

# Цифровой сервис для малого бизнеса 2022

—  
Банковский сервис, клиентские пути и стоимость обслуживания для микро и малого бизнеса

DEMO

## Приветствие команды проекта

Уважаемые коллеги!

В 2022 году Frank RG посмотрела на банковское обслуживание микро и малого бизнеса с трех точек зрения – качества дистанционного банковского обслуживания, сервиса консультирования и стоимости обслуживания.

Для того чтобы погрузиться в рынок, мы начали наше исследование с общения с руководителями банковских подразделений, занимающихся развитием интернет-банков и мобильных банковских приложений для бизнеса.

Следующим предметом нашего интереса стал взгляд представителей бизнеса на банковское обслуживание. Для его оценки мы провели серию глубоких интервью с генеральными директорами и бухгалтерами компаний сегмента микро и малого бизнеса.

Опираясь на эти знания, мы построили логику UX-тестов интернет-банков и мобильных приложений банков, изучения сервиса консультирования бизнеса, а также оценки стоимости банковского обслуживания компаний микро и малого бизнеса.

Основываясь на этих данных, Frank RG провела мероприятие Frank Small Business Banking Award 2022, где наградила лучшие банки в работе с микро и малым бизнесом.

### Команда проекта



Дмитрий Новоченко  
Проектный лидер



Марина Восковская  
Аналитик



Асият Дрючина  
Младший аналитик



Максим Косович  
Младший аналитик



Артемий Носиков  
Ассистент аналитика



Виктория Свирина  
Ассистент аналитика

## Основные этапы работы над проектом

2022

	Июнь	Июль	Август	Сентябрь	Октябрь	Ноябрь	Декабрь
<b>1</b> <b>Подготовительный этап.</b> Разработка методики и плана проекта	■						
<b>2</b> <b>Исследование функционала ДБО для бизнеса</b>				■	■		
<b>4</b> <b>Экспертные интервью с банками</b>			■	■	■		
<b>5</b> <b>Клиентские интервью с предпринимателями</b>		■	■				
<b>6</b> <b>Mystery Shopping.</b> Сравнение сервиса консультирования в банках для малого бизнеса				■	■		
<b>7</b> <b>Сбор и анализ тарифов.</b> Изучение тарифов на РКО				■	■		
<b>8</b> <b>UX-тестирование.</b> Изучение клиентских путей в интернет-банках и мобильных приложениях					■		
<b>9</b> <b>Подготовка отчета.</b> Визуализация данных, полученных на разных этапах исследования							■



Frank Small Business Banking Award 2022

## Мы исследовали крупнейшие банки в области работы с микро и малым бизнесом

В качестве объектов исследования были выбраны банки из ТОП-15 по величине остатков средств на счетах юридических лиц, а также 5 банков-финтехов.

Банки, которые мы исследовали в нашем отчете:

**Точка**



**Уралсиб**



**делобанк**

**Альфа Банк**



**росбанк**



**БСПБ**



**СБЕР БАНК**



**СОВКОМБАНК**



**Ак Барс Банк**



## Содержание

1. Основные выводы исследования (11 стр.)
  2. Сравнение стоимости обслуживания профилей компаний микро и малого бизнеса (7 стр.)
  3. Оценка и сравнение сервиса консультирования, предоставляемого банками (16 стр.)
  4. Агрегированные мнения экспертов рынка по вопросам РКО и ДБО (17 стр.)
  5. Клиентский опыт компаний микро и малого бизнеса в банковском обслуживании (8 стр.)
  6. UX-тестирование мобильных приложений (131 стр.)
  7. UX-тестирование интернет-банков (320 стр.)
  8. Премия Frank Small Business Banking Award 2022 (9 стр.)
  9. Приложение. Продуктовое предложение по РКО для бизнеса (109 стр.)
- 

$\Sigma$  Всего **633 стр.** в  
полной версии отчета

## Содержание

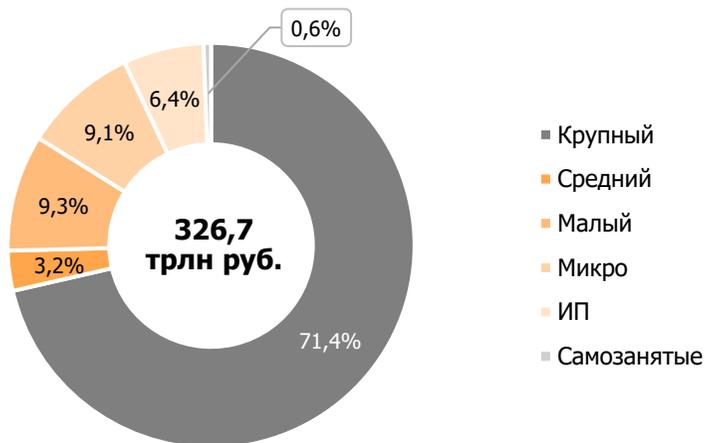
### 1. Основные выводы исследования

2. Сравнение стоимости обслуживания профилей компаний микро и малого бизнеса
3. Оценка и сравнение сервиса консультирования, предоставляемого банками
4. Агрегированные мнения экспертов рынка по вопросам РКО и ДБО
5. Клиентский опыт компаний микро и малого бизнеса в банковском обслуживании
6. UX-тестирование мобильных приложений
7. UX-тестирование интернет-банков
8. Премия Frank Small Business Banking Award 2022
9. Приложение. Продуктовое предложение по РКО для бизнеса

## МСБ – важная часть экономики и банковского бизнеса

Совместно юридические лица и индивидуальные предприниматели – это почти 6 млн. субъектов микро, малого и среднего предпринимательства, которым нужно банковское обслуживание для ведения своей деятельности.

