

**FRANK RG**

# Интернет-банки для малого бизнеса 2024

—  
Что в голове у малого бизнеса?

Ноябрь 2024 г.

## В 2024 году мы провели второе исследование интернет-банков для малого бизнеса



**Desk research.** Российский и зарубежный опыт в области интернет-банкинга для МСБ



**Голос клиента.** Результаты глубинных интервью, опроса и отзывов представителей микро и малого бизнеса, использующих интернет-банки для бизнеса



**Мнения экспертов.** Мнения руководителей, занимающихся развитием интернет-банков



**Экспертная оценка интерфейса.** Анализ соответствия интернет-банков для бизнеса стандартам UX-дизайна



**UX-тестирование ДБО с инструментами нейромаркетинга.** Оценка удобства выполнения наиболее частотных сценариев в интернет-банках для бизнеса с использованием инструментов нейромаркетинга

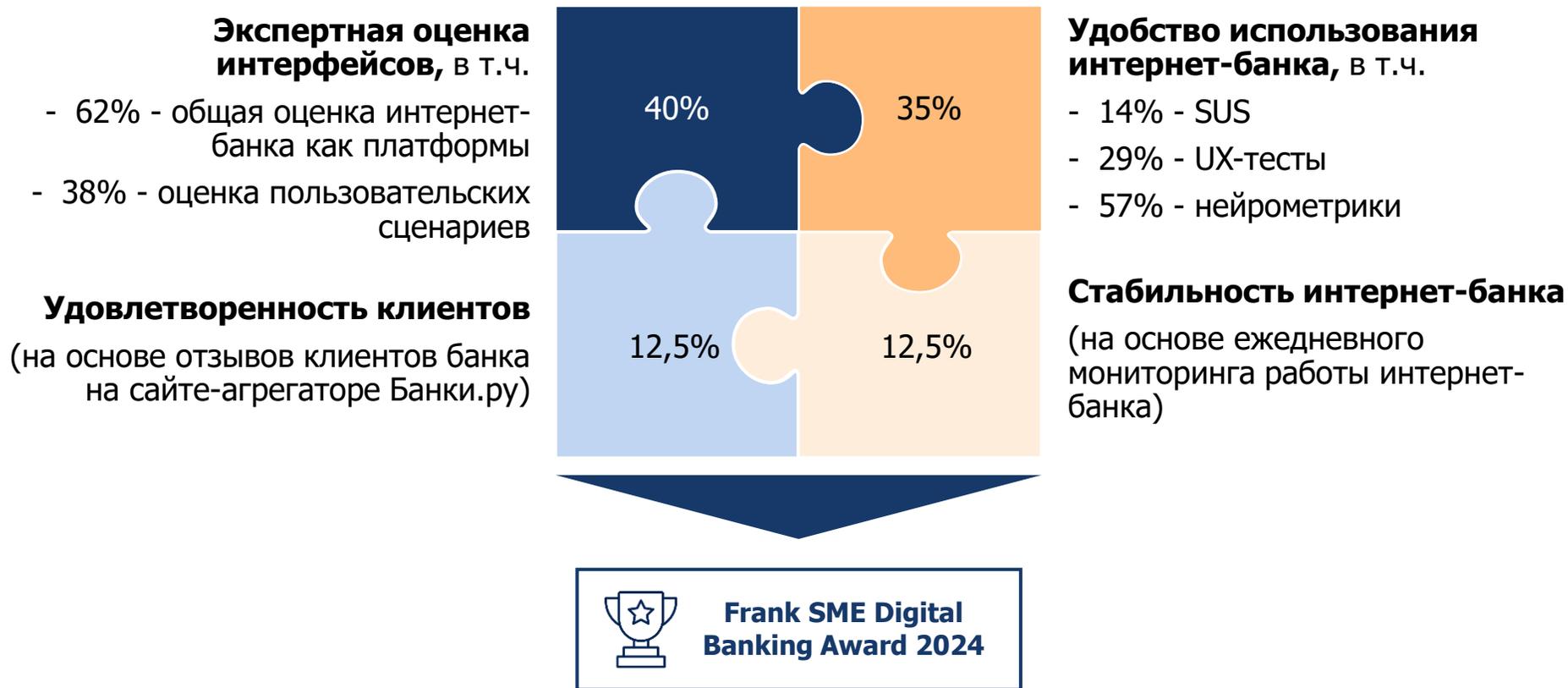


