

Путь клиента при подаче
заявки на открытие расчетного
счета на сайте банка

DEMO

Чтобы изучить клиентские пути при подаче онлайн-заявки на открытие расчетного счета, мы обратились в 13 российских банков

Ак Барс
Банк



Альфа Банк



делобанк



ozon банк

wb банк

Mystery shopping. Методика исследования

В рамках mystery shopping мы подавали заявки на открытие расчетных счетов в 13 российских банках от лица действующей компании из сегмента микробизнеса. При подаче заявок мы доходили до этапа назначения встречи с представителем выездной службы банка.

Расчетный счет открывали на компанию из сегмента микробизнеса:



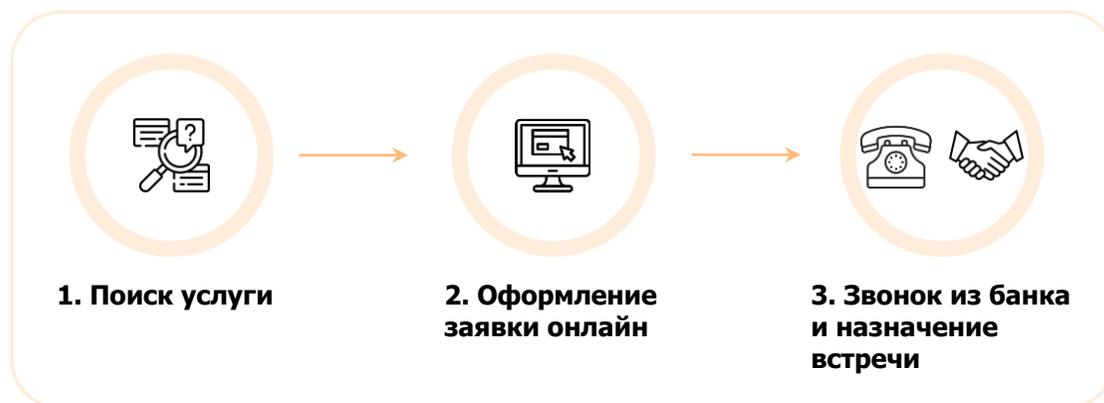
Форма собственности – ООО

Срок действия компании с даты регистрации – 3 месяца

Валюта счета – RUB

Тарифный план РКО предварительно выбран на официальном сайте банка до подачи заявки на открытие счета.

Процесс подачи заявки на открытие расчетного счета онлайн



Исследуемые параметры:

-  Кол-во шагов для ключевых действий. Шаги рассчитаны без учета заполнения полей ввода в анкете;
-  Кол-во вручную заполненных полей;
-  Общее время процесса подачи заявки на открытие расчетного счета на сайте банка. Время зафиксировано с учетом заполнения полей ввода данных в анкете, проверки данных системой и их загрузки. Не включено время поступления обратного звонка от сотрудника банка и назначения встречи;
-  Направил ли банк реквизиты зарезервированного счета на электронную почту;
-  Время ожидания звонка от сотрудника банка по поводу заявки;
-  Направил ли банк смс-уведомление о встрече с представителем банка.

Итоговые результаты Mystery shopping (1/3)

Банк*	Кол-во шагов для ключевых действий	Кол-во вручную заполненных полей	Общее время процесса на сайте банка**	Направил ли банк реквизиты зарезервированного счета на электронную почту	Время ожидания звонка от сотрудника банка по поводу заявки	Направил ли банк смс-уведомление о встрече с представителем банка
	XX шагов [с. 7]	XX шт.	XX мин. XX сек.	✓	XX день	✗ (в день встречи был звонок)
	XX шага [с. 19]	XX шт.	XX мин. XX сек.	✓	XX сек.	✓ (доп. в день встречи был звонок)
	XX шагов [с. 26]	XX шт.	XX мин. XX сек.	✓	XX дня	-
	XX шага [с. 41]	XX шт.	XX мин. XX сек.	✗	XX мин.	✓ (доп. в день встречи был звонок)
	XX шагов [с. 45]	XX шт.	XX мин. XX сек.	✓	XX мин.	-
	XX шагов [с. 62]	XX шт.	XX мин. XX сек.	✓	XX сек.	✗ (за сутки до встречи был звонок)

В Газпромбанке не было встречи с представителем выездного сервиса банка, потому что поступил отказ в открытии расчетного счета дистанционно. Расчетный счет мы пробовали открывать в отделении банка, но из-за запрашиваемых документов не смогли завершить процесс.