### Выручка российского бизнеса в 2022 году, %



### Доля МСБ в ВВП, %

~20%

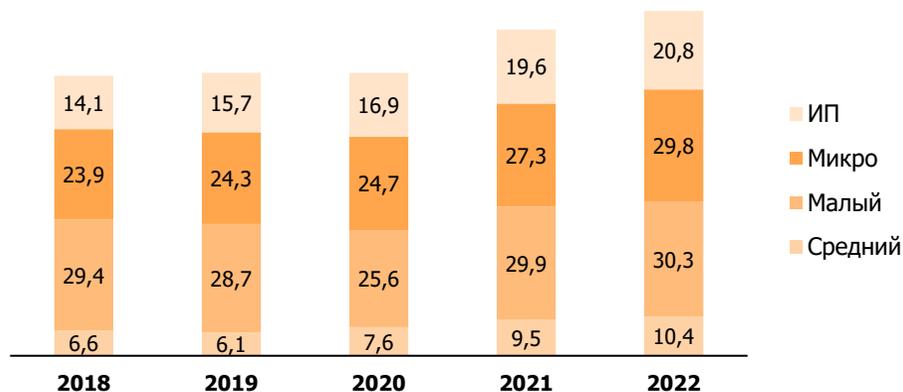
### Доля МСБ в выручке российского бизнеса, %

28%

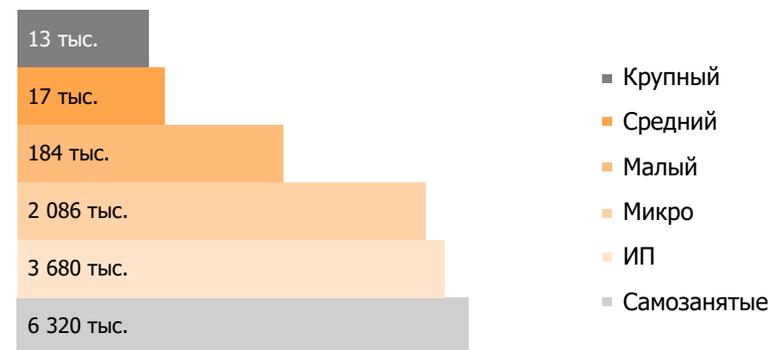
### Доля МСБ в прибыли российских банков, %

~15%

### Выручка МСБ, трлн руб.



### Количество субъектов российского бизнеса, тыс. единиц



## МСБ удобный термин, но он объединяет в себе несколько сегментов с разным клиентским поведением и потребностями

Формулировка МСБ получила большое распространение. Однако для сегментирования клиентской базы и работы с ней этот термин мало применим. МСБ включает в себя одновременно ИП с выручкой в несколько тысяч рублей в месяц, который работает один и ООО с оборотом в миллиард рублей в год и сотней людей в штате. Потребности и сценарии использования интернет-банка и мобильного приложения у этих клиентов будут очень разные.

В нашем исследовании мы сосредоточились на микро и малом бизнесе

	Генеральный директор	Бухгалтер	Финансовый директор
 <b>Микробизнес</b>	✓	+/-	✗
 <b>Малый бизнес</b>	✓	+/-	+/-
 <b>Средний бизнес</b>	✓	✓	✓



**Микробизнес**

**0 – 120 млн руб.**

Выручка

**от 0 до 15**

Количество сотрудников

Вовлеченность собственника  
в общение с банком

**Высокая**



**Малый бизнес**

**120 – 800 млн руб.**

Выручка

**от 16 до 100**

Количество сотрудников

Вовлеченность собственника  
в общение с банком

**Средняя**



**Средний бизнес**

**800 млн – 2 млрд руб.**

Выручка

**от 101 до 250**

Количество сотрудников

Вовлеченность собственника  
в общение с банком

**Низкая**

+ ещё **7** слайдов в разделе в  
полной версии отчета

## Содержание

1. Основные выводы исследования
- 2. Сравнение стоимости обслуживания профилей компаний микро и малого бизнеса**
3. Оценка и сравнение сервиса консультирования, предоставляемого банками
4. Агрегированные мнения экспертов рынка по вопросам РКО и ДБО
5. Клиентский опыт компаний микро и малого бизнеса в банковском обслуживании
6. UX-тестирование мобильных приложений
7. UX-тестирование интернет-банков
8. Премия Frank Small Business Banking Award 2022
9. Приложение. Продуктовое предложение по РКО для бизнеса

## Для оценки стоимости обслуживания в банках мы взяли 3 профиля компаний характерных для микро и малого бизнеса

В этой части исследования мы оценили стоимость обслуживания в 20 исследуемых банках для трех часто встречающихся в микро и малом бизнесе профилей компаний. Стоимость была рассчитана исходя из основных потребностей каждого профиля. Мы смотрели на стоимость тарифа, исходящих платежей внутри и вне банка, вывода денег на карту или счет физлица и эквайринга.



### ИП без сотрудников

Аренда и управление недвижимостью (68.20 ОКВЭД)

Нет сотрудников в штате

Выручка, **200 000** руб./мес.

Нет бухгалтера

Прибыль выводит на свою карту физлица, **180 000** руб./мес.

Совершает **1** внешний платеж в адрес юрлица, **20 000** руб./мес.

Регистрация компании, **2016 г.**



### ИП, работающий на маркетплейсах

Розничная торговля (47.91 ОКВЭД)

Бизнес состоит из 3 ИП

У каждого ИП собственные счет и бизнес-карта

Нет сотрудников в штате

Выручка, **6 500 000** руб./мес. на весь бизнес

Прибыль выводит на свою карту физлица, **1 000 000** руб./мес.

Совершает **10** внешних платежей в адрес юрлиц, **100 000** руб./мес.

С одной бизнес-карты в банкомате банка снимает **300 000** руб./мес.

Регистрация компании, **2019 г.**



### ООО с эквайрингом

Рестораны, общепит, фастфуд (56.10 ОКВЭД)

Количество человек в штате **9**

Выручка, **2 500 000** руб./мес.