**Мониторинг стабильности интернет-банков для бизнеса**

## Мы изучили сервисы 15 ключевых игроков на рынке банковских услуг для малого бизнеса



## На основе собранных показателей мы сделали интегральный рейтинг и оценили банки

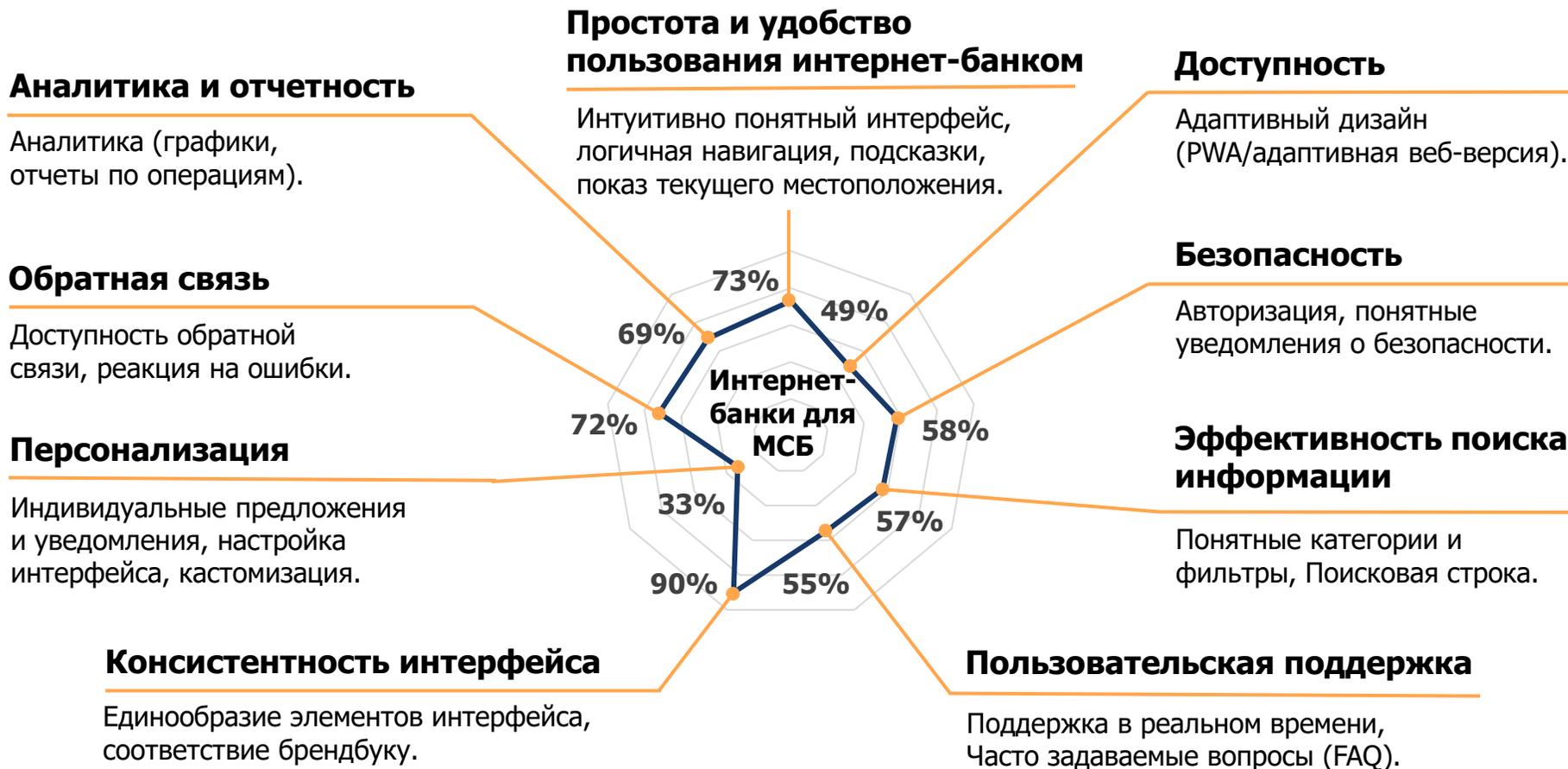


## За 4 года доля клиентов, отмечающих важность удобства интернет-банка, выросла в 2,4 раза



# Крупнейшие российские банки показывают высокий уровень соответствия базовым стандартам UX: в среднем более 60%

Средний уровень соответствия банков стандартам UX, %

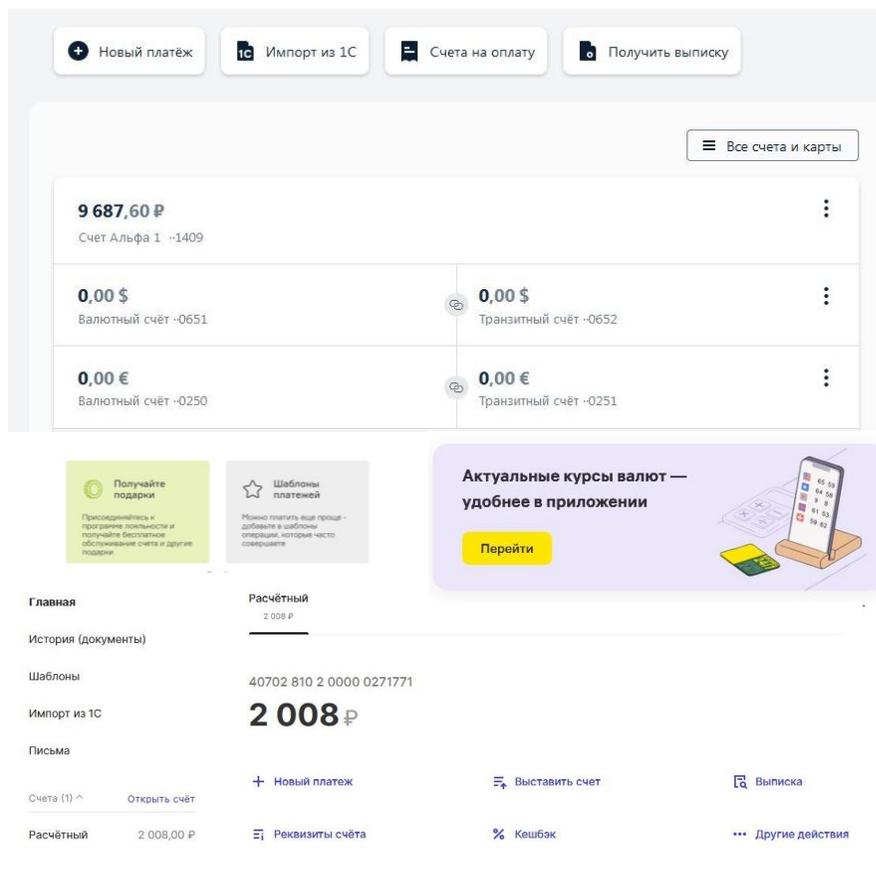


## Еще в 2022 году банки научились закрывать все основные потребности клиентов

### Наполнение главной страницы в 2022 году

- Счета и баланс
- Платежи
- Небольшие окна рекомендаций

В рамках UX-тестирования 2022 года пользователи положительно реагировали на простоту и доступность интерфейса исследуемых банков



## В последние 2 года банки конкурировали друг с другом наличием сервисов и функционалом



*Сейчас там стало больше 80 сервисов в маркетплейсе интернет-банка, до конца года планируют еще 10 внедрить. В целом, мы расширяем объем предложения в маркетплейсе, чтобы как можно более комплексно закрывать все бизнес потребности предпринимателей.*

**Из интервью с банком**



*Запустили как раз сервис авансовых отчетов в нашем интернет-банке. Запустили сервис Benzuber - это как раз топливные карты. Многие истории сделали для электронного документооборота. То есть это конструктор договоров, например...*

**Из интервью с экспертом**

# Развитие подходов к проектированию интерфейсов требует новых методов исследования качества этих решений

## Функциональное UX-тестирование

### Наполнение главной страницы в 2022 году

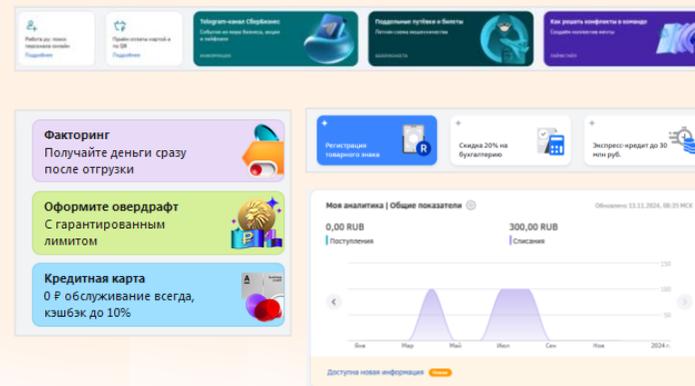
- Счета и баланс
- Платежи
- Небольшие окна рекомендаций

В рамках UX-тестирования 2022 года пользователи положительно реагировали на простоту и доступность интерфейса исследуемых банков

## Нейроисследование

### Тренды главной страницы в 2024 году

- Виджеты
- Расширенная цветовая гамма
- Большие окна с рекомендациями продуктов и сервисов



**С помощью нейромаркетинговых инструментов мы решили проверить, как клиенты воспринимают более наполненные интернет-банки**



**Респонденты**



**Frank RG**

## В процессе прохождения респондентами сценариев мы измеряли две нейрометрики: валентность и вовлеченность



**Валентность** – знак эмоций (положительный/отрицательный).



**Вовлеченность** – сила/степень эмоций.

Положительные эмоции с высокой степенью вовлеченности

Положительные эмоции с низкой степенью вовлеченности

Отрицательные эмоции с низкой степенью вовлеченности

Отрицательные эмоции с высокой степенью вовлеченности

**Интерес, радость**



**Спокойствие**



**Скука**



**Раздражение**



## И просили респондентов пройти самые частотные сценарии

### Генеральный директор

1. Проверка остатка на счете
2. Поиск реквизитов счета
3. Поиск информации о действующем тарифе
4. Просмотр истории транзакций
5. Просмотр витрины банковских и небанковских сервисов
6. Заказ справки об остатках на счете
7. Подписание платежных поручений
8. Подключение продуктов (депозит)

### Бухгалтер

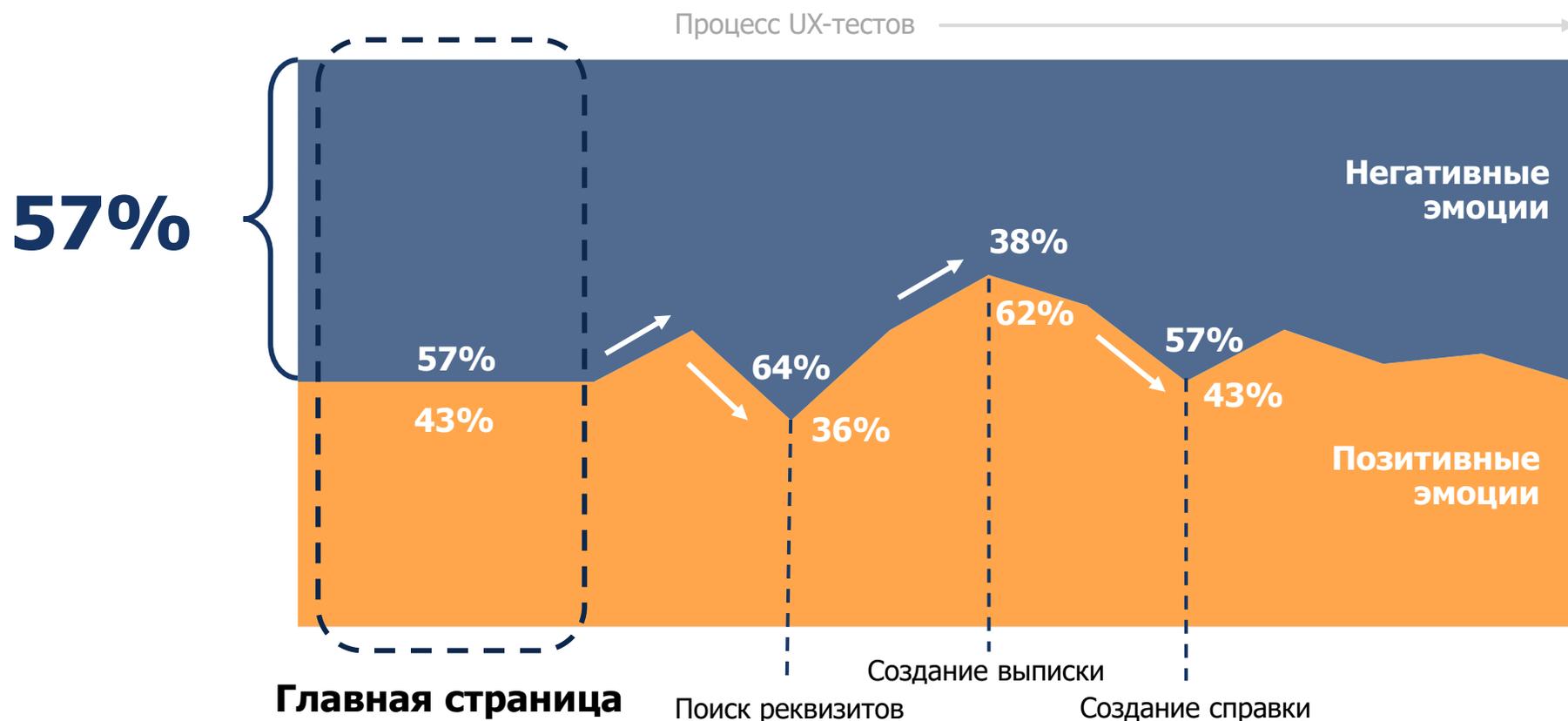
1. Проверка остатка на счете
2. Поиск реквизитов счета
3. Поиск информации о действующем тарифе
4. Просмотр истории транзакций
5. Выгрузка выписки
6. Импорт документа из 1С
7. Создание платежного поручения и отправка его на подписание
8. Просмотр витрины банковских и небанковских сервисов
9. Переход в зарплатный проект

### ИП

1. Проверка остатка на счете
2. Поиск реквизитов счета
3. Поиск информации о действующем тарифе
4. Просмотр истории транзакций
5. Выгрузка выписки
6. Импорт документа из 1С
7. Заказ справки об остатках на счете
8. Создание платежного поручения, сохранение и подписание
9. Просмотр витрины банковских и небанковских сервисов
10. Подключение продуктов (депозит)

## Первое впечатление – негативное в 57% случаев. Это связано с перегруженностью главной страницы

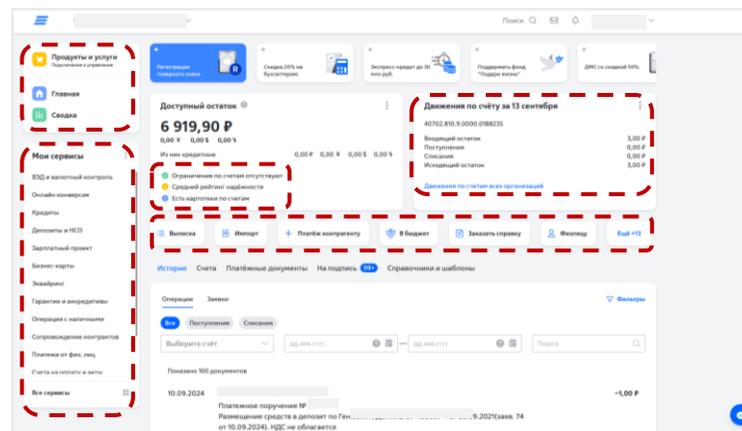
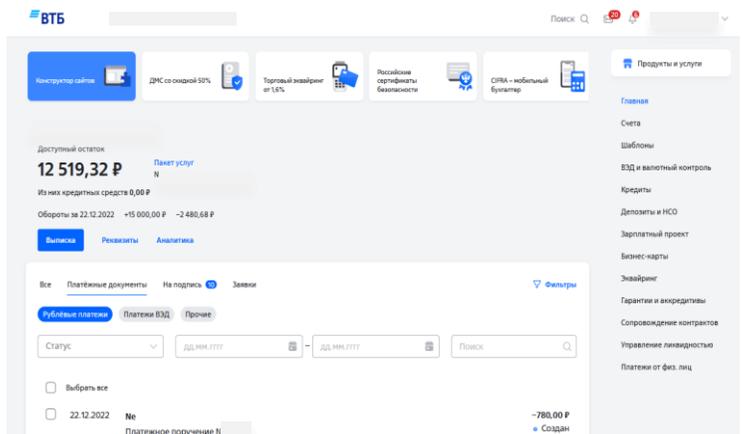
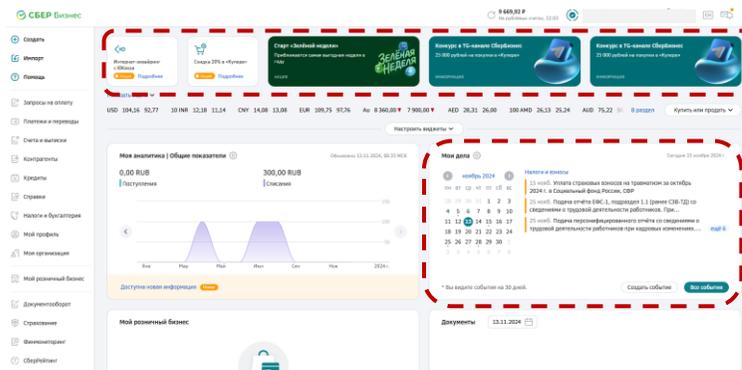
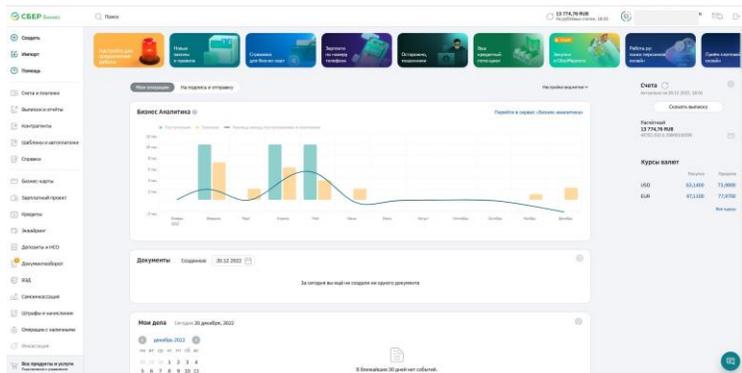
Доли респондентов, которые испытывают положительные/негативные эмоции при взаимодействии с интерфейсом интернет-банка, % респондентов



# По сравнению с 2022 годом главные страницы интернет-банков усложнились

2022 г.

2024 г.



# Сейчас интерфейсы большинства интернет-банков перегружены сервисами, виджетами и кастомизацией

**Большой объем сервисов в боковом меню**

- Создать
- Импорт
- Помощь
- Запросы на оплату
- Платежи и переводы
- Счета и выписки
- Контрагенты
- Кредиты
- Справки
- Налоги и бухгалтерия
- Мой профиль
- Моя организация
- Мой розничный бизнес
- Документооборот
- Страхование
- Финмониторинг
- СберРейтинг
- Аккредитивы
- Эскроу
- Самоинкассация
- Покупка и продажа валют
- Настройки меню

**Большой объем сервисов в боковом меню**

Продукты и услуги  
Подключение и управление

Главная

Сводка

**Мои сервисы**

- ВЭД и валютный контроль
- Онлайн конверсия
- Кредиты
- Депозиты и НСО
- Зарплатный проект
- Бизнес-карты
- Эквайринг
- Гарантии и аккредитивы
- Операции с наличными
- Сопровождение контрактов
- Платежи от физ. лиц
- Счета на оплату и акты
- Все сервисы

Интернет-эквайринг с ЮKassa

Скидка 20% в «Купере»

Популярное

Проверка контрагентов по 29 источникам

Популярное

Бухгалтерия для бизнеса 0 Р на весь год

Готовьтесь к зиме С горячими ставками по депозиту

Бухгалтерия за 0 Р Сделаем всё за вас

Оформите овердрафт Запасной кошелек для вашего бизнеса

**Большое количество баннеров перетягивают внимание пользователей**

**Функционал для кастомизации интерфейса путает пользователей**

Быстрые действия

На главной странице

- Скачать выписку
- Заплатить по реквизитам
- Перевести по номеру телефона
- Выставить счёт

Скрытые

- Перевести на карту
- Посмотреть реквизиты
- Посмотреть выписку
- Посмотреть тариф и лим
- Предоставить доступ со
- Заплатить по фото или д
- Перевести на свой счёт
- Загрузить платёжку 1С

Настройки главного экрана и бокового меню

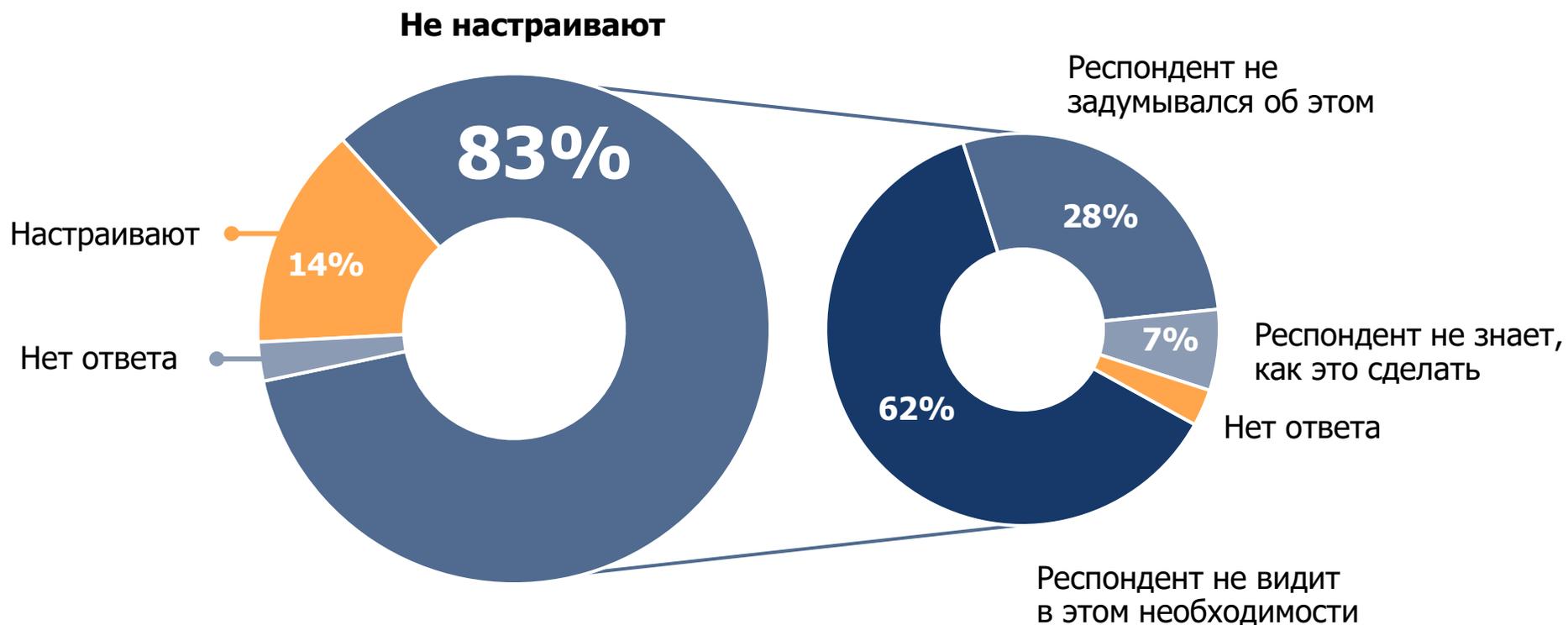
Настройте отображение отображение продуктов в боковом меню.

Продукты

- Сотрудники и зарплата
- Календарь событий
- Бухгалтерия
- Документооборот
- Депозиты и НСО
- Кешбэк
- ВЭД
- Торговый эквайринг
- Контрагенты
- Бизнес без блокировок

## Малый бизнес не хочет сам ничего настраивать и разбираться в кастомизации

Настраивают ли клиенты интернет-банк «под себя», % ответов



## Одно из решений – персонализация интерфейса под потребности клиента со стороны банка

**Клиенты, когда банк настроил интерфейс под их потребности**



**Клиенты, когда им нужно самим кастомизировать интерфейс «под себя»**



## Ключ к сердцу малого бизнеса – удобный, понятный интернет-банк

Клиенты в ходе UX-тестов часто не могли найти точку входа для начала сценария

**Простой и удобный интерфейс**



Нестабильная работа digital-каналов является одной из причин смены банка

**Стабильная работа интернет-банка**



Сложные интерфейсы интернет-банков дольше грузятся при работе адаптивных версий на мобильных телефонах

**Быстрая работа системы и всех базовых функций**



Клиенты говорят о том, что они хотят получать не скриптовые ответы от чат-ботов, а решение своих проблем персональными менеджерами

**Оперативная и персонализированная поддержка**



## Иногда простые вещи могут быть хорошими





**Дмитрий Новиченко**  
**Старший проектный**  
**лидер Frank RG**

[novichenko@frankrg.com](mailto:novichenko@frankrg.com)