В Банке Санкт-Петербург заявку на открытие расчетного счета подавали через сайт банка, но встреча с представителем выездного сервиса банка не состоялась, так как услуга предоставляется только по адресу регистрации компании или фактического ведения бизнеса при предоставлении договора аренды в банк. Счет открыли в офисе банка.

* Упрощенная форма заявки на открытие расчетного счета на сайте банка: ВТБ, Модульбанк, МТС Банк, Сбербанк. Расширенная форма заявки на открытие счета на сайте банка/ в личном кабинете интернет-банка для бизнеса: Ак Барс Банк, Альфа-Банк, Банк Санкт-Петербург, Газпромбанк, Делобанк, ПСБ, Т-Банке.

** Время зафиксировано с учетом момента запроса смс-кода/кода в электронной почте, заполнения полей ввода данных в анкете, проверки данных системой, их загрузки.

Источник: Frank RG, mystery shopping, август – октябрь 2025

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

 **Ак Барс Банк**

Клиентский путь: оформление заявки на открытие расчетного счета на сайте банка. Поиск услуги (1/2)

Ак Барс Банк 

Поиск услуги



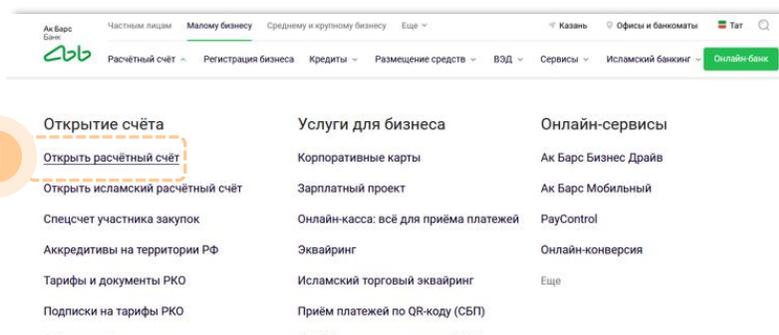
2 шага



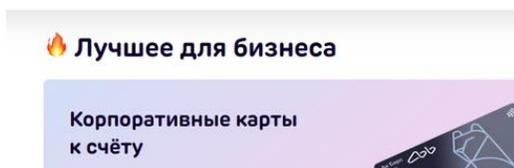
XX сек.

Оформление заявки

В качестве старта для подачи заявки на открытие расчетного счета мы выбрали раздел «Малому бизнесу» в верхнем меню на главной странице сайта банка.



Для подачи заявки нужно нажать на «Открыть расчётный счёт» в разделе «Расчётный счёт».



Первый шаг	Крепко на ногах	Уверенный рост	Идем дальше
1 счёт	2 счёта	3 счёта	4 счёта
5 платежей	25 платежей	50 платежей	100 платежей
1 бесплатная карта	1 бесплатная карта	3 бесплатные карты	4 бесплатные карты
до 800 000 ₽/мес. для ИП переводы филиалами (в т.ч. и внутри банка)	до 1 000 000 ₽/мес. переводы филиалами (в т.ч. и внутри банка)	до 1 500 000 ₽/мес. переводы филиалами (в т.ч. и внутри банка)	до 2 000 000 ₽/мес. переводы филиалами (в т.ч. и внутри банка)
до 10 000 ₽/мес. снятие наличных без комиссии	до 50 000 ₽/мес. снятие наличных без комиссии	до 100 000 ₽/мес. снятие без комиссии	до 150 000 ₽/мес. снятие наличных без комиссии
до 50 000 ₽/мес. приём наличных без комиссии	до 100 000 ₽/мес. приём наличных без комиссии	до 200 000 ₽/мес. приём наличных без комиссии	до 300 000 ₽/мес. приём наличных без комиссии
Стоимость 600 ₽ в месяц	Стоимость 1 300 ₽ в месяц	Стоимость 2 200 ₽ в месяц	Стоимость 3 100 ₽ в месяц
0 ₽ в месяц при выполнении условий	0 ₽ в месяц при выполнении условий	0 ₽ в месяц при выполнении условий	0 ₽ в месяц при выполнении условий
Открыть счёт	Открыть счёт	Открыть счёт	Открыть счёт