Вывод денег со счета ООО происходит в форме дивидендов на счет физлица, **1 250 000** руб./кв-л

Совершает **24** внутренних платежа в адрес юрлиц, **800 000** руб./мес.

Совершает **36** внешних платежей в адрес юрлиц, **1 200 000** руб./мес.

Использует торговый-эквайринг

Зарплатный проект есть, но для расчета стоимости обслуживания счета в банках не учитывался

Регистрация компании, **2011 г.**

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

## Содержание

1. Основные выводы исследования
2. Сравнение стоимости обслуживания профилей компаний микро и малого бизнеса
- 3. Оценка и сравнение сервиса консультирования, предоставляемого банками**
4. Агрегированные мнения экспертов рынка по вопросам РКО и ДБО
5. Клиентский опыт компаний микро и малого бизнеса в банковском обслуживании
6. UX-тестирование мобильных приложений
7. UX-тестирование интернет-банков
8. Премия Frank Small Business Banking Award 2022
9. Приложение. Продуктовое предложение по РКО для бизнеса

## Методика проведения тайных покупок

Аналитики Frank RG в период с сентября по октябрь 2022 года обращались в банки за консультациями по расчетно-кассовому обслуживанию от лица реальных компаний из часто встречающихся в микро и малом бизнесе отраслей\*:

- торговля розничная (47.91 ОКВЭД) – ИП без сотрудников;
- аренда и управление недвижимостью (68.20 ОКВЭД) – ИП, работающий на маркетплейсах;
- рестораны, общепит, фастфуд (56.10 ОКВЭД) – ООО с эквайрингом.

Всего в рамках исследования было изучено 20 банков.

### Список исследуемых параметров при консультации:

- Наличие отдельной телефонной линии для МСБ
- Подбор сотрудником банка оптимального тарифа под требования компании
- Комиссия за открытие, ведение счета
- Стоимость переводов в пользу физических и юридических лиц
- Наличие бесплатных платежей, включенных в тариф
- Стоимость SMS-информирования
- Длительность платежного дня в интернет-банке
- Наличие возможности резервирования расчетного счета в банк
- Возможность подать заявку на открытие расчетного счета на сайте банка
- Возможность дистанционного открытия расчетного счета без визита в банк
- Предоставление персонального менеджера банком
- Доброжелательность, вежливость и компетентность сотрудника банка при консультации.

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

## Содержание

1. Основные выводы исследования
2. Сравнение стоимости обслуживания профилей компаний микро и малого бизнеса
3. Оценка и сравнение сервиса консультирования, предоставляемого банками
- 4. Агрегированные мнения экспертов рынка по вопросам РКО и ДБО**
5. Клиентский опыт компаний микро и малого бизнеса в банковском обслуживании
6. UX-тестирование мобильных приложений
7. UX-тестирование интернет-банков
8. Премия Frank Small Business Banking Award 2022
9. Приложение. Продуктовое предложение по РКО для бизнеса

## Frank RG провела 13 интервью с 16 экспертами рынка

С мая по октябрь 2022 года аналитики Frank RG провели 13 глубинных интервью. Экспертами выступили 16 экспертов из 9 банков.

Интервью были проведены в формате полуструктурированного глубинного интервью.

**Средняя продолжительность интервью:** 40-60 мин.

Благодарим за участие экспертов:



### 16 экспертов

- 11 руководителей, занимающихся развитием РКО
- 5 product owners интернет-банков и мобильных приложений банков

## Дистанционное банковское обслуживание

### Темы экспертных интервью

- Повлияли ли события последних месяцев на потребности и поведение клиентов в интернет-банке/мобильном банке?
- Какой функционал ДБО наиболее важен для микро и малого бизнеса? Есть ли разница в потребностях в функционале у микро и малого бизнеса?
- Видите ли вы различия в клиентском поведении представителей микро и малого бизнеса в интернет-банке? В мобильном приложении?
- Есть ли различие в функционале между личным кабинетом в мобильном приложении и десктопной версией для бизнеса?
- Микробизнес чаще пользуется мобильными приложениями или интернет-банком?
- Малый бизнес чаще пользуется мобильными приложениями или интернет-банком?
- Какие тренды в интернет-банках вы видите? В мобильных приложениях?
- Были ли интересные решения или инновации в интернет-банках и мобильных приложениях из российской или зарубежной практики, которые вам запомнились за последнее время?
- Как, на основании чего принимаете решения о доработках, изменениях интерфейса интернет-банка? Мобильного приложения?
- Как часто обновляете интернет-банк? От чего зависит частота обновлений? Мобильное приложение?
- Есть ли какие-либо важные вопросы, которые мы не затронули, но о которых важно поговорить в контексте клиентского опыта компаний микро и малого бизнеса при работе в digital каналах?
- Какие показатели отслеживаете? На что смотрите? Интересен ли вам обмен показателями с другими банками в закрытом формате?

## Расчетно-кассовое обслуживание

### Темы экспертных интервью

- Как определяете границы сегмента МСБ в банке? Выделяете ли отдельно микро и малый бизнес?
- Расскажите о вашем продуктовом предложении в РКО для микро и малого бизнеса.
- Назовите топ-3 наиболее значимых фактора при выборе обслуживающего банка для микро и малого бизнеса.
- Нужен ли бизнесу личный менеджер? Есть ли у вас в банке личный менеджер у компаний сегмента ММБ? Есть ли какой-то порог, с которого он появляется?
- Какое влияние оказывает качество дистанционного банковского обслуживания на финансовые показатели работы с микро и малым бизнесом?
- Какие продукты и услуги востребованы у микробизнеса? У малого?
- Можно ли, на ваш взгляд, перевести все взаимодействие между бизнесом и банком в онлайн? Целесообразно ли это?
- Есть ли отличия в клиентском поведении представителей микро и малого бизнеса в интернет-банке? В мобильном приложении?
- Какое влияние оказали на микро и малый бизнес последствия ограничений, которые были наложены на Россию в течение последних месяцев? Вы видите изменения финансовых показателей? Изменилась ли транзакционная активность?
- Как будет развиваться банковский рынок работы с микро и малым бизнесом в ближайшие 1-3 года?
- Были ли интересные решения или инновации в сфере работы с микро и малым бизнесом из российской или зарубежной практики, которые вам запомнились за последнее время?
- Какие метрики отслеживаете в контексте работы с микро и малым бизнесом? На что смотрите? Интересен ли вам обмен показателями с другими банками в закрытом формате?
- Есть ли у вас KPI по РКО? Какие?

