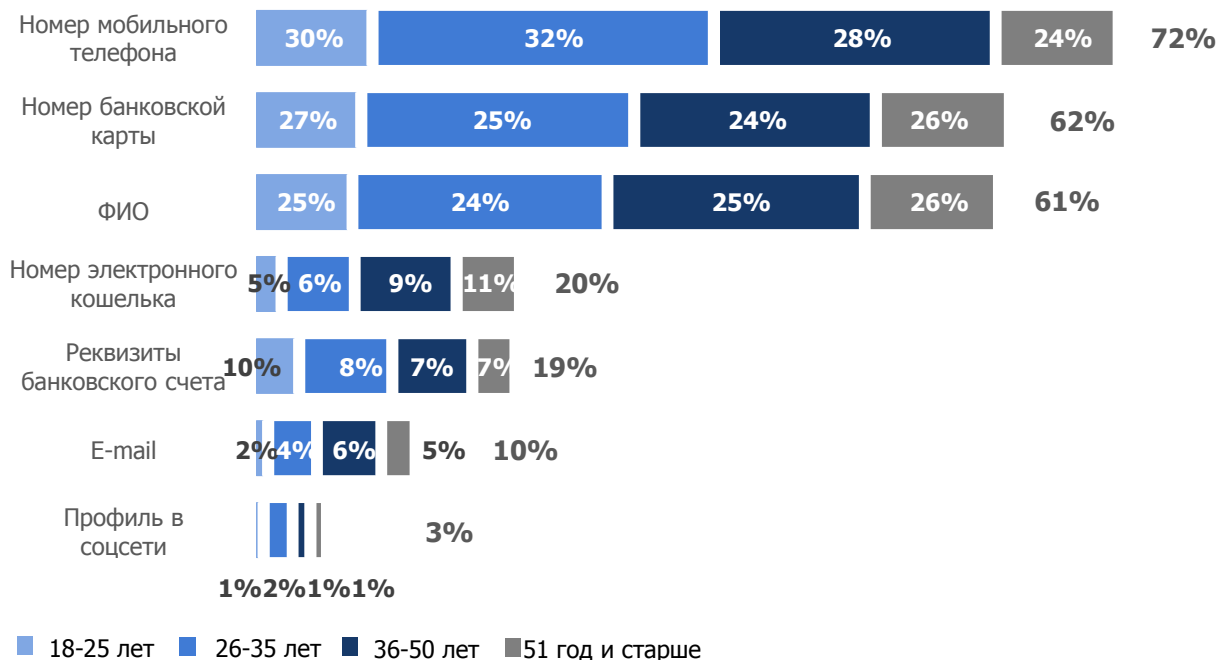
**Елена, 54 года**



## Удобство платежного сервиса: р2р-переводы (2/2)

### Информация о получателе: распределение предпочтений в возрастных группах

(респонденты могли выбрать до 3 вариантов)



Источник: данные Frank RG, количественный опрос 516 активных пользователей услуги р2р-переводов (география – Россия, выборка квотирована по федеральным округам). Июль 2018.

Клиенты отмечают, что удобнее всего при совершении р2р-перевода использовать номер телефона получателя. Тому есть несколько причин:

- Это короткая и уникальная комбинация 10 цифр, которую легко ввести.
- Не нужно никому сообщать свой номер карты или счета - клиентам это кажется безопаснее.
- Банковский перевод по номеру телефона приходит быстро.

Участники рынка это знают и уверенно движутся за клиентом в этом направлении.

**Банки.** Сейчас большинство банков дают клиентам возможность делать внутрибанковские переводы по номеру телефона.

**Электронные кошельки.** Некоторые электронные кошельки назначают номер телефона идентификатором для переводов счет в ЭДС.

**Мобильные операторы.** Являются держателями всей базы телефонных номеров, и при этом оказывают финансовые услуги своим клиентам. Но существуют стереотипы: мобильный оператор должен обеспечивать телефонную связь, и не воспринимается всерьез как финансовая организация.

# **7**      **Рейтинг платежных сервисов**

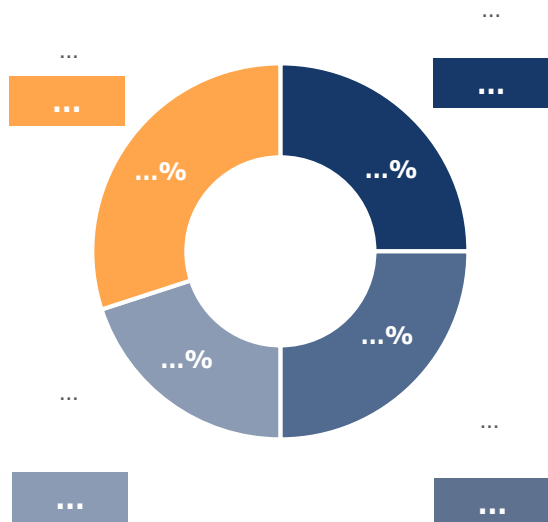
## Описание основных блоков рейтинга

Оценка денежных переводов физлиц осуществляется по **4 блокам параметров**.

...

### Распределение весов между основными категориями, %

... баллов



Источник: Frank RG, 2018 г.

Примечание: веса параметров оценены Frank RG экспертно.

Оценка сервисов для денежных переводов физлиц осуществляется по 4 блокам параметров:

Название блока	Количество параметров	Количество показателей	Максимальный балл
Удобство сервиса	...	...	...
Тарифы и условия	...	...	...
Сила и надежность бренда	...	...	...
Клиентский выбор	...	...	...
<b>Итого</b>	<b>...</b>	<b>...</b>	<b>...</b>

### Удобство сервиса

Оценивалась ... .

### Тарифы и условия

Оценивались ... .


### Сила и надежность бренда

Учитываются оценки ... .

### Выбор клиентов

Учитывает ... .

## Звезды Frank RG: Сервис р2р-переводов высшего класса

№	Игрок	Звезды Frank RG	Описание методики
1	 <b>СБЕРБАНК</b> <i>Всегда рядом</i>		Две звезды Frank RG получает игрок, с наивысшим суммарным баллом по всем блокам параметров (№1 в интегральном рейтинге с большим отрывом по баллам). Две звезды Frank RG присуждается за особый вклад в развитие рынка р2р-переводов...
2	 <b>QIWI</b> кошелек		
3	 <b>УРАЛСИБ</b>   БАНК		
4	 <b>А</b> Альфа-Банк		Звездой Frank RG награждаются игроки, входящие ТОП интегрального рейтинга...
5	 <b>БИНБАНК</b>		
6	 <b>Tinkoff Bank</b>		

## Клиентский выбор: параметры и показатели

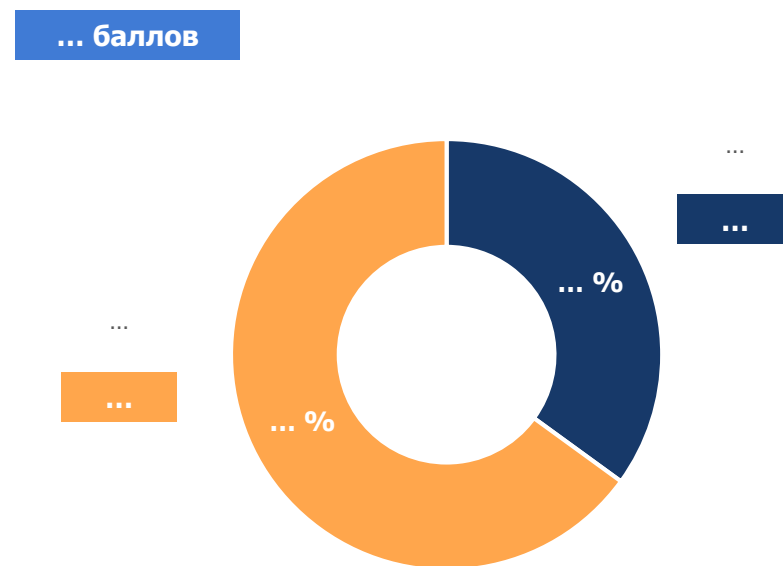
В блоке «Клиентский выбор» учитывались параметры:

1. ... .
2. ... .

Комментарий:

- Показатели «1» и «2» рассчитываются на основании ... .
- Показатель «2» рассчитывается на основании ... .

Распределение весов параметров блока Клиентский выбор, %



Источник: Frank RG, 2018 г.

Примечание: веса параметров оценены Frank RG экспертно.

## Клиентский выбор: общий рейтинг

№	Игрок	TOTAL	
1	...	XXX,XXX	Б
2			Э
3			Э
4			Э
5			Б
6			Э
7			Б
8			Б
9			Б
10			Б
11			М
12			Б
13			Б
14			М
15			М
16			Б
17			М
18			Б
19			Б
20			Б

№	Игрок	TOTAL	
21			Б
22			Б
23			Б
24			С
25			Б
26			Б
27			Б
28			Б
29			Б
30			Э
31			Б
32			С
33			Б
34			С
35			С
36			С
37			С
38			С
39			С
40			Б

№	Игрок	TOTAL	
41			С
42			Б
43			Б

- Б Банки
- М Мобильные операторы
- С Системы денежных переводов
- Э Электронные кошельки

# **Приложение 1. Анкета для массового опроса клиентов**

## Вопрос 1.

Укажите Ваш пол.

- Мужчина
- Женщина

## Вопрос 2.

Укажите Вашу дату рождения.

- 18-25 лет
- 26-35 лет
- 36-50 лет
- 51 год и старше

## Вопрос 3.

В каком городе Вы проживаете?

*[респонденту предоставляется выбрать из выпадающего списка городов]*



# **Приложение 2. Гайд для проведения фокус-групп с клиентами**

## Основные темы для обсуждения на фокус-группах

### P2P-перевод:

- Кто переводил деньги другому человеку в последнюю неделю? В последний месяц?
- Сколько раз в месяц переводите средства другим людям?
- ...
- ...
- ...
- ...
- ...
- ...
- ...
- ...
- ...
- ...
- ...
- ...
- ...
- ...
- ...
- ...

### Личный кабинет:

- У кого есть личный кабинет? ...
- ...

### Регулярные и обязательные платежи:

- Кто совершал какие-либо обязательные/регулярные платежи в последнюю неделю?
- ...
- ...
- ...
- ...
- ...
- ...
- ...
- ...
- ...
- ...
- ...
- ...
- ...
- ...
- ...
- ...
- ...
- ...
- ...

### Как выбрать лучший сервис:

- Как понять, насколько хорош платежный сервис?...
- ...
- ...
- ...
- ...
- ...
- ...
- ...

# **Приложение 3. Гайд для проведения экспертных интервью**

## Основные темы для обсуждения в интервью с экспертами (1/2)

### Рынок

- Какие основные тенденции развития рынка денежных переводов физлиц в 2017-2018 году?

- ...

- ...

- **Бизнес**

- Какие показатели в бизнесе наиболее важны, когда мы говорим про денежные переводы физлиц?

- ...

- ...

- ...

- ...

- ..

### Выстраивание отношений с клиентами

- Кто ваши клиенты?

- ...

- ...

- ...

- ...

# **Приложение 4. Интерфейсы личных кабинетов платежных сервисов**

## Содержание

1. [CONTACT](#)
2. [MoneyGram](#)
3. [PayPal](#)
4. [QIWI](#)
5. [Tele2](#)
6. [Touch Bank](#)
7. [WebMoney](#)
8. [Western Union](#)
9. [Абсолют Банк](#)
10. [АК БАРС БАНК](#)
11. [Альфа-Банк](#)
12. [Банк Зенит](#)
13. [Билайн](#)
14. [Бинбанк](#)
15. [Близко](#)
16. [ВТБ](#)
17. [Газпромбанк](#)
18. [Деньги@mail.ru](#)
19. [Золотая корона](#)
20. [Мегафон](#)
21. [Московский Кредитный Банк](#)
22. [МТС](#)
23. [Открытие](#)
24. [ОТП Банк](#)
25. [Почта Банк](#)
26. [Промсвязьбанк](#)
27. [Райффайзенбанк](#)
28. [Рокетбанк](#)
29. [Росбанк](#)
30. [Россельхозбанк](#)
31. [Сбербанк](#)
32. [Связь-Банк](#)
33. [Ситибанк](#)
34. [Тинькофф](#)
35. [Уралсиб](#)
36. [Хоум Кредит Банк](#)
37. [ЮниКредит Банк](#)
38. [Юнистрим](#)
39. [Яндекс.Деньги](#)
40. [Revolut](#) - дополнительно