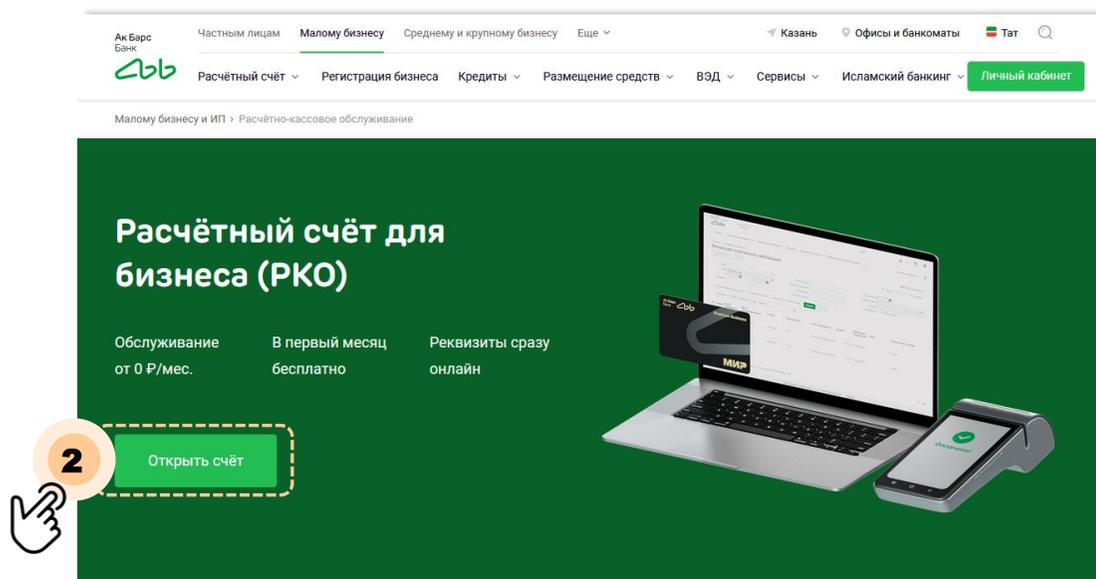
В банке реализованы и другие пути открытия расчетного счета, например, из раздела «Расчётный счёт» внизу экрана выбрать тариф РКО и нажать кнопку «Открыть счёт».

Клиентский путь: оформление заявки на открытие расчетного счета на сайте банка. Поиск услуги (2/2)

Поиск услуги

 2 шага  XX сек.

Оформление заявки



Кнопка «Открыть счёт» выделена зеленым цветом и расположена в разделе «Расчётно-кассовое обслуживание», что помогает ее заметить и быстро найти.

Затем нажать кнопку на баннере «Открыть счёт».

Клиентский путь: оформление заявки на открытие расчетного счета на сайте банка. Оформление заявки (1/9)

Поиск услуги

Оформление заявки



6 шагов



X мин. X сек.

Заявка на открытие счёта

Мобильный телефон*

На него придёт персональная ссылка для входа в личный кабинет

Название, ИНН организации или ИП*

Открыть исламский счёт по нормам шариата i

1 **Продолжить**

Нажимая на кнопку "Продолжить", я подтверждаю, что согласен с условиями обработки персональных данных

Условия резервирования счёта

Далее система переводит на форму для заполнения заявки, где необходимо ввести номер телефона, ИНН (реализовано автозаполнение при вводе) и нажать кнопку «**Продолжить**».

Клиентский путь: оформление заявки на открытие расчетного счета на сайте банка. Оформление заявки (2/9)

Поиск услуги

Оформление заявки



6 шагов



X мин. X сек.

Заявка на открытие счёта

Мобильный телефон*

+7 [маска]



На него придёт персональная ссылка для входа в личный кабинет

Название, ИНН организации или ИП*

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ Т ✓

ИНН*

Выберите вид деятельности*

Заполните поле

Контактное лицо

Фамилия*



Заполните поле

Имя*



Отчество

Заполните поле

 Открыть исламский счёт по нормам шариата ?

2

Продолжить

Нажимая на кнопку "Продолжить", я подтверждаю, что согласен с условиями обработки персональных данных
Условия резервирования счёта

Далее необходимо выбрать из выпадающего списка вид деятельности, проверить ФИО генерального директора в полях (реализовано автозаполнение при вводе) и нажать кнопку «Продолжить».

Выберите вид деятельности*

Коммерческая организация

Некоммерческая организация

Финансовая организация

Клиентский путь: оформление заявки на открытие расчетного счета на сайте банка. Оформление заявки (3/9)

Ак Барс
Банк 

Поиск услуги

Оформление заявки



6 шагов



X мин. X сек.

Заявка на открытие счёта

Код подтверждения

На номер [номер] отправлено смс-сообщение с кодом подтверждения

[Изменить номер](#)

Код из SMS*

 00:57

Заполните поле

[Условия резервирования счёта](#)

Для начала процесса подачи заявки необходимо подтвердить номер телефона, **введя СМС-код.**

* Время учтено с момента запроса смс-кода, его ввода в соответствующее поле.

Источник: Frank RG, mystery shopping, август – октябрь 2025

Клиентский путь: оформление заявки на открытие расчетного счета на сайте банка. Оформление заявки (4/9)

Поиск услуги

Оформление заявки



6 шагов



X мин. X сек.

Заявка на открытие счёта

Способ открытия счёта ⓘ

 В офисе банка Выезд менеджера

Подписание осуществляется электронной подписью, которую мы выпустим для вас

К вам приедет менеджер для проверки оригинала паспорта и доставки карты

Пришлём письмо с реквизитами счёта

3

Открыть счёт

[Условия резервирования счёта](#)

Электронное подписание документов происходит через специальное приложение Ак Барс Банка с помощью электронной подписи, которую мы выпустим для вас.

Данное приложение работает на телефонах IOS 13 модели и выше, на Android – версии 7 и выше. Если ваш телефон не отвечает данным требованиям, то в качестве способа открытия счёта выберите «В офисе банка»

Способ открытия счёта ⓘ

На данном этапе банк информирует компанию о том, что документы будут подписаны электронной подписью через специальное приложение Ак Барс Банка.

На следующем шаге выбираем вкладку «**Выездной менеджер**» и заполняем два поля: населенный пункт (реализовано автозаполнение при вводе) и электронную почту. Далее нажимаем на кнопку «**Открыть счет**» и продолжаем подачу заявки в личном кабинете.

Клиентский путь: оформление заявки на открытие расчетного счета на сайте банка. Оформление заявки (5/9)

Поиск услуги

Оформление заявки



6 шагов



X мин. X сек.

Ак Барс Банк  8 800 2005 303
Круглосуточно, бесплатно по России

Офисы и банкоматы Тарифы РКО и наборы сервисов

Открытие счёта для организации

Информация об организации 1/3

Для вашего бизнеса

Мы подобрали подходящий тариф для вашей компании. Вы можете изменить его в любой удобный момент до или после открытия счёта

Коробка Первый шаг 199 ₽. 0 ₽ в месяц Условия безопасности	3 платежа бесплатных поучений в мес.	0 бесплатных карт бесплатное обслуживание
1 счёт бесплатное обслуживание до 800 000 ₽/мес. для ИП переводы 0%	до 10 000 ₽/мес. сайте платежей	до 50 000 ₽/мес. трафик платежей

Корпоративная карта Мир Business Бесплатно – 0 ₽
выпуск и обслуживание

Платёжный стикер
Бесконтактная оплата
на любом смартфоне

0%
прямой начислений

от 1% до 3%
перевод с карты на карту

000

название организации
Москва, Последней 24

дополнительные продукты

Первый шаг
199 ₽. 0 ₽

Мир Business
корпоративная карта 0 ₽

Форма заявки разбита на **три части** («Информация об организации», «Добавление руководителя и бенефициаров», «Доставка документов») и в ней реализован сверху прогресс-бар, который помогает следить за продвижением на странице во время ее заполнения.