+ ещё **13** слайдов в разделе  
в полной версии отчета

## Содержание

1. Основные выводы исследования
2. Сравнение стоимости обслуживания профилей компаний микро и малого бизнеса
3. Оценка и сравнение сервиса консультирования, предоставляемого банками
4. Агрегированные мнения экспертов рынка по вопросам РКО и ДБО
- 5. Клиентский опыт компаний микро и малого бизнеса в банковском обслуживании**
6. UX-тестирование мобильных приложений
7. UX-тестирование интернет-банков
8. Премия Frank Small Business Banking Award 2022
9. Приложение. Продуктовое предложение по РКО для бизнеса

## Для целей исследования Frank RG провела 20 интервью с микро и малым бизнесом

В августе 2022 года аналитики Frank RG провели 20 интервью с представителями компаний микро и малого бизнеса.

Участниками интервью стали генеральные директора, финансовые директора и бухгалтеры компаний.

Формат – глубинные полуструктурированные интервью продолжительностью 20-45 минут.

### Темы для беседы с представителями бизнеса:

- Специфика бизнеса.
- Опыт обслуживания в банках:
  - ✓ критерии выбора банка для обслуживания;
  - ✓ опыт использования банковских продуктов и сервисов для юрлиц;
  - ✓ регулярные действия в интернет-банках и мобильных приложениях;
  - ✓ опыт коммуникации с поддержкой банков.

### Характеристики выборки

Консультанты Frank RG провели интервью с представителями 20 компаний микро и малого бизнеса.

Распределение выборки по размеру бизнеса:

- 10 компаний – микробизнес (оборот до 120 млн руб. в год, до 15 сотрудников в штате)
- 10 компании – малый бизнес (оборот до 800 млн руб. в год, до 100 сотрудников в штате)

Выборка также квотирована по следующим параметрам:

- География: Москва, Московская область и другие регионы России.
- Должность респондентов: генеральный директор / директор / финансовый директор/ главный бухгалтер / старший бухгалтер/ бухгалтер.
- Возраст компании: не более 1 компании моложе 1 года, остальные - от 1 года и старше

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

## Содержание

1. Основные выводы исследования
2. Сравнение стоимости обслуживания профилей компаний микро и малого бизнеса
3. Оценка и сравнение сервиса консультирования, предоставляемого банками
4. Агрегированные мнения экспертов рынка по вопросам РКО и ДБО
5. Клиентский опыт компаний микро и малого бизнеса в банковском обслуживании
- 6. UX-тестирование мобильных приложений**
7. UX-тестирование интернет-банков
8. Премия Frank Small Business Banking Award 2022
9. Приложение. Продуктовое предложение по РКО для бизнеса

## Для проведения UX-тестов мы пригласили 40 действующих генеральных директоров и бухгалтеров

Генеральные директора прошли 5 сценариев внутри мобильного приложения и 1 сценарий внутри интернет-банка.

Бухгалтеры прошли 9 сценариев в интернет-банках на ПК.

### Этапы:

1. Рекрут **40 активных пользователей** интернет-банка для бизнеса
2. **UX-тестирование** интернет-банков для бизнеса на ПК и в мобильных приложениях в **20** банках
3. Построение **CJM**
4. **Exit poll** с участниками UX-тестирования после прохождения пользовательских сценариев



**20** личных кабинетов банков для бизнеса



каждый пользователь прошел сценарии в **2** банках



пользовательские сценарии в интернет-банке на ПК для бухгалтеров



пользовательские сценарии в мобильном приложении и интернет-банке для генеральных директоров



длительность UX-тестирования для одного пользователя **≈ 60** минут

## В UX-тестах мы сосредоточились на ежедневных сценариях директоров и бухгалтеров

Генеральный директор решает верхнеуровневые вопросы, ему важно отслеживать баланс, поступления денежных средств и расходы. Он часто находится вне офиса. Для большинства директоров основное средство взаимодействия с банком – мобильное приложение. Работа бухгалтера, напротив, сопряжена с выполнением сценариев, требующих внимательности и погружения в задачу. Их основное место работы – офис, основное средство взаимодействия с банком – интернет-банк.

	Генеральный директор	Бухгалтер
Проверка баланса счета		
Формирование и выгрузка выписки		
Просмотр предложений от банка и его партнеров		
Подключение и отключение банковских сервисов		
Создание платежных поручений	✗	
Оплата налогов	✗	
Импорт документов из 1С	✗	
Действия в зарплатном проекте	✗	
Подписание платежных поручений		✗
Поиск условий действующего тарифа		

## Сначала мы покажем сравнение клиентских сценариев генеральных директоров в 20 исследуемых банках

Генеральные директора отметили в ходе глубинных интервью, что основные верхнеуровневые задачи им удобнее решать на мобильном устройстве. В связи с этим в рамках UX-тестов мы протестировали выполнение 6 наиболее распространенных сценария в мобильном приложении.



	Генеральный директор
Проверка баланса счета	
Формирование и выгрузка выписки	
Просмотр предложений от банка и его партнеров	
Подключение и отключение банковских сервисов	
Подписание платежных поручений	
Поиск условий действующего тарифа	

## UX-тестирование. Оценки мобильного приложения от пользователей



	Пользователь 1 	Пользователь 2 
Ак Барс Банк 	Х	Х
<b>Альфа Банк</b>	Х	Х
 БАНК САНКТ-ПЕТЕРБУРГ	Х	Х
 ВТБ	Х	Х
 ГАЗПРОМБАНК	Х	Х
делобанк	Х	Х
 МКБ	Х	Х
 Модульбанк	Х	Х
 МТС БАНК	Х	Х
 открытие	Х	Х

## UX-тестирование. Оценки мобильного приложения от пользователей



	Пользователь 1 	Пользователь 2 
 <b>ПСБ</b>	Х	Х
 <b>Райффайзен Банк</b>	Х	Х
 <b>росбанк</b>	Х	Х
 <b>РоссельхозБанк</b>	Х	Х
 <b>СБЕР БАНК</b>	Х	Х
 <b>СОВКОМБАНК</b>	Х	Х
 <b>ТИНЬКОФФ</b>	Х	Х
 <b>Точка</b>	Х	Х
 <b>Уральский Банк реконструкции и развития</b>	Х	Х
 <b>Уралсиб</b>	Х	Х

## Проверка баланса счета



	Генеральный директор
<b>Проверка баланса счета</b>	
Формирование и выгрузка выписки	
Просмотр предложений от банка и его партнеров	
Подключение и отключение банковских сервисов	
Подписание платежных поручений	
Поиск условий действующего тарифа	

## UX-тестирование. Проверка баланса счета в мобильном приложении (Android)



	Количество шагов 	Среднее время, затраченное на прохождение сценария, мин. 
Ак Барс Банк 	х	х
<b>Альфа Банк</b>	х	х
 БАНК САНКТ-ПЕТЕРБУРГ	х	х
 ВТБ	х	х
 ГАЗПРОМБАНК	х	х
делобанк	х	х
 МКБ	х	х
 Модульбанк	х	х
 МТС БАНК	х	х
 открытие	х	х



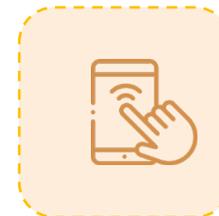
## UX-тестирование. Проверка баланса счета в мобильном приложении (Android)



	Количество шагов 	Среднее время, затраченное на прохождение сценария, мин. 
 <b>ПСБ</b>	х	х
 <b>Райффайзен Банк</b>	х	х
 <b>росбанк</b>	х	х
 <b>РоссельхозБанк</b>	х	х
 <b>СБЕР БАНК</b>	х	х
 <b>СОВКОМБАНК</b>	х	х
 <b>ТИНЬКОФФ</b>	х	х
 <b>Точка</b>	х	х
 <b>Уральский Банк реконструкции и развития</b>	х	х
 <b>Уралсиб</b>	х	х



## UX-тестирование. Проверка баланса счета в мобильном приложении (iOS)



	Количество шагов 	Среднее время, затраченное на прохождение сценария, мин. 
Ак Барс Банк 	х	х
<b>Альфа Банк</b>	х	х
 БАНК САНКТ-ПЕТЕРБУРГ	х	х
 ВТБ	х	х
 ГАЗПРОМБАНК	х	х
делобанк	х	х
 МКБ	Нет приложения	Нет приложения
 Модульбанк	х	х
 МТС БАНК	х	х
 открытие	х	х



## UX-тестирование. Проверка баланса счета в мобильном приложении (iOS)

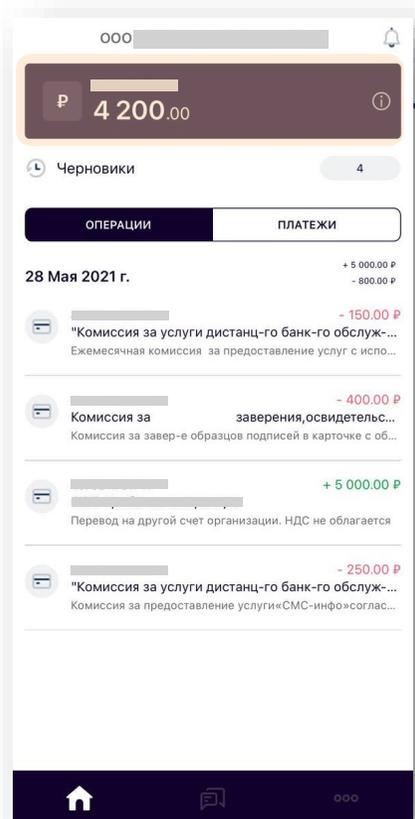


	Количество шагов 	Среднее время, затраченное на прохождение сценария, мин. 
 <b>ПСБ</b>	х	х
 <b>Райффайзен Банк</b>	х	х
 <b>росбанк</b>	х	х
 <b>РоссельхозБанк</b>	х	х
 <b>СБЕР БАНК</b>	х	х
 <b>СОВКОМБАНК</b>	х	х
 <b>ТИНЬКОФФ</b>	х	х
 <b>Точка</b>	х	х
 <b>Уральский Банк реконструкции и развития</b>	х	х
 <b>Уралсиб</b>	х	х



## UX-тестирование. Проверка баланса счета

### Проверка баланса счета



Для того, чтобы проверить баланс счета, необходимо открыть главную страницу приложения

Количество шагов

0

Среднее время, затраченное пользователями на прохождение сценария, мин. (Android / iOS) x / x

**+** Баланс счета расположен на главной странице и виден пользователям при входе.



Проверка баланса счета

+ ещё **119** слайдов в разделе  
в полной версии отчета

## Содержание

1. Основные выводы исследования
2. Сравнение стоимости обслуживания профилей компаний микро и малого бизнеса
3. Оценка и сравнение сервиса консультирования, предоставляемого банками
4. Агрегированные мнения экспертов рынка по вопросам РКО и ДБО
5. Клиентский опыт компаний микро и малого бизнеса в банковском обслуживании
6. UX-тестирование мобильных приложений
- 7. UX-тестирование интернет-банков**
8. Премия Frank Small Business Banking Award 2022
9. Приложение. Продуктовое предложение по РКО для бизнеса

## Сценарии бухгалтеров

Для сравнения удобства интернет-банков для бухгалтеров мы оценили выполнение 11 сценариев в интернет-банках на ПК в 20 исследуемых банках.



	Бухгалтер
Проверка баланса счета	
Формирование и выгрузка выписки	
Просмотр предложений от банка и его партнеров	
Подключение и отключение банковских сервисов	
Создание платежных поручений	
Оплата налогов	
Импорт документов из 1С	
Действия в зарплатном проекте	
Поиск условий действующего тарифа	

## UX-тестирование. Оценки интернет-банка от пользователей



	Пользователь 1 	Пользователь 2 
Ак Барс Банк 	Х	Х
<b>Альфа Банк</b>	Х	Х
 БАНК САНКТ-ПЕТЕРБУРГ	Х	Х
 ВТБ	Х	Х
 ГАЗПРОМБАНК	Х	Х
делобанк	Х	Х
 МКБ	Х	Х
 Модульбанк	Х	Х
 МТС БАНК	Х	Х
 открытие	Х	Х

## UX-тестирование. Оценки интернет-банка от пользователей



	Пользователь 1 	Пользователь 2 
 <b>ПСБ</b>	Х	Х
 <b>Райффайзен Банк</b>	Х	Х
 <b>росбанк</b>	Х	Х
 <b>РоссельхозБанк</b>	Х	Х
 <b>СБЕР БАНК</b>	Х	Х
 <b>СОВКОМБАНК</b>	Х	Х
 <b>ТИНЬКОФФ</b>	Х	Х
 <b>Точка</b>	Х	Х
 <b>Уральский Банк реконструкции и развития</b>	Х	Х
 <b>Уралсиб</b>	Х	Х

## Проверка баланса счета



	Бухгалтер
<b>Проверка баланса счета</b>	
Формирование и выгрузка выписки	
Просмотр предложений от банка и его партнеров	
Подключение и отключение банковских сервисов	
Создание платежных поручений	
Оплата налогов	
Импорт документов из 1С	
Действия в зарплатном проекте	
Поиск условий действующего тарифа	

## UX-тестирование. Проверка баланса счета в интернет-банке



	Количество шагов 	Среднее время, затраченное на прохождение сценария, мин. 
Ак Барс Банк 	х	х
<b>Альфа Банк</b>	х	х
 БАНК САНКТ-ПЕТЕРБУРГ	х	х
 ВТБ	х	х
 ГАЗПРОМБАНК	х	х
делобанк	х	х
 МКБ	х	х
 Модульбанк	х	х
 МТС БАНК	х	х
 открытие	х	х

## UX-тестирование. Проверка баланса счета в интернет-банке



	Количество шагов 	Среднее время, затраченное на прохождение сценария, мин. 
 <b>ПСБ</b>	х	х
 <b>Райффайзен Банк</b>	х	х
 <b>росбанк</b>	х	х
 <b>РоссельхозБанк</b>	х	х
 <b>СБЕР БАНК</b>	х	х
 <b>СОВКОМБАНК</b>	х	х
 <b>ТИНЬКОФФ</b>	х	х
 <b>Точка</b>	х	х
 <b>Уральский Банк реконструкции и развития</b>	х	х
 <b>Уралсиб</b>	х	х



+ ещё **312** слайдов в разделе  
в полной версии отчета

## Содержание

1. Основные выводы исследования
2. Сравнение стоимости обслуживания профилей компаний микро и малого бизнеса
3. Оценка и сравнение сервиса консультирования, предоставляемого банками
4. Агрегированные мнения экспертов рынка по вопросам РКО и ДБО
5. Клиентский опыт компаний микро и малого бизнеса в банковском обслуживании
6. UX-тестирование мобильных приложений
7. UX-тестирование интернет-банков
- 8. Премия Frank Small Business Banking Award 2022**
9. Приложение. Продуктовое предложение по РКО для бизнеса

## На основе результатов исследования Frank RG вручила награды лучшим банкам в дистанционном обслуживании малого бизнеса

Клиенты 

Эксперты 

Клиентские интервью

Экспертные интервью



Исследование функционала ДБО



Оценка сервиса консультирования



Анализ продуктового предложения РКО



UX-тестирование



**Frank Small  
Business  
Banking Award**

## Описание методологии премии Frank Small Business Banking Award 2022

Оценка банков осуществлялась по 76 параметрам, разделенным на 4 категории.

Интегральный рейтинг был сформирован на основе параметров из 4 разделов исследования:

- UX-тестирования генеральных директоров;
- UX-тестирования бухгалтеров;
- Тайных покупок;
- Оценки стоимости обслуживания.

Всего было исследовано 20 банков.

### Методика оценки параметров:

- **Да/нет.** По параметрам, подразумевающим наличие или отсутствие функционала, например, наличие приложения на iOS, начисляются (либо не начисляются) баллы.
- **Отставание от максимального балла по параметрам.** Максимальный балл начисляется при полном соответствии лучшему значению по параметру. Банки-участники получают баллы исходя из отношения текущего значения к максимальному.
- **Оценка директоров и бухгалтеров в UX-тестах.** Общая оценка интернет-банков от бухгалтеров и приложений на iOS и Android от генеральных директоров.

По результатам оценки мы присвоили каждому банку в каждой категории рейтинга буквенные оценки от А до Е, где:

- А – оценка в самом высоком числовом диапазоне
- Е – оценка в самом низком числовом диапазоне.

### Название категорий:

### Вес категории

	UX-тестирование директоров	<b>40,0%</b>
	UX-тестирование бухгалтеров	<b>33,3%</b>
	Результаты тайных покупок	<b>13,3%</b>
	Стоимость обслуживания	<b>13,3%</b>

## Победители в интегральном рейтинге

Банк	Номинация	Описание методики
	<b>Лучший банк для микро и малого бизнеса</b>	Интегральная оценка учитывает результаты UX-тестирования, тайные покупки и расчет стоимости обслуживания, где оценивались: <ul style="list-style-type: none"><li>• прохождение клиентских сценариев директорами и бухгалтерами;</li><li>• сложность в нахождении нужных разделов в мобильном приложении банка и в десктопной версии сайта;</li><li>• удобство навигации респондента в мобильном приложении банка и в десктопной версии сайта;</li><li>• поиск респондентом условия действующего тарифа в личном кабинете банка;</li><li>• оценка процесса получения консультации в чате банка;</li><li>• подбор и расчет респондентом самого выгодного тарифа для компании с заданными параметрами;</li><li>• оценка работы сотрудника call-центра банка;</li><li>• расчет стоимости тарифа экспертами Frank RG и подбор самого выгодного для 3 профилей компаний.</li></ul>
<b>ТОЧКА</b>	<b>I место</b>	
 <b>СБЕР БАНК</b>	<b>II место</b>	
 <b>ВТБ</b>	<b>III место</b>	

Победителем номинации стал банк, получивший наивысшую оценку по сумме баллов.

## Победители в отдельных номинациях (1/3)

Банк	Номинация	Описание методики
 СБЕР БАНК	<b>Лучший сервис консультирования для микро и малого бизнеса</b>	<p>Оценка учитывает результаты тайные покупки, где оценивались:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• подобрал ли оператор во время консультации самый выгодный тариф;</li><li>• какое количество переключений было во время звонка, чтобы попасть на профильного специалиста;</li><li>• предоставляет ли банк личного менеджера для компании;</li><li>• есть ли возможность открыть РС дистанционно;</li><li>• оценка доброжелательности и компетентности оператора call-центра.</li></ul> <p>Победителем номинации стал банк, получивший наивысшую оценку по сумме баллов.</p>
 ВТБ	<b>Самый удобный банк для генерального директора</b>	<p>Оценка учитывает результаты UX-тестирования собственников бизнеса, где оценивались:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• прохождение клиентского сценария «Директор»;</li><li>• сложность в нахождении нужных разделов в мобильном приложении банка и в десктопной версии сайта;</li><li>• поиск респондентом условия действующего тарифа в личном кабинете банка;</li><li>• оценка процесса получения консультации в чате банка;</li><li>• подбор и расчет респондентом самого выгодного тарифа для компании с заданными параметрами.</li></ul> <p>Победителем номинации стал банк, получивший наивысшую оценку по сумме баллов.</p>

## Победители в отдельных номинациях (2/3)

Банк	Номинация	Описание методики
<b>Точка</b>	<b>Самый удобный банк для бухгалтера</b>	<p>Оценка учитывает результаты UX-тестирования бухгалтеров, где оценивались:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• прохождение клиентского сценария «Бухгалтер»;</li><li>• сложность в нахождении нужных разделов в десктопной версии сайта;</li><li>• поиск респондентом условия действующего тарифа в личном кабинете банка;</li><li>• оценка процесса получения консультации в чате банка;</li><li>• подбор и расчет респондентом самого выгодного тарифа для компании с заданными параметрами.</li></ul> <p>Победителем номинации стал банк, получивший наивысшую оценку по сумме баллов.</p>
 Уральский Банк реконструкции и развития	<b>Самый выгодный банк для ООО с эквайрингом</b>	<p>Оценка учитывает результаты расчета стоимости обслуживания, где оценивалась стоимость самого выгодного тарифа банка для конкретного профиля компании.</p> <p>Победителем номинации стал банк, получивший наивысшую оценку по сумме баллов.</p>

## Победители в отдельных номинациях (3/3)

Банк	Номинация	Описание методики
<b>Точка</b>	<b>Самый выгодный банк для компании, работающей на маркетплейсе</b>	<p>Оценка учитывает результаты расчета стоимости обслуживания, где оценивалась стоимость самого выгодного тарифа банка для конкретного профиля компании.</p> <p>Победителем номинации стал банк, получивший наивысшую оценку по сумме баллов.</p>
 Модульбанк	<b>Самый выгодный банк для ИП без сотрудников</b>	<p>Оценка учитывает результаты расчета стоимости обслуживания, где оценивалась стоимость самого выгодного тарифа банка для конкретного профиля компании.</p> <p>Победителем номинации стал банк, получивший наивысшую оценку по сумме баллов.</p>

+ ещё **2** слайда в разделе в  
полной версии отчета

## Содержание

1. Основные выводы исследования
2. Сравнение стоимости обслуживания профилей компаний микро и малого бизнеса
3. Оценка и сравнение сервиса консультирования, предоставляемого банками
4. Агрегированные мнения экспертов рынка по вопросам РКО и ДБО
5. Клиентский опыт компаний микро и малого бизнеса в банковском обслуживании
6. UX-тестирование мобильных приложений
7. UX-тестирование интернет-банков
8. Премия Frank Small Business Banking Award 2022
- 9. Приложение. Продуктовое предложение по РКО для бизнеса**

## Методика сбора продуктовых предложений по РКО

Анализ продуктовых предложений по расчетно-кассовому обслуживанию для МСБ проведен командой Frank RG на основе данных собранных в период сентябрь-октябрь 2022 года.

### Предмет исследования:

- Продуктовые предложения на рынке по расчетно-кассовому обслуживанию для МСБ (за исключением продуктов для ВЭД).
- Определение самого выгодного тарифа для трех профилей компаний:
  - ✓ ИП без сотрудников;
  - ✓ ИП, работающий на маркетплейсах;
  - ✓ ООО с эквайрингом.

### Список исследуемых показателей:

- Тарифный план, в рамках которого открывается счет;
- Условия обслуживания;
- Дистанционное открытие счета;
- Комиссия за перевод внутри банка;
- Комиссия за перевод в другой банк;
- Комиссия за снятие наличных со счета;
- Тарифы ДБО;
- Выпуск и обслуживание бизнес-карты в рамках тарифного плана;
- Действующие акции;
- Дополнительные опции, подписки и пакеты, которые могут расширять возможности базового тарифа РКО: дополнительный лимит сумм для переводов или снятия наличных средств без комиссии, дополнительное количество бесплатных платежей и другое.

По итогу собранной информации аналитики Frank RG произвели расчет самого выгодного тарифного плана для каждого профиля компании. В расчет были включены продуктовые предложения банков в рублях с ежемесячным взиманием платы за услугу по обслуживанию счета без учета действующих акций и без выполнения условий бесплатного обслуживания, т.е. базовые условия. Расчет размера комиссий по переводам для всех трех компаний и комиссия за снятие наличных с расчетного счета в банкомате банка для ИП, работающего на маркетплейсах, производился при допущении, что компании совершают операции раз в месяц на полную сумму. Для ООО стоимость торгового эквайринга в месяц рассчитана без учета оплаты комиссии за использование терминала и льготного периода использования. В **приложении** представлены основные условия по продуктовым предложениям по расчетно-кассовому обслуживанию для МСБ.

### Характеристики базы для анализа

#### Количество банков:

- 20 банков
- Ак Барс Банк, Альфа-Банк, Банк Открытие, Банк Санкт-Петербург, Банк Уралсиб, ВТБ, Газпромбанк, ДелоБанк, МКБ, Модульбанк, МТС Банк, Промсвязьбанк, Райффайзен Банк, Росбанк, Россельхозбанк, СберБанк, Совкомбанк, Тинькофф, Точка, УБРиР.

#### География:

- Город Москва

#### Валюта счета:

- Рубли

#### Тарифы с периодичностью взимания комиссии за обслуживание счета:

- Ежемесячно. Исключены тарифы с авансовой оплатой за обслуживание счета и с оплатой единоразово навсегда.

#### Источник данных:

- Сбор тарифов и условий осуществлялся из открытых источников (официальный сайт банка, тарифные сборники, операторы контакт-центра и тайные покупки).

## Продуктовые предложениям банков по РКО для ИП и ООО (1/10)

Банк	Название продукта	Льготные условия обслуживания, руб.	Стоимость обслуживания в месяц, руб.	Комиссия за зачисление средств на счет, %	ДБО, мес. руб.	SMS информирование по счету, мес. руб.	Кол-во бесплатных платежей в тарифе	Комиссия за превышение лимита платежей, руб.	Подключение к РКО доп. опций, подписок, пакетов*	Бесплатный выпуск и обслуживание дебетовой бизнес-карты
Ак Барс Банк 	Тарифный план «Первый шаг»	0 руб.- 1-й мес.	0-490	–	0	250	3 шт.	119		
	Тарифный план «Крепко на ногах»	0 руб.- 1-й мес.	0-1 200	–	0	200	20 шт.	40		
	Тарифный план «Уверенный рост»	0 руб.- 1-й мес.	0-2 900	–	0	0	50 шт.	30		
	Тарифный план «Идем дальше»	0 руб.- 1-й мес.	0-3 900	–	0	0	80 шт.	30		
Альфа Банк	Пакет услуг «Простой»	–	0	1% - до 750 тыс. руб.; 2% - до 2 млн руб.; 3% - свыше 2 млн руб.	0	99 (1-й номер)	Безлимитно	0		
	Пакет услуг «Ноль за обслуживание»	–	0	–	0	99 (1-й номер)	3 шт.	99		
	Пакет услуг «Уверенное начало»	–	690	–	0	99 (1-й номер)	10 шт.	79		
	Пакет услуг «Быстрое развитие»	–	1 690	–	0	99 (1-й номер)	25 шт.	59		
	Пакет услуг «Активные расчеты»	–	3 690	–	0	99 (1-й номер)	50 шт.	39		
	Пакет услуг «Высокие обороты»	–	6 690	–	0	99 (1-й номер)	200 шт.	19		

\* – опции, подписки, пакеты услуг, которые меняют условия базового тарифа по лимитам операций, количеству платежей и др.

 – банк, предоставляет льготный период обслуживания,  – банк, взимает комиссию за зачисление средств на счет.

Источник: официальные сайты банков, колл-центры банков, сентябрь-октябрь 2022 г.

## Комиссия за внутрибанковский перевод для ИП (1/12)

Банк	Название продукта	Лимит бесплатных переводов на собственный счет физического лица в месяц, руб.	Стоимость перевода внутри банка со счета ИП на собственный счет физического лица после превышения лимита бесплатных переводов					За операцию, руб.	Комментарий
			Min, %	Max, %	Min, руб.	Max, руб.			
Ак Барс Банк 	Тарифный план «Первый шаг»	До 500 тыс.	2%	4%	–	–	–	Общий лимит по операциям и тариф с переводами физическому лицу внутри банка.	
	Тарифный план «Крепко на ногах»	До 1 млн	1,5%	4%	–	–	–		
	Тарифный план «Уверенный рост»	До 1,5 млн	1%	4%	–	–	–		
	Тарифный план «Идем дальше»	До 2 млн	1%	4%	–	–	–		
Альфа Банк	Пакет услуг «Простой»	До 2 млн	2,5%	2,5%	–	–	99		
	Пакет услуг «Ноль за обслуживание»	До 100 тыс.	2%	2%	–	–	99		
	Пакет услуг «Уверенное начало»	До 300 тыс.	1,7%	1,7%	–	–	79		
	Пакет услуг «Быстрое развитие»	До 300 тыс.	1,5%	1,5%	–	–	59		
	Пакет услуг «Активные расчеты»	До 600 тыс.	1,3%	1,3%	–	–	39		
	Пакет услуг «Высокие обороты»	До 600 тыс.	1%	1%	–	–	19		

+ ещё **105** слайдов в разделе  
в полной версии отчета

**FRANK RG**

---

125167, Москва, Ленинградский проспект,  
дом 37, 5 этаж, офис 517

+7 (495) 280 7051  
info@frankrg.com

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