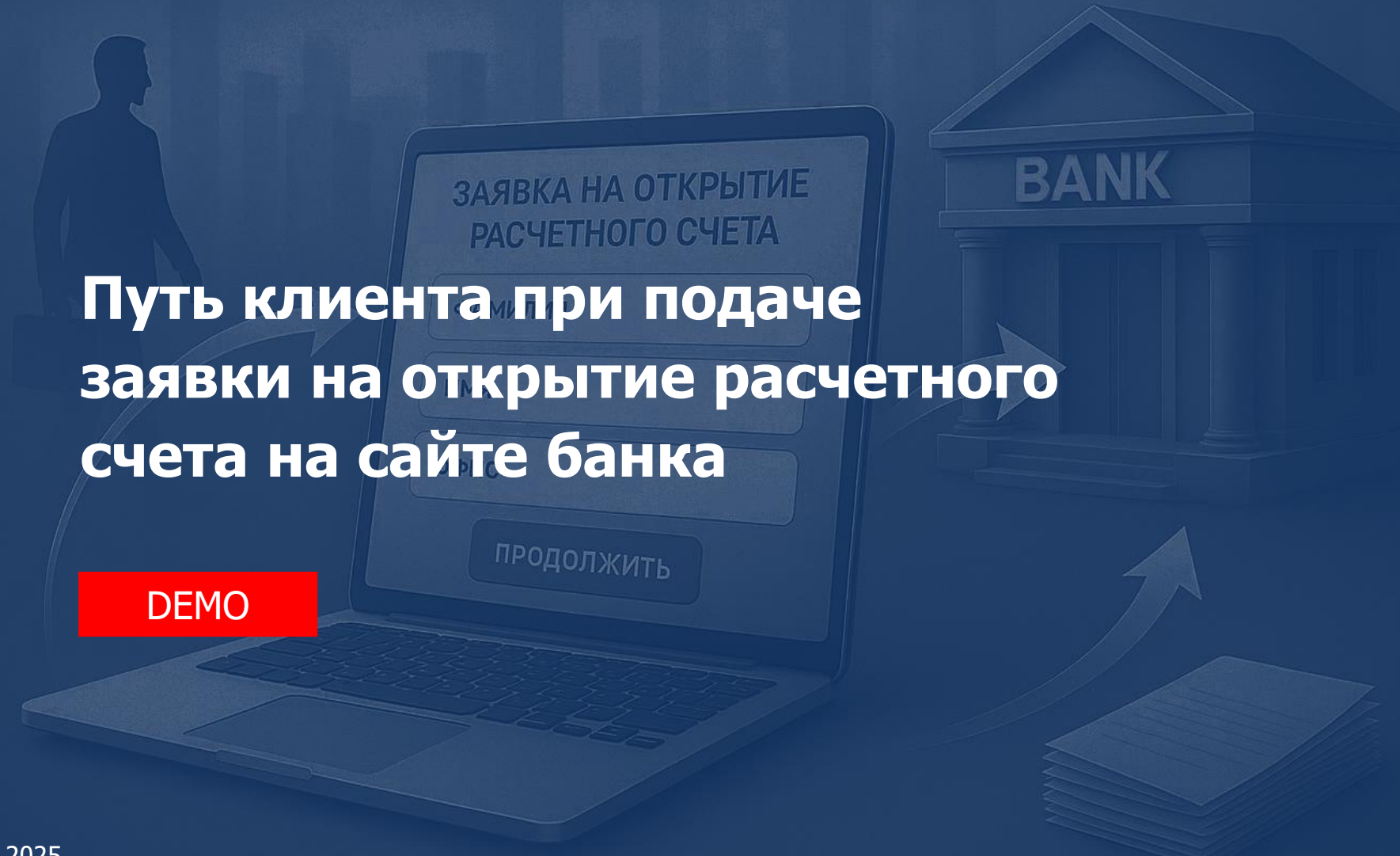




Путь клиента при подаче заявки на открытие расчетного счета на сайте банка

DEMO

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

Ак Барс
Банк



Альфа Банк



ГАЗПРОМБАНК



Модульбанк

делобанк



СБЕР БАНК



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:



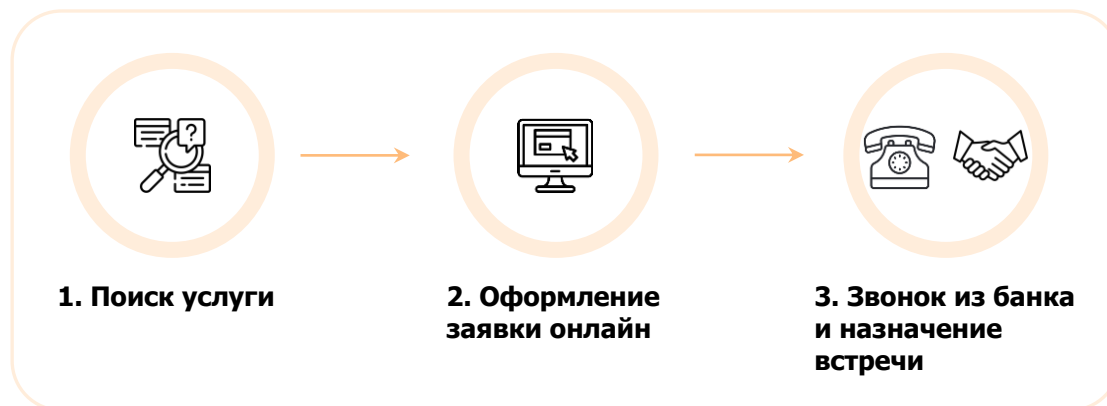
Форма собственности – ООО

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 sms-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
Банк X	XX шагов [с. 7]	XX шт.	XX мин. XX сек.	✓	XX день	✗
Банк X	XX шага [с. 19]	XX шт.	XX мин. XX сек.	✓	XX сек.	✓
Банк X	XX шагов [с. 26]	XX шт.	XX мин. XX сек.	✓	XX дня	-
Банк X	XX шага [с. 41]	XX шт.	XX мин. XX сек.	✗	XX мин.	✓
Банк X	XX шагов [с. 45]	XX шт.	XX мин. XX сек.	✓	XX мин.	-
Банк X	XX шагов [с. 62]	XX шт.	XX мин. XX сек.	✓	XX сек.	✗

В Газпромбанке не было встречи с представителем выездного сервиса банка, потому что...

В Банке Санкт-Петербург заявку на открытие расчетного счета подавали через сайт банка, но встреча с представителем выездного сервиса банка не состоялась, так как...

* Упрощенная форма заявки на открытие расчетного счета на сайте банка: . Расширенная форма заявки на открытие счета на сайте банка/ в личном кабинете интернет-банка для бизнеса:

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

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



Банк X

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

Поиск услуги



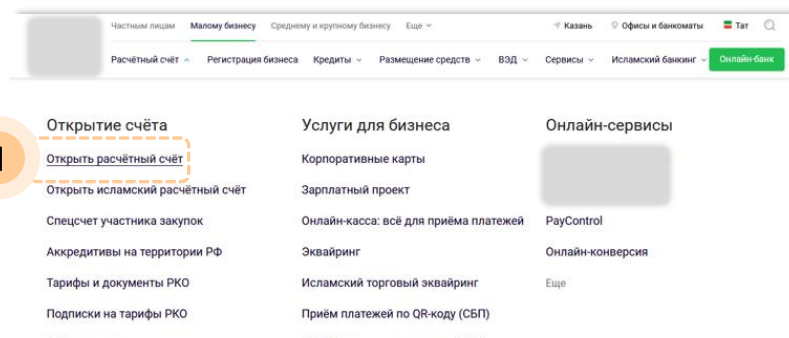
X шага



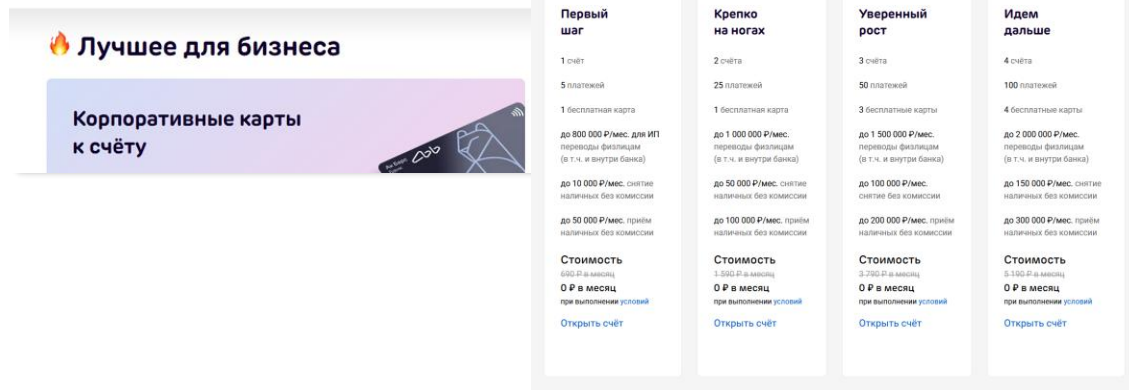
XX сек.

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 расчетный счет» в разделе «Расчетный счет».



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

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

Поиск услуги

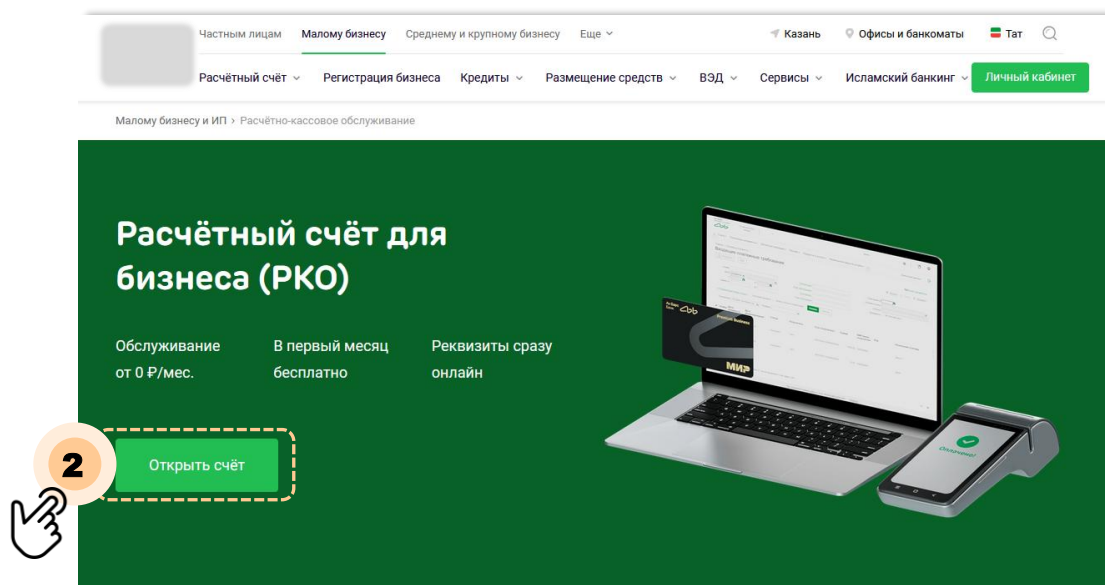


X шага



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



X 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 ⓘ

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



Х 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*

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ "Т

ИИИ*

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)

Поиск услуги

Оформление заявки



X шагов



X мин. X сек.

Заявка на открытие счёта

Код подтверждения

На номер [mask] 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



X 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

Ваш населённый пункт*

К вам приедет менеджер для проверки оригинала паспорта и доставки карты

Электронная почта*

Пришлём письмо с реквизитами счёта

3

Открыть счёт

[Условия резервирования счёта](#)

За

Способ открытия счёта ⓘ

На данном этапе банк информирует компанию о том...

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



X шагов



X мин. X сек.

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 Р. 0 Р в месяц
Условия безопасности

1 счёт
бесплатное обслуживание
до 800 000 Р/мес. для ИП
переводы 0%

3 платежа
бесплатных покупок в мес.
до 10 000 Р/мес.
счётчик платежей

0 бесплатных карт
бесплатное обслуживание
до 50 000 Р/мес.
прямой кошелёк

ООО [название]

выбрана
Рубль (Р)

создание расчётного счёта
Москва, Последний 24

осуществление платежей
Курьерская доставка,
Подписание с помощью электронной подписи

дополнительные продукты

Первый шаг 199 Р. 0 Р

Мир Business 0 Р

Корпоративная карта Мир Business Бесплатно – 0 Р
выпуск и обслуживание

Платёжный стикер
Бесконтактная оплата
на любом смартфоне

0%
прямой кошелёк

от 1% до 3%
перевод с карты на карту

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 X



Время заполнения X сек.

Для Онлайн-банка

Логин для входа

Используйте цифры или строчные русские, латинские буквы, не используйте пробелы

Контакты для входа в Онлайн-банк, подтверждения операций и важных уведомлений

Мобильный телефон +7

Электронная почта

Кодовое слово для Корпоративной карты, Онлайн-банка, обслуживания горячему номеру и ко всем ранее открытым продуктам

Кодовое слово ко всем банковским продуктам

Используйте строчные русские буквы, не менее 6 символов. Не используйте цифры, букву "ё", спец. символы и пробелы

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.

4

Продолжить

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 (расположенного по фактическому адресу)

Помещение находится в собственности организации?

☐ Да☐ Нет

Информация о выгодоприобретателях

☐ Проводим операции, сделки к выгоде других лиц☒ Все операции, сделки приводятся к собственной выгоде и за свой счёт

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

Поиск услуги

Оформление заявки



X шагов



X мин. X сек.

Открытие счёта для организации

Добавление руководителя и бенефициаров 2/3

Руководитель Заполните информацию

Фамилия Имя Отчество

Гражданство Россия ИНН

Должность Генеральный директор

Мобильный телефон +7 Электронная почта

Будет использоваться для корпоративной карты и связи с курьером

000

ВАЛЮТА
Рубль (Р)

ОТДЕЛЕНИЕ ОТКРЫТИЯ СЧЁТА
Москва, Последний 24

Оформление документов
Курьерская доставка,
Подписание с помощью электронной подписи

ДОБАВЛЕННЫЕ ПРОДУКТЫ

Первый шаг 199 Р 0 Р
КОРПОСКА

Мир Business 0 Р
КОРПОРАТИВНАЯ КАРТА

Паспорт

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 ст. файлы tnp, 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 ...

Форма анкеты



Поля ввода

X



Время заполнения X сек.



Время загрузки X сек.

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

Поиск услуги

Оформление заявки



X шагов



X мин. X сек.

Бенефициар ⓘ Заполните информацию ^

Фамилия Имя Отчество

Гражданство Россия ИНН

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 ...

Форма анкеты



Поля ввода

X



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



X 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 [redacted]

На встрече необходимо предъявить оригинал паспорта руководителя

Адрес доставки

Москва, |



Укажите полный адрес доставки

Назад

Отправить заявку

6



000 [redacted]

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

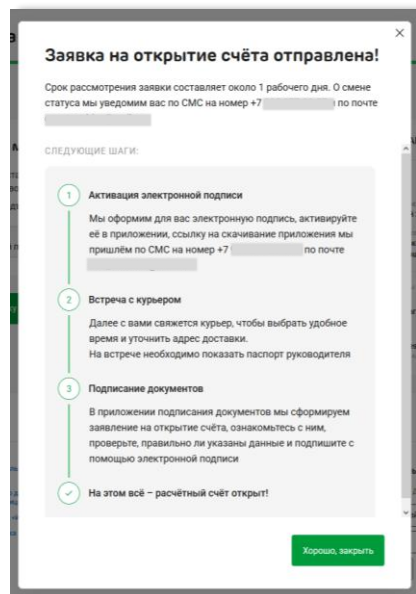
Оформление заявки



X 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...



- 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 позвонили...

Через 1 день позвонил сотрудник банка...



Через 1 день после визита сотрудника банка на электронную почту пришло письмо о необходимости...

**Счет открыт**

Итого



X шагов



X мин. X сек.

+ еще **121** слайд
в полной версии отчета

ЗАЯВКА НА ОТКРЫТИЕ
РАСЧЕТНОГО СЧЕТА

ФАМИЛИЯ

ИМЯ

ОФИС

ПРОДОЛЖИТЬ

BANK

FRANK RG

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

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

www.frankrg.com