## Условные обозначения:



— мобильный оператор



— банк



— электронный кошелёк

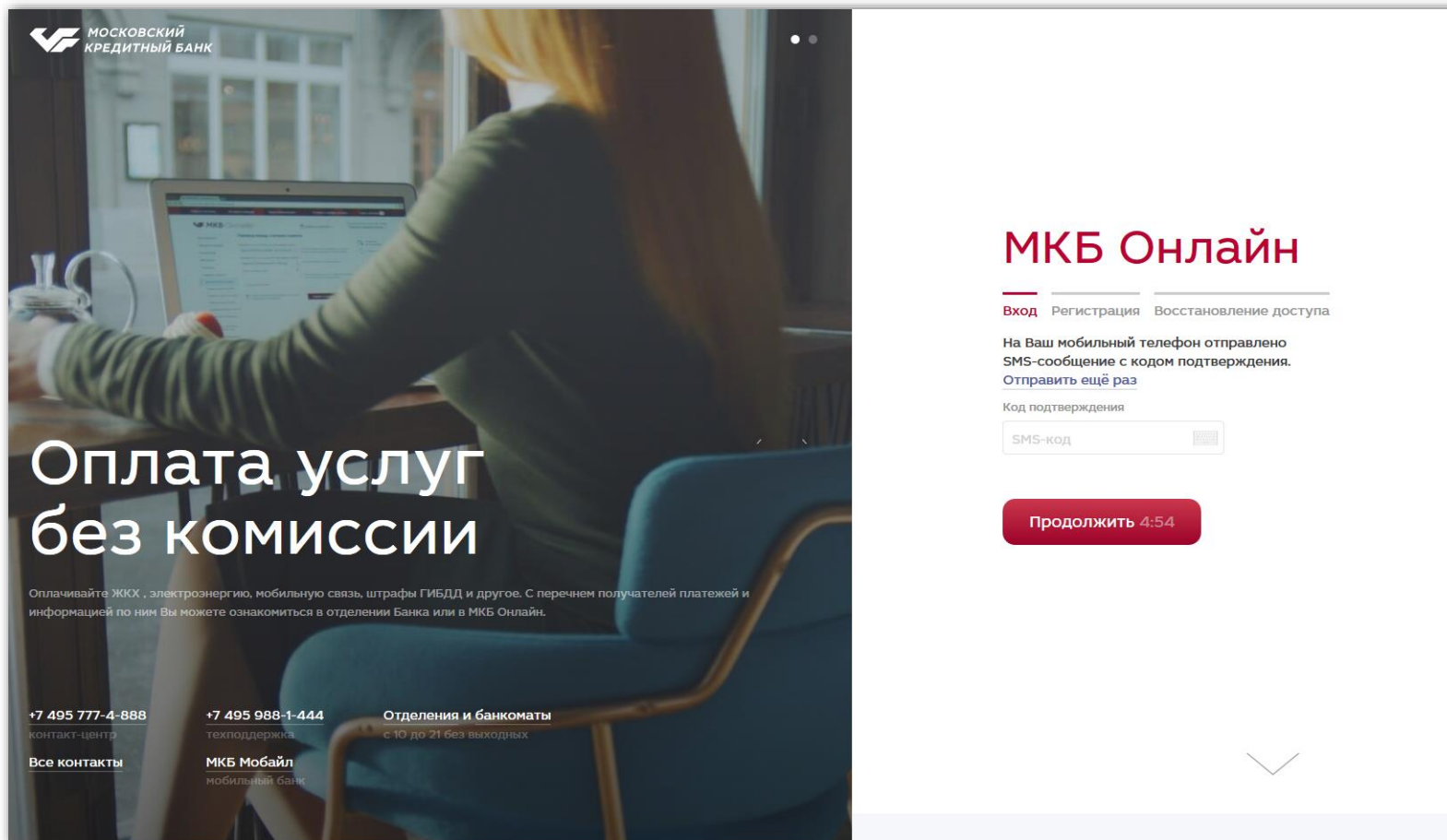


— система переводов

# **21**    **Московский Кредитный Банк**

## Web. Вход в личный кабинет

В качестве логина вводится номер мобильного телефона (на него же приходит смс с кодом подтверждения), или также можно зайти по номеру карты (получив смс-сообщение с кодом).



**МОСКОВСКИЙ КРЕДИТНЫЙ БАНК**

# Оплата услуг без комиссии

Оплачивайте ЖКХ, электроэнергию, мобильную связь, штрафы ГИБДД и другое. С перечнем получателей платежей и информацией по ним Вы можете ознакомиться в отделении Банка или в МКБ Онлайн.

**+7 495 777-4-888**  
контакт-центр

**+7 495 988-1-444**  
техподдержка

**Отделения и банкоматы**  
с 10 до 21 без выходных

**Все контакты**

**МКБ Мобайл**  
мобильный банк

## МКБ Онлайн

[Вход](#) [Регистрация](#) [Восстановление доступа](#)

На Ваш мобильный телефон отправлено SMS-сообщение с кодом подтверждения.  
[Отправить ещё раз](#)

Код подтверждения

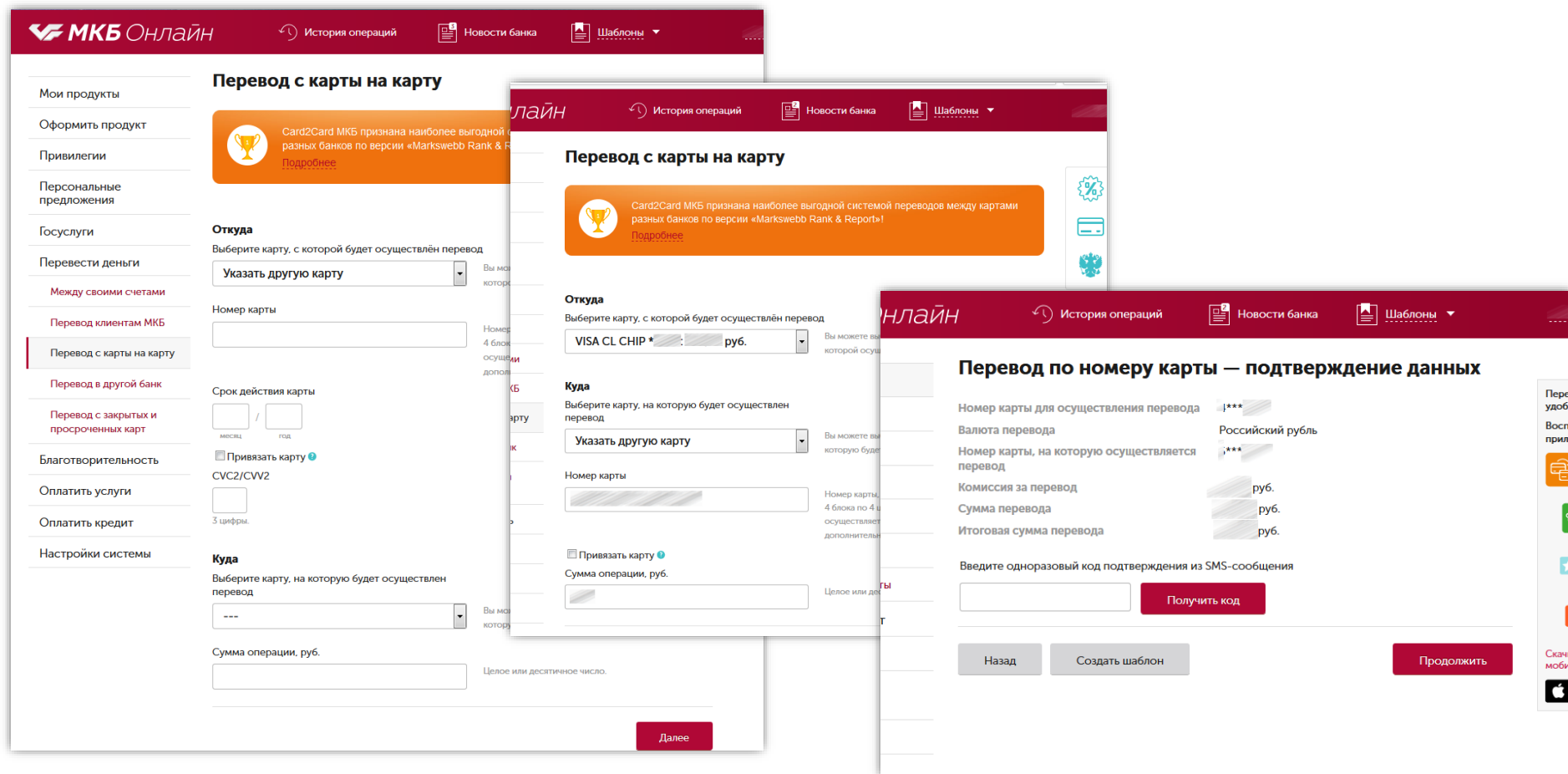
**Продолжить 4:54**



## Web. Переводы физлицам (1/4)

### С карты на карту

Ввод номера карты отправителя, ввод срока действия карты отправителя, ввод CVC-кода отправителя. Ввод номера карты получателя, ввод суммы для перевода, ввод кода СМС-подтверждения.



The image displays three overlapping screenshots of the Frank RG mobile application interface, illustrating the steps for a card-to-card transfer.

**Top Screenshot (Main Menu):** Shows the "Мои продукты" (My products) section with "Перевод с карты на карту" (Transfer from card to card) selected. A promotional banner for Card2Card MKB is visible.

**Middle Screenshot (Transfer Form):** Shows the "Перевод с карты на карту" form. Fields include:

- Откуда (From):** "Указать другую карту" (Specify another card).
- Номер карты (Card number):** Input field for the sender's card number.
- Срок действия карты (Card validity):** Fields for month and year.
- Куда (To):** "Указать другую карту" (Specify another card).
- Номер карты (Card number):** Input field for the recipient's card number.
- Сумма операции, руб. (Transaction amount, rub.):** Input field for the transfer amount.

**Bottom Screenshot (Confirmation):** Shows the "Перевод по номеру карты — подтверждение данных" (Transfer by card number — confirm details) screen. Fields include:

- Номер карты для осуществления перевода (Card number for transfer):** Masked as "\*\*\*\*".
- Валюта перевода (Transfer currency):** "Российский рубль" (Russian ruble).
- Номер карты, на которую осуществляется перевод (Card number to which transfer is made):** Masked as "\*\*\*\*".
- Комиссия за перевод (Transfer fee):** Masked as "руб.".
- Сумма перевода (Transfer amount):** Masked as "руб.".
- Итоговая сумма перевода (Final transfer amount):** Masked as "руб.".

A "Получить код" (Get code) button is present for receiving the SMS confirmation code.



## Web. Переводы физлицам (2/4)

### На банковский счет в другой банк

Выбор счета списания отправителя, ввод банковского счета получателя, ввод ФИО, ИНН получателя, БИК банка получателя, ввод назначения платежа, ввод суммы для перевода, ввод кода СМС-подтверждения.

**МКБ Онлайн** История операций Новости банка Шаблоны

Межбанковский перевод

Выберите счет, с которого Вы произведете оплату

Счет получателя \*

Наименование получателя \*

ИНН получателя \*

БИК банка получателя \*

Кор. счет банка получателя \*

Назначение платежа \*

Для перечисления в пользу юридических лиц поле "Назначение платежа" должно содержать наименование товаров, выполненных работ, оказанных услуг, номер и даты товарных документов, договоров, налог (выделяется отдельной строкой или делается ссылка на то, что налог не уплачивается). Например: "Перевод денежных средств за оказание услуг по техническому обслуживанию дома за июнь 2008г; по договору N\_\_от \_\_. \_\_. 200\_\_г НДС \_\_\_\_".

Для перечисления на свои счета или на счета в пользу других физических лиц возможны следующие варианты: "Перечисление собственных средств для зачисления на счет", "Перечисление денежных средств в оплату кредита по кредитному договору N\_\_от \_\_. \_\_. 200\_\_г". Строка длиной до 210 символов, содержащая не менее четырех слов.

Код

Сумма операции. Российский рубль \*

Целое или десятичное число. Сумма операции не может превышать сумму неиспользованного **дневного лимита**. Неиспользованный дневной лимит на перечисление денежных средств в пользу физических и юридических лиц на текущий момент составляет **100 000 руб.**

Информация об НДС:

НДС не облагается

Счета с 40101 по 40410 а также счета 423 и 40817 НДС не облагаются.  
Для счетов с 405 по 40802 выберите: "В том числе НДС" либо "НДС не облагается".

Создать автоплатеж

Платёж совершается в интересах третьего лица (выгодоприобретателя)

Шаблон платежа можно создать на странице подтверждения операции

[Перейти к подтверждению операции](#)

**МКБ Онлайн** История операций Новости банка Шаблоны

Межбанковский перевод

Подтвердите реквизиты операции

Счёт плательщика

Счет получателя

Наименование получателя

ИНН получателя

БИК банка получателя

Кор. счет банка получателя

Назначение платежа

Код

Сумма платежа

Карта VISA CL CHIP \* руб.

перевод

нет

Российский рубль

Внимание, за проведение операции будут сняты следующие комиссии:

Комиссия банка руб.

Итого, комиссия составляет руб. Хотите платить без комиссий? Узнайте как!

Операция будет проведена сегодня

Введите одноразовый код подтверждения из SMS-сообщения

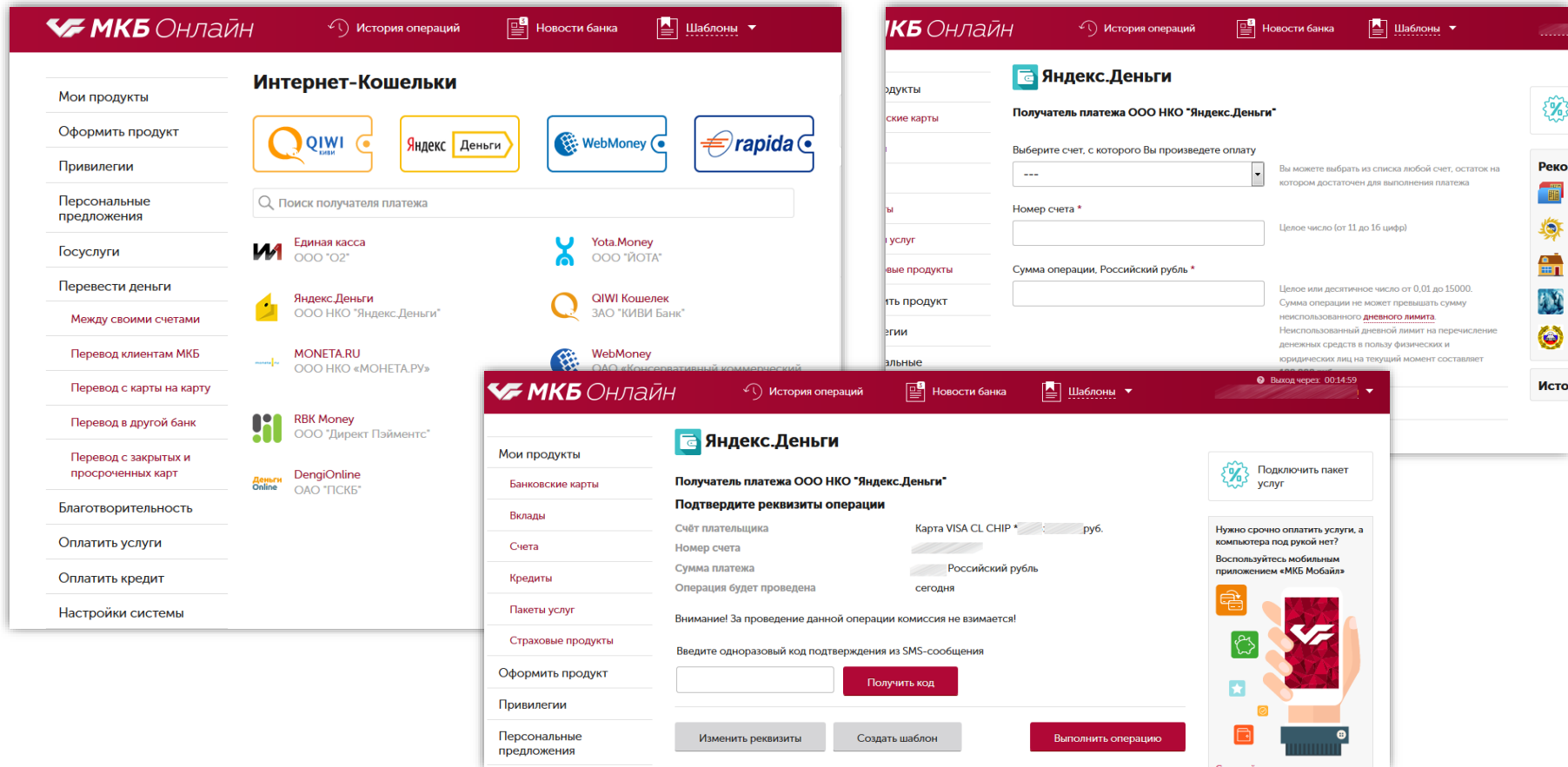
[Получить код](#)

[Изменить реквизиты](#) [Создать шаблон](#) [Выполнить операцию](#)

## Web. Переводы физлицам (3/4)

### На счет ЭДС

Выбор вида кошелька получателя, выбор счета списания отправителя, ввод номера счета кошелька получателя, ввод суммы для перевода, ввод кода СМС-подтверждения.







The screenshots illustrate the steps in the MKB Online interface for transferring funds to a Yandex.Dengi account:

- Step 1: Selection of the recipient's wallet.** The user is on the "Интернет-Кошельки" (Internet Wallets) page. They can search for a recipient or select from a list of wallets including QIWI, Яндекс.Деньги, WebMoney, rapida, Единая касса, Yota.Money, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, MONETA.RU, RBK Money, and DengiOnline.
- Step 2: Confirmation of payment details.** The user is on the "Яндекс.Деньги" page, confirming the recipient ("Получатель платежа ООО НКО 'Яндекс.Деньги'"). They select the account for payment, enter the account number, and specify the amount in Russian rubles.
- Step 3: Confirmation and completion.** The user confirms the payment details, including the card used for payment (e.g., "Карта VISA CL CHIP"). They receive a confirmation message: "Операция будет проведена сегодня" (Operation will be performed today). A warning states: "Внимание! За проведение данной операции комиссия не взимается!" (Attention! No commission is charged for this operation!). The user is prompted to enter a one-time SMS confirmation code. The interface includes buttons for "Изменить реквизиты" (Change details), "Создать шаблон" (Create template), and "Выполнить операцию" (Perform operation).

## Web. Переводы физлицам (4/4)

### Перевод клиентам МКБ

Выбор счета списания отправителя, ввод ФИО получателя, ввод ИНН получателя, ввод назначения платежа, ввод суммы для перевода.


 История операций
 Новости банка
 Шаблоны

Мои продукты

Оформить продукт

Привилегии

Персональные предложения

Госуслуги

Перевести деньги

Между своими счетами

Перевод клиентам МКБ

Перевод с карты на карту

Перевод в другой банк

Перевод с закрытых и просроченных карт

### Перевод клиентам МКБ

Выберите счет, с которого Вы произведете оплату

Вы можете выбрать из списка любой счет, на котором достаточен для выполнения платежа.

Счет получателя \*

Строка из 20 цифр

Наименование получателя \*

Указывается полностью. Для получателей ИП должны быть указаны Фамилия, Имя и Отчество. Для получателей-юридических лиц – полное наименование фирмы, с указанием формы собственности. Сокращения в наименовании не допускаются. Строка до 255 знаков

ИНН получателя

10 или 12 цифр. При переводе физического лица указывается в случае его наличия у отправителя. Если Вам необходимо, чтобы ИНН получателя, заполните поле нулями.

Благотворительность

Оплатить услуги

Оплатить кредит

Настройки системы

Назначение платежа \*

Для перечисления в пользу юридических лиц поле "Назначение платежа" должно содержать наименование товаров, выполненных работ, оказанных услуг, номер и даты товарных документов, договоров, налог (выделяется отдельной строкой или делается ссылка на то, что налог не уплачивается). Например: "Перевод денежных средств за оказание услуг по техническому обслуживанию дома за июнь 2008г. по договору N\_\_ от \_\_. \_\_. 200\_\_ г. НДС \_\_\_\_". Для перечисления на свои счета или на счета в пользу других физических лиц возможны следующие варианты: "Перечисление собственных средств для зачисления на счет"; "Перечисление материальной помощи для зачисления на счет"; "Перечисление денежных средств в оплату кредита по кредитному договору N\_\_ от \_\_. \_\_. 200\_\_ г. Строка длиной до 210 символов, содержащая не менее четырех слов.

УИП

Уникальный идентификатор плательщика. Пустое или строка до 25 символов.

Сумма операции, Российский рубль \*

Целое или десятичное число. Сумма операции не может превышать сумму неиспользованного **дневного лимита**. Неиспользованный дневной лимит на перечисление денежных средств в пользу физических и юридических лиц на текущий момент составляет **100 000 руб.**


Информация об НДС:

▼
НДС не облагается

Счета с 40101 по 40410 а также счета 423 и 40817 НДС не облагаются. Для счетов с 405 по 40802 выберите: "В том числе НДС" либо "НДС не облагается".

Создать автоплатеж

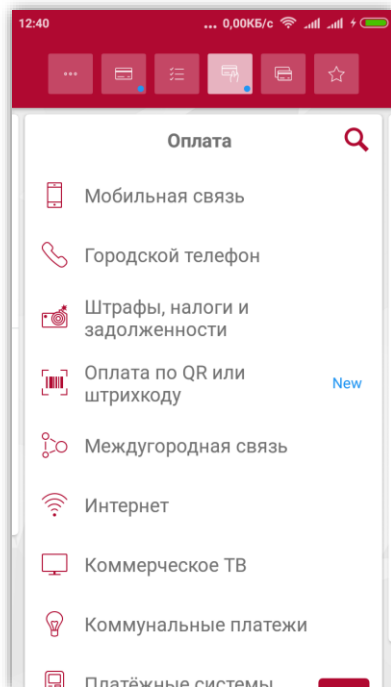
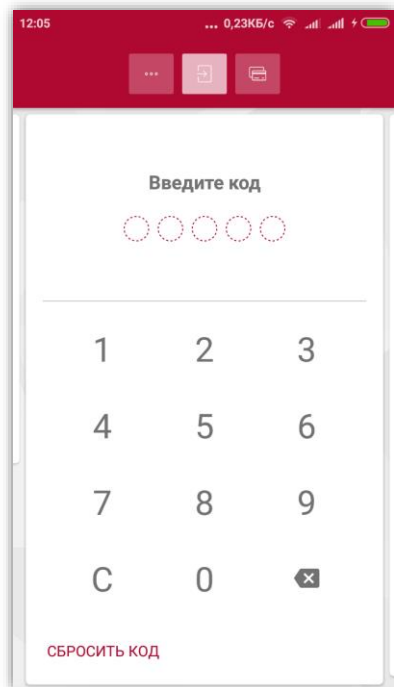
Платеж совершается в интересах третьего лица (выгодоприобретателя)

 Шаблон платежа можно создать на странице подтверждения операции

Перейти к подтверждению операции

## App. Вход в мобильное приложение

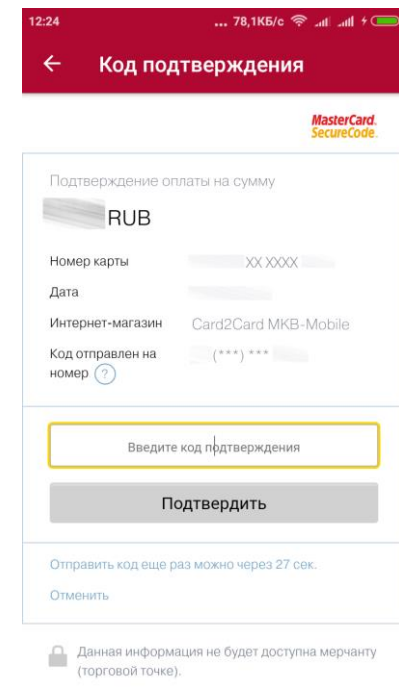
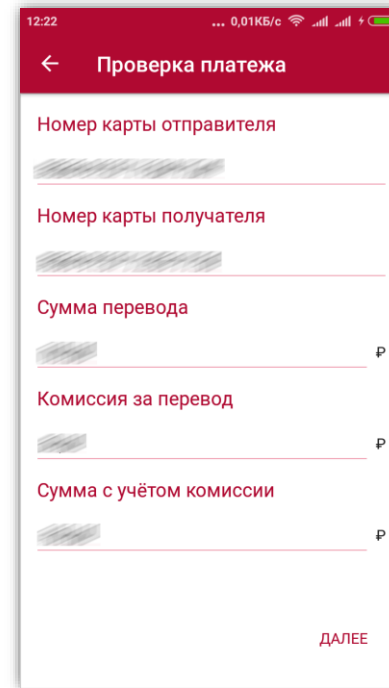
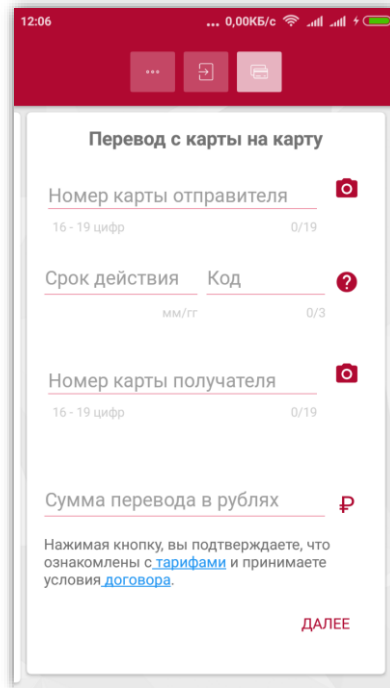
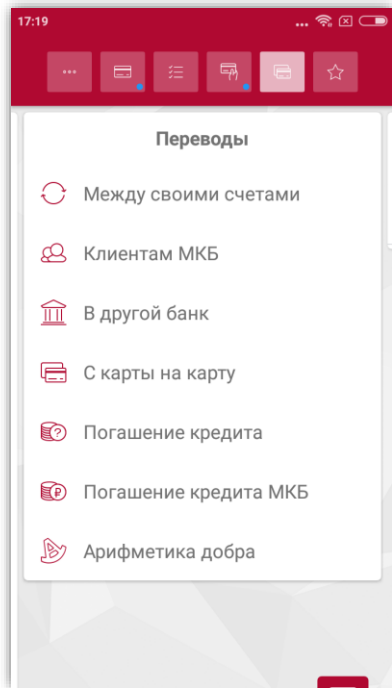
Вход в личный кабинет по PIN-коду.



## App. Переводы физлицам (1/4)

### С карты на карту

Ввод номера карты отправителя, ввод срока действия и CVC-кода карты отправителя, ввод номера карты получателя, ввод суммы для перевода, ввод кода СМС-подтверждения.

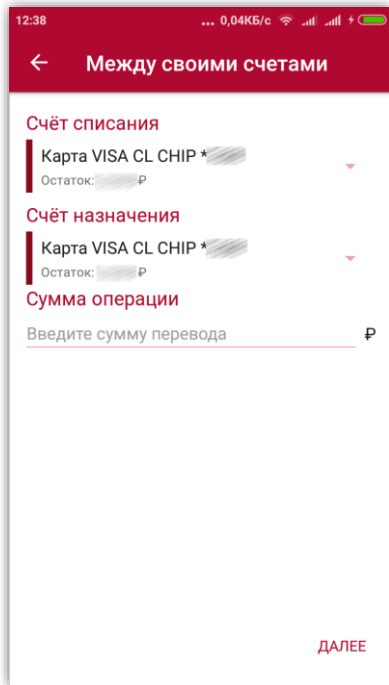




## App. Переводы физлицам (2/4)

### Переводы между своими счетами

Выбор счета списания, выбор счета зачисления, ввод суммы перевода.



12:38 ... 0,04КБ/с

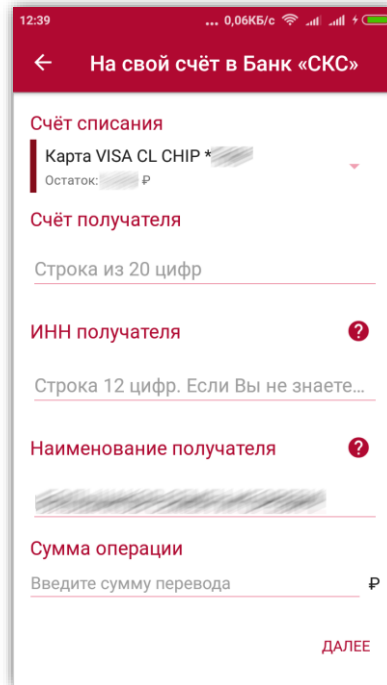
← Между своими счетами

Счёт списания  
Карта VISA CL CHIP \*  
Остаток: P

Счёт назначения  
Карта VISA CL CHIP \*  
Остаток: P

Сумма операции  
Введите сумму перевода P

ДАЛЕЕ



12:39 ... 0,06КБ/с

← На свой счёт в Банк «СКС»

Счёт списания  
Карта VISA CL CHIP \*  
Остаток: P

Счёт получателя  
Строка из 20 цифр

ИНН получателя ?  
Строка 12 цифр. Если Вы не знаете...

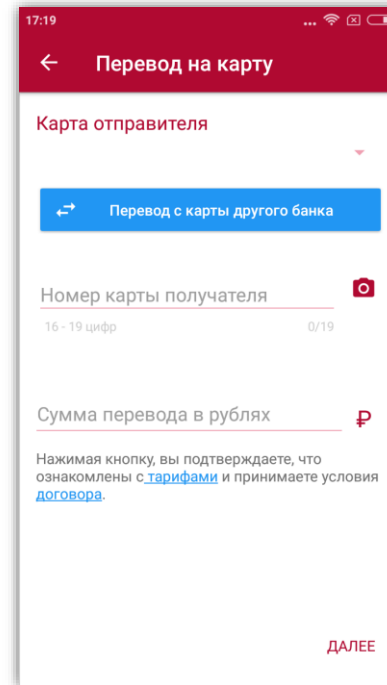
Наименование получателя ?  
[Redacted]

Сумма операции  
Введите сумму перевода P

ДАЛЕЕ

### Перевод на карту другого банка

Ввод номера карты получателя, ввод суммы для перевода, ввод кода СМС-подтверждения.



17:19

← Перевод на карту

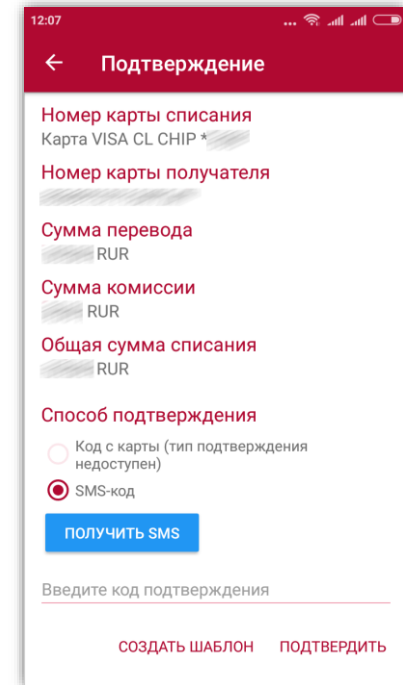
Карта отправителя

← Перевод с карты другого банка

Номер карты получателя ?  
16 - 19 цифр 0/19

Сумма перевода в рублях P  
Нажимая кнопку, вы подтверждаете, что ознакомлены с [тарифами](#) и принимаете условия [договора](#).

ДАЛЕЕ



12:07

← Подтверждение

Номер карты списания  
Карта VISA CL CHIP \*

Номер карты получателя  
[Redacted]

Сумма перевода  
RUR

Сумма комиссии  
RUR

Общая сумма списания  
RUR

Способ подтверждения  
 Код с карты (тип подтверждения недоступен)  
 SMS-код

ПОЛУЧИТЬ SMS

Введите код подтверждения

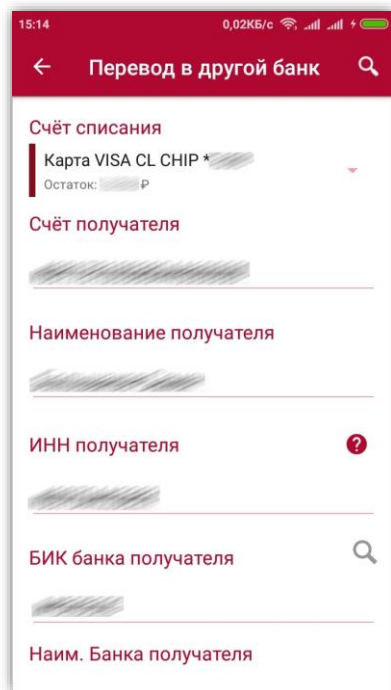
СОЗДАТЬ ШАБЛОН ПОДТВЕРДИТЬ



## App. Переводы физлицам (3/4)

### Перевод в другой банк

Ввод банковского счета получателя, ввод БИК банка получателя, ввод суммы для перевода.



15:14 0,02КБ/с

← Перевод в другой банк 🔍

Счёт списания

Карта VISA CL CHIP \* [redacted]

Остаток: [redacted] Р

Счёт получателя

[redacted]

Наименование получателя

[redacted]

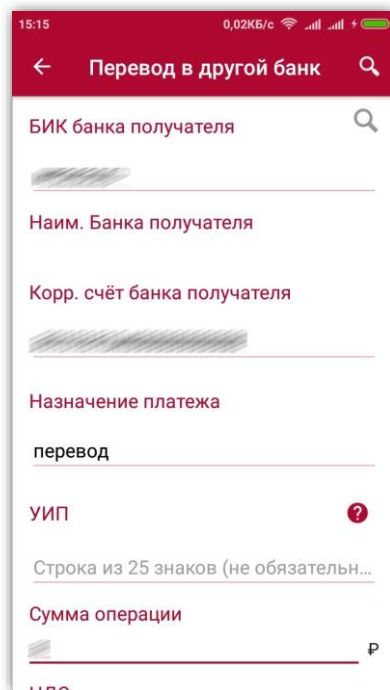
ИНН получателя ?

[redacted]

БИК банка получателя 🔍

[redacted]

Наим. Банка получателя



15:15 0,02КБ/с

← Перевод в другой банк 🔍

БИК банка получателя 🔍

[redacted]

Наим. Банка получателя

[redacted]

Корр. счёт банка получателя

[redacted]

Назначение платежа

перевод

УИП ?

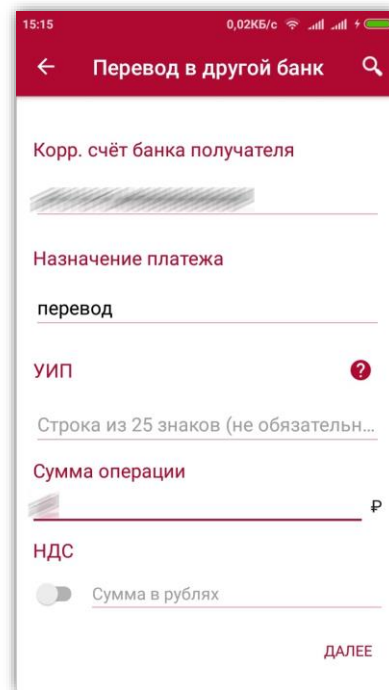
[redacted]

Строка из 25 знаков (не обязательн...

Сумма операции

[redacted] Р

НДС



15:15 0,02КБ/с

← Перевод в другой банк 🔍

Корр. счёт банка получателя

[redacted]

Назначение платежа

перевод

УИП ?

Строка из 25 знаков (не обязательн...

Сумма операции

[redacted] Р

НДС

Сумма в рублях

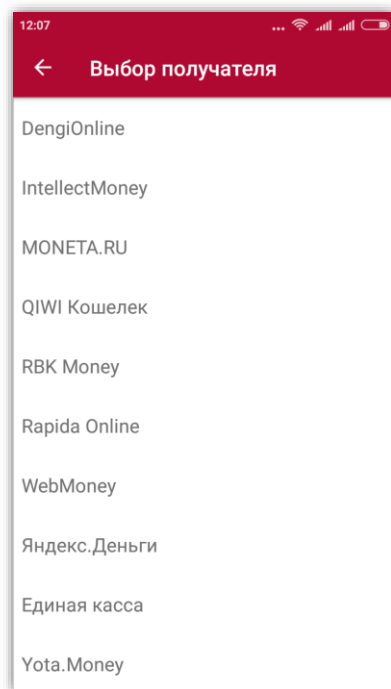
ДАЛЕЕ



## App. Переводы физлицам (4/4)

### На счет ЭДС

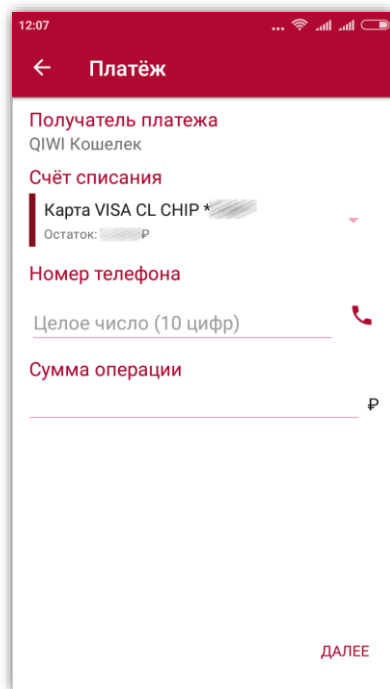
Выбор средства ЭДС получателя, выбор счета списания отправителя, ввод номера телефона получателя, ввод суммы для перевода, ввод кода СМС-подтверждения.



12:07

← Выбор получателя

- DengiOnline
- IntellectMoney
- MONETA.RU
- QIWI Кошелек
- RBK Money
- Rapida Online
- WebMoney
- Яндекс.Деньги
- Единая касса
- Yota.Money



12:07

← Платёж

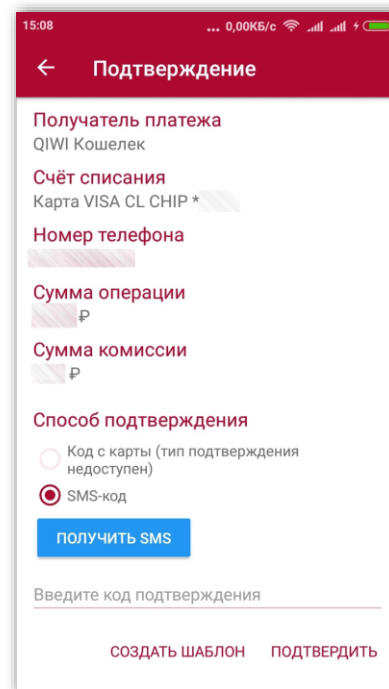
Получатель платежа  
QIWI Кошелек

Счёт списания  
Карта VISA CL CHIP \*  
Остаток: P

Номер телефона  
Целое число (10 цифр)

Сумма операции  
P

ДАЛЕЕ



15:08

← Подтверждение

Получатель платежа  
QIWI Кошелек

Счёт списания  
Карта VISA CL CHIP \*

Номер телефона

Сумма операции  
P

Сумма комиссии  
P

Способ подтверждения

- Код с карты (тип подтверждения недоступен)
- SMS-код

получить SMS

Введите код подтверждения

создать шаблон ПОТВЕРДИТЬ



**FRANK RG**

---

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

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

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