Форма анкеты



Поля ввода 2



Время заполнения X сек.

Об организации

Численность сотрудников

Адрес официального сайта (доменное имя/URL сайта)

Адреса организации

Юридический адрес

Почтовый адрес совпадает с юридическим

Почтовый адрес

Фактический адрес совпадает с почтовым

Фактический адрес

Информация о помещении ведения бизнеса (расположенное по фактическому адресу)

Помещение находится в собственности организации?

Да Нет

4

Продолжить

На первом шаге вводим кодовое слово для всех продуктов банка, количество сотрудников, почтовый и юридический адрес (мы не заполняли его, так как он совпадает с фактическим адресом). Остальные поля заполняются автоматически. Затем нужно нажать кнопку **«Продолжить»** и перейти на следующую страницу.

Клиентский путь: оформление заявки на открытие расчетного счета на сайте банка. Оформление заявки (6/9)

Поиск услуги

Оформление заявки



6 шагов



X мин. X сек.

Открытие счёта для организации

Добавление руководителя и бенефициаров 2/3

Руководитель Заполните информацию

Фамилия Имя Отчество

Гражданство ИНН

Должность

Мобильный телефон Электронная почта

Будет использоваться для корпоративной карты и связи с курьером

ООО

ВАЛЮТА: Рубль (Р)
отделение открытия счёта: Москва, Последний 24

оформление документов: Курьерская доставка, Подписание с помощью электронной подписи

ДОБАВЛЕННЫЕ ПРОДУКТЫ

- Первый шаг КОРПОСКА 199 Р 0 Р
- Мир Business КОРПОРАТИВНАЯ КАРТА 0 Р

Паспорт

Серия Номер

Дата выдачи Код подразделения

Кем выдан

Дата рождения Место рождения

Укажите в точности, как записано в паспорте

Загрузите копию паспорта (основной разворот и ст. Файлы bmp, jpg, png, pdf, не более 10 Мб)

Адрес регистрации

Фактический адрес совпадает с адресом регистрации

Документ, подтверждающий полномочия руководителя

Тип документа Дата выдачи

Номер документа Нет номера

На втором шаге вводим данные паспорта генерального директора: серия, номер, дата выдачи, код подразделения (реализовано автозаполнение при вводе), кем выдан (автозаполнение), дата рождения, место рождения, адрес регистрации (реализовано автозаполнение при вводе). Затем вводим данные о подтверждении полномочий генерального директора: тип документа (выпадающий список), дата выдачи, номер документа. Остальные поля анкеты заполняются автоматически. Загружаем копию паспорта генерального директора. Затем переходим к заполнению данных о бенефициаре.

Форма анкеты



Поля ввода

9



Время заполнения X сек.



Время загрузки X сек.

Клиентский путь: оформление заявки на открытие расчетного счета на сайте банка. Оформление заявки (7/9)

Ак Барс Банк 

Поиск услуги

Оформление заявки



6 шагов



X мин. X сек.

Бенефициар Заполните информацию

Фамилия Имя Отчество

Гражданство ИИН

Заполните данные паспорта или загрузите копию

Серия Номер

Дата выдачи Код подразделения

Кем выдан

Укажите в точности, как записано в паспорте

Дата рождения Место рождения

Укажите в точности, как записано в паспорте

Загрузите копию паспорта (основной разворот и страницу с регистрацией)
Файлы bmp, jpg, png, pdf, не более 10 Мб. [Выбрать файлы](#)

Адрес регистрации

Фактический адрес совпадает с адресом регистрации

Назад **Продолжить** **5**

По бенефициару вводим данные паспорта: серия, номер, дата выдачи, код подразделения (реализовано автозаполнение при вводе), кем выдан (автозаполнение), дата рождения, место рождения, адрес регистрации (реализовано автозаполнение при вводе). Остальные поля анкеты заполняются автоматически. Загружаем копию паспорта бенефициара. Затем нажимаем на кнопку **«Продолжить»** и переходим на следующую страницу.

Форма анкеты

	Поля ввода	7
	Время заполнения	X сек.
	Время загрузки	X сек.

Клиентский путь: оформление заявки на открытие расчетного счета на сайте банка. Оформление заявки (8/9)

Поиск услуги

Оформление заявки



6 шагов



X мин. X сек.

Открытие счёта для организации

Доставка документов 3/3

Укажите удобное место для встречи с курьером

Курьер уточнит нюансы доставки (удобный день, время, номер офиса или квартиры, подъезд, код домофона, этаж...), позвонив заранее на номер +7 925 277-29-57.
На встрече необходимо предъявить оригинал паспорта руководителя

Адрес доставки
Москва, |

Укажите полный адрес доставки

Назад **Отправить заявку** 6 

000

ВАЛЮТА
Рубль (₽)

ОТДЕЛЕНИЕ ОТКРЫТИЯ СЧЁТА
Москва, Последний 24

ОФОРМЛЕНИЕ ДОКУМЕНТОВ
Курьерская доставка,
Подписание с помощью электронной подписи

ДОБАВЛЕННЫЕ ПРОДУКТЫ

 Первый шаг КОРБОКА	199 ₽ 0 ₽
 Мир Business КОРПОРАТИВНАЯ КАРТА	0 ₽

Далее заполняем поле с адресом встречи (реализовано автозаполнение при вводе) и нажимаем кнопку «Отправить заявку».

Клиентский путь: оформление заявки на открытие расчетного счета на сайте банка. Оформление заявки (9/9)

Поиск услуги

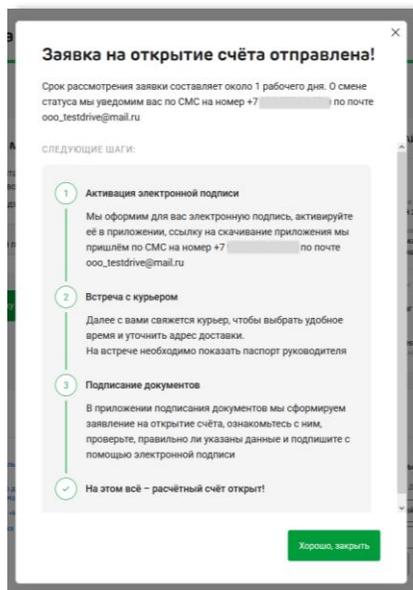
Оформление заявки



6 шагов



X мин. X сек.



После этого появилось **визуальное подтверждение отправки заявки** (всплывающее окно) с данными о дальнейших действиях.



Банк через 2 сек. после отправки заявки на сайте банка направил на электронную почту реквизиты счета и отправил смс-уведомление о том, что счет зарезервирован и его реквизиты направлены на электронную почту компании.



- 1) Через 1 минуту после отправки заявки на телефон поступило смс-уведомление, что нужно зайти по ссылке в интернет-банк и загрузить документ, и такое же сообщение пришло на электронную почту. После нескольких попыток мы не смогли войти в интернет-банк, так как страница не прогружалась.
- 2) Далее мы позвонили в банк, чтобы узнать, какого документа не хватает в заявке. Сотрудник банка сообщил, что требуется загрузка документа – «решение о назначении генерального директора на должность» в личном кабинете, но так как возникла техническая проблема, нам на электронную почту направили адрес электронной почты, куда мы отправили недостающий документ.
- 3) Через 1 минуту поступило письмо и смс-уведомление, что заявка принята в работу и необходимо ожидать звонка от сотрудника банка для назначения встречи.



Через 1 день позвонил сотрудник банка, выслал логин и пароль в смс и на электронную почту для самостоятельного выпуска ЭЦП в мобильном приложении банка. Затем он подтвердил по телефону выпуск ЭЦП для компании и сказал ожидать звонка от сотрудника выездного сервиса банка для назначения встречи. Через 1 час позвонил сотрудник и назначил встречу.

В день встречи сотрудник выездного сервиса позвонил и напомнил о встрече.



Через 1 день после визита сотрудника банка на электронную почту пришло письмо о необходимости подписать документы в приложении банка для открытия счета. На следующий день р/с был открыт, и поступило оповещение на электронную почту и в смс.



Счет открыт

Итого

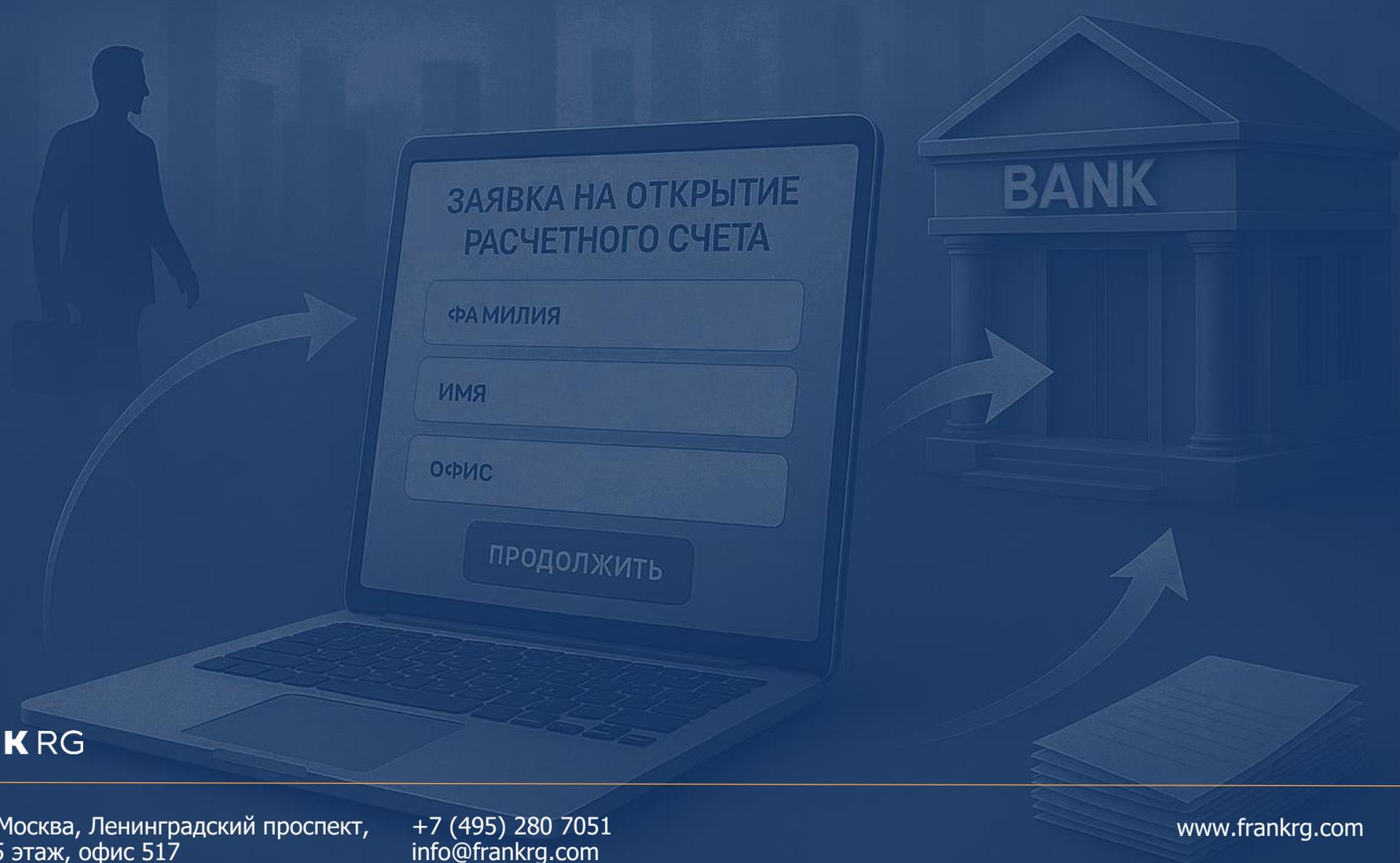


8 шагов



X мин. X сек.

+ еще **121** слайд
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