

Путь клиента для получения доступа в интернет-банк компании при смене генерального директора

DEMO-версия

Содержание

Об исследовании

1. Основные выводы [\[стр. 4-7\]](#)
2. Дистанционно. Получение доступа в интернет-банк компании на нового генерального директора
 - 2.1. Дистанционно. Итоговые результаты mystery shopping [\[стр. 9-10\]](#)
 - 2.2. Путь клиента при получении доступа в интернет-банк компании на нового генерального директора [\[стр. 11-111\]](#)
3. В офисе банка. Получение доступа в интернет-банк компании на нового генерального директора
 - 3.1. Офис банка. Итоговые результаты mystery shopping [\[стр. 113-114\]](#)
 - 3.2. Путь клиента при получении доступа в интернет-банк компании на нового генерального директора [\[стр. 115-144\]](#)

Mystery shopping. Методика исследования

В рамках mystery shopping мы проходили путь по смене генерального директора в действующей компании в 14 российских банках. При подаче заявок мы доходили до этапа получения новых данных (логин и пароль) для авторизации нового руководителя компании в интернет-банке.

Смена генерального директора производилась в компании:



Микробизнес

Форма собственности – ООО

Срок действия компании с даты регистрации – 11 месяцев

Процесс подачи заявки на получение доступа к интернет-банку компании для нового руководителя:



1. Чат-банка, если сохранен доступ в интернет-банка компании



2. Оформление заявки в интернет-банке или в офисе банка



3. Получение новых ключей (логина и пароля) для авторизации в интернет-банке

Список исследуемых банков:

1	Ак Барс Банк	Ак Барс Банк	8	ПримСоцБанк	Примсоцбанк
2	Альфа Банк	Альфа-Банк	9	МТС БАНК	МТС Банк
3	БСПБ	БСПБ	10	СБЕР БАНК	СберБанк
4	wb банк	ВБ Банк	11	Модульбанк	Модульбанк
5	ВТБ	ВТБ	12	ozon банк	Озон Банк
6	делобанк	Делобанк	13	Т БАНК	Т-Банк
7	ПСБ	ПСБ	14	ТОЧКА	Банк «Точка»

Исследуемые параметры:

- Общее время процесса
- Впечатление от процесса в офисе банка, дистанционно
- После изменений в ЕГРЮЛ банк блокирует доступ в личный кабинет (ЛК) компании
- Комиссия банка за внесение изменений



В дистанционном канале

- Кол-во шагов для ключевых действий
- Кол-во полей с автозаполнением в заявке
- Кол-во вручную заполненных полей в анкете заявке
- Формат встречи с банком для подтверждения личности
- Требуемые документы (на встрече и для загрузки)



В офисе банка

- Через какое время после визита в офис банка поступили логин и пароль для авторизации в системе
- Кол-во подписанных документов в офисе банка.

+ еще **4** слайда
в полной версии отчета

Дистанционно. Получение доступа в интернет-банк компании на нового генерального директора



Дистанционно. Итоговые результаты Mystery shopping (1/2)

Банк	Кол-во шагов для ключевых действий	Кол-во полей с авто-заполнением в заявке*	Кол-во вручную заполненных полей в анкете заявке*	Общее время процесса**	Формат встречи с банком для подтверждения личности	Требуемые документы	Впечатление от процесса, где 0 – очень плохо, 5 – очень хорошо	После изменений в ЕГРЮЛ банк блокирует доступ в ЛК компании	Комиссия банка за работу
Банк X	XX шагов (процесс не был завершен) [стр. 11] См. офис банка [стр. 117]	XX шт.	XX шт.	XX мин XX сек.	—	...	XX	✗	—
Банк X	Процесс изменен банком [стр. 27] См. офис банка [стр. 129]	—	—	XX мин	—	—	XX	✗	—
Банк X	XX шага [стр. 31]	XX шт.	XX шт.	XX дня XX часов XX мин XX сек.	...	...	XX	✗ (Только после обращения в чат банка о смене руководителя)	—
Банк X	XX шагов [стр. 40]	XX шт.	XX шт.	XX день XX часов XX мин XX сек.	...	...	XX	✗ (Только после обращения в чат банка о смене руководителя)	—

* Кол-во полей с автозаполнением и вручную заполненных в интернет-банке.
** Время зафиксировано с учетом запроса СМС-кода, заполнения полей ввода данных в анкете их проверки системой, получения данных для авторизации в системе банка.
Источник: Frank RG, mystery shopping, апрель-июнь 2026

+ еще **1** слайд
в полной версии отчета



Банк X

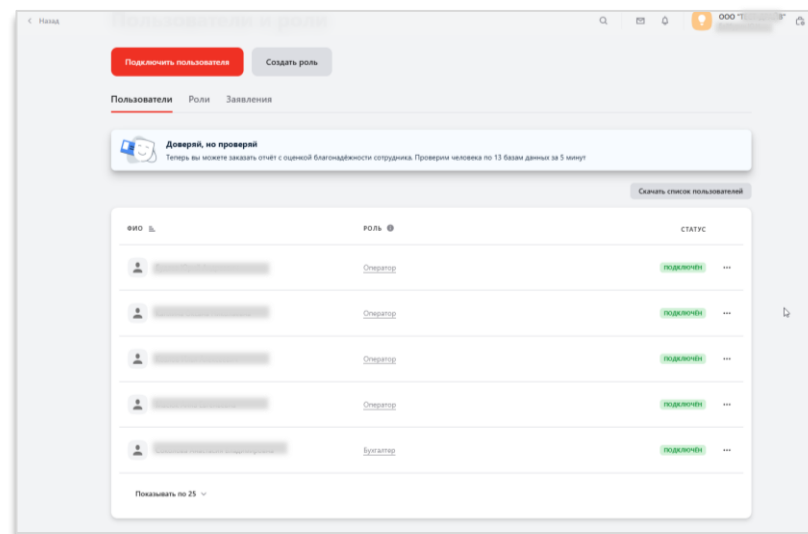
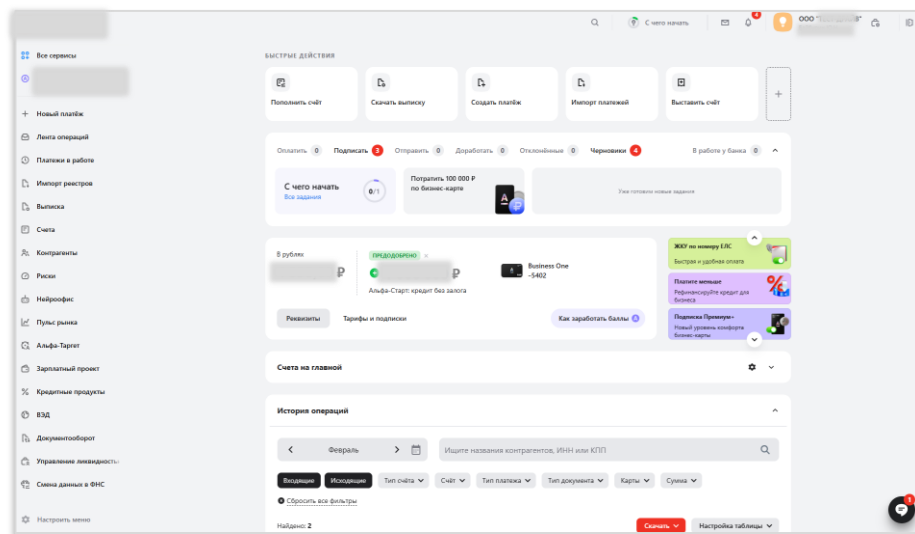


Клиентский путь: получение доступа в интернет-банк компании на нового генерального директора. Смена данных в базе ЕГРЮЛ

Смена данных в базе ЕГРЮЛ – 20.04.2026

Получение доступа на нового руководителя

Компания нотариально заверила решение о смене генерального директора 13.04.2026, а в базе ЕГРЮЛ изменения вступили в силу только через 7 дней (20.04.2026). После этого у предприятия Банк в ответ на это

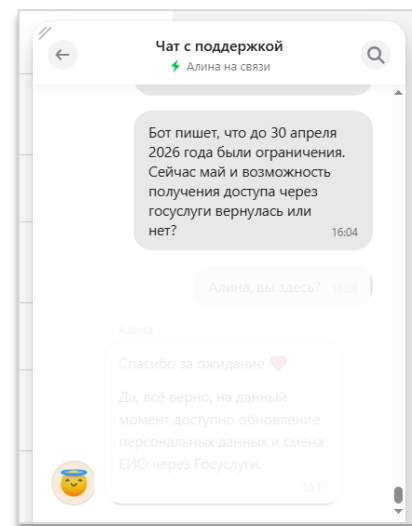
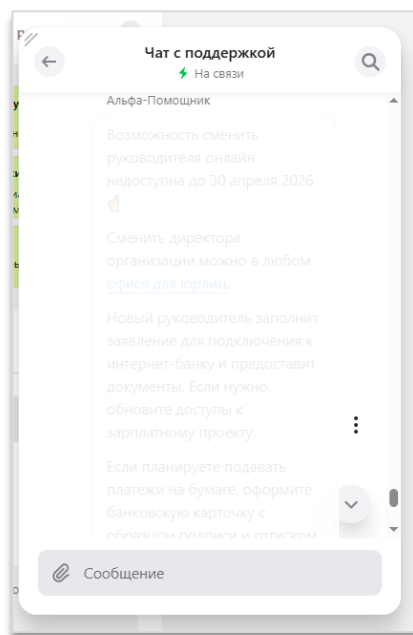
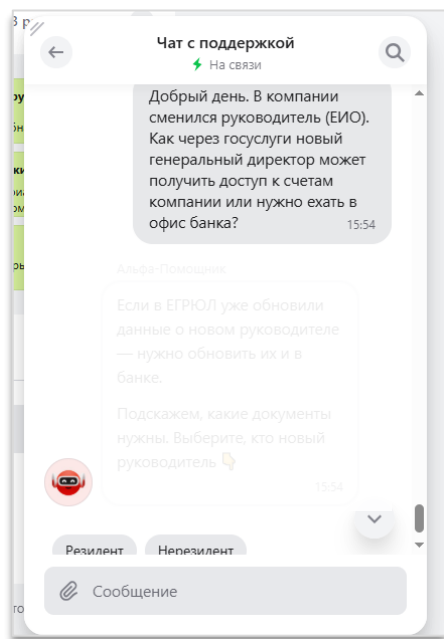


Клиентский путь: получение доступа в интернет-банк компании на нового генерального директора. Получение доступа на нового руководителя (1/XX)

Смена данных в базе ЕГРЮЛ – 20.04.2026

Получение доступа на нового руководителя

Для получения доступа в интернет-банк компании на нового генерального директора предыдущий генеральный директор обратился в чат банка с вопросом, как можно получить новый доступ через Госуслуги (дистанционно). Сначала отвечал бот ...



... [Комментарий по реализации]



XX мин



X шагов



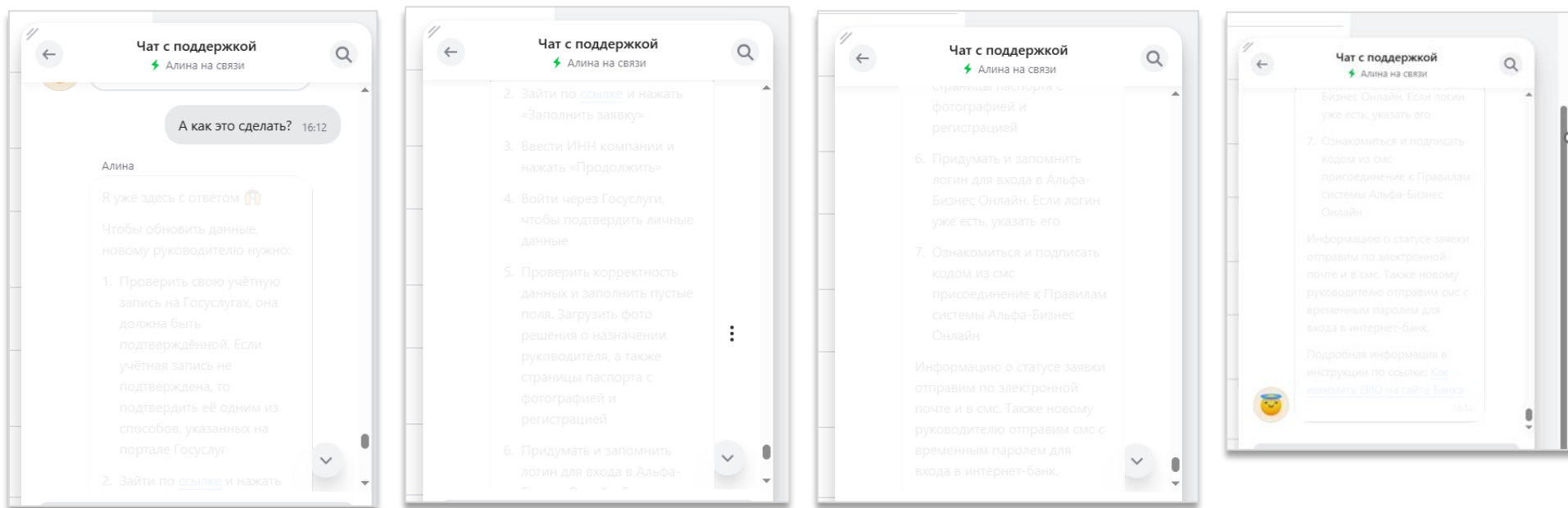
XX мин XX сек.

Клиентский путь: получение доступа в интернет-банк компании на нового генерального директора. Получение доступа на нового руководителя (2/XX)

Смена данных в базе ЕГРЮЛ – 20.04.2026

Получение доступа на нового руководителя

После уточняющих вопросов представитель банка ответил через ... и направил инструкцию, как сменить ЕИО через Госуслуги и получить новый доступ к счетам компании новому руководителю.



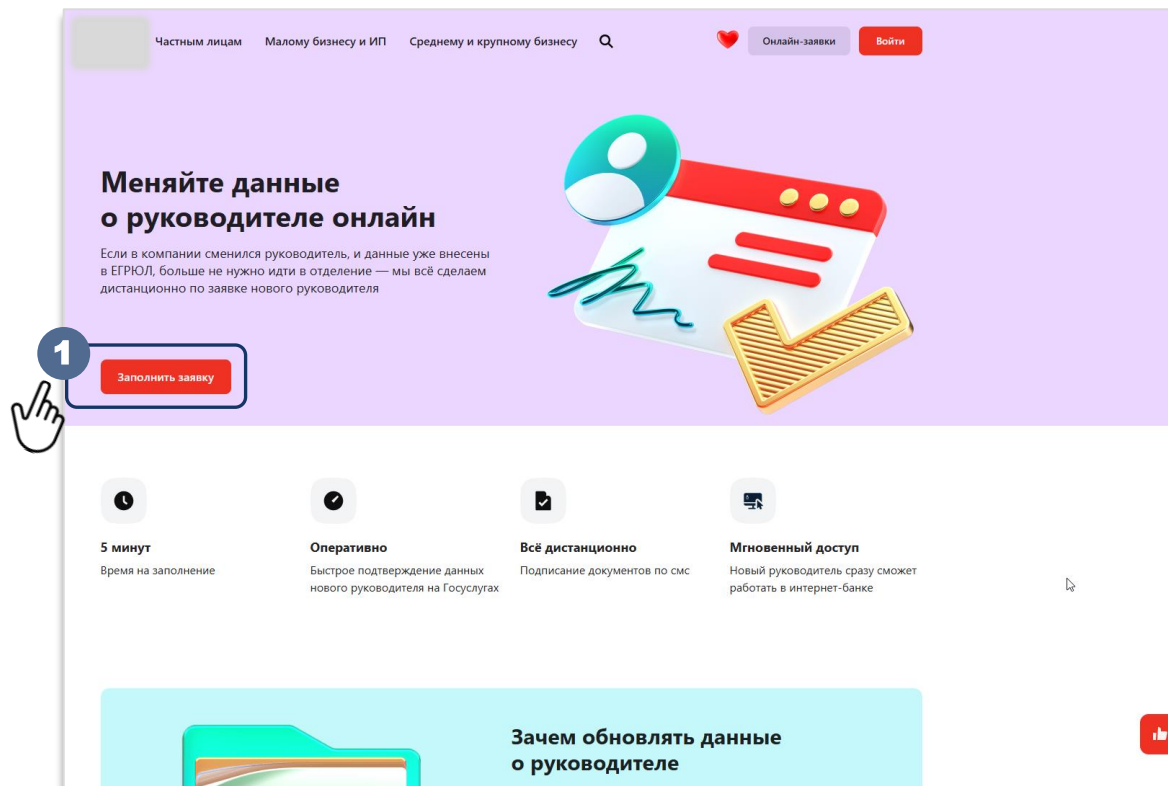
... [Комментарий по реализации]

Клиентский путь: получение доступа в интернет-банк компании на нового генерального директора. Получение доступа на нового руководителя (3/XX)

Смена данных в базе ЕГРЮЛ – 20.04.2026

Получение доступа на нового руководителя

Далее новый руководитель перешел по ссылке из чата с банком и нажал на кнопку «Заполнить заявку».



... [Комментарий по реализации]



Клиентский путь: получение доступа в интернет-банк компании на нового генерального директора. Получение доступа на нового руководителя (4/XX)

Смена данных в базе ЕГРЮЛ – 20.04.2026

Получение доступа на нового руководителя

В появившейся форме «**Заявка нового руководителя компании**» на шаге 1 необходимо в поле ввести ИНН компании и нажать «**Продолжить**».

Заявка нового руководителя компании

1 К заявке нужно прикрепить фото или сканы: решения о назначении руководителя, страниц паспорта с фотографией и регистрацией

Шаг 1 из 5

5 минут — среднее время заполнения заявки

Заполнить заявку может только новый руководитель, для этого нужно авторизоваться на Госуслугах. Если вы не руководитель, отправьте ссылку ему

☐ Я не руководитель

ИНН компании

Введите ИНН компании

2 Продолжить

У вас есть вопросы по заполнению анкеты? Звоните: 8 800 100 7733

Оставьте отзыв

Генеральная лицензия Банка России № 1326 от 16 января 2015 г. «Альфа-Банк»

Поля автозаполнения X

Поля ввода X

XX сек.



... [Комментарий по реализации]



X шагов



XX мин XX сек.

Клиентский путь: получение доступа в интернет-банк компании на нового генерального директора. Получение доступа на нового руководителя (5/XX)

Смена данных в базе ЕГРЮЛ – 20.04.2026

Получение доступа на нового руководителя

На шаге 2 необходимо дать согласие на обработку персональных данных и нажать **«Войти через Госуслуги»**, чтобы подтвердить личность.

Заявка нового руководителя компании

Шаг 2 из 5

5 минут — среднее время заполнения заявки

Подтверждение данных

Для продолжения необходимо войти через Госуслуги, чтобы подтвердить вашу личность. Проверьте, что ваша учетная запись на Госуслугах подтверждена.

Мы не получим доступ к вашему аккаунту на Госуслугах. Используем сервис, только чтобы подтвердить личность.

☐ Нажимая на кнопку «Войти через Госуслуги», я подтверждаю, что согласен на обработку персональных данных

3  **Войти через Госуслуги**

[← Вернуться к предыдущему шагу](#)

У вас есть вопросы по заполнению анкеты? Звоните: 8 800 100 7733

[Оставить отзыв](#)

Генеральная лицензия Банка России № 1326 от 16 января 2015 г. «Альфа-Банк»

Подтверждение данных

Для продолжения необходимо войти через Госуслуги, чтобы подтвердить вашу личность. Проверьте, что ваша учетная запись на Госуслугах подтверждена.

Подтвердить учётную запись можно следующими способами:

- через сервис **Альфа-Банка**
- в личном кабинете сайта «Госуслуги»

☐ Не знаю, что



... [Комментарий по реализации]



Клиентский путь: получение доступа в интернет-банк компании на нового генерального директора. Получение доступа на нового руководителя (6/XX)

Смена данных в базе ЕГРЮЛ – 20.04.2026

Получение доступа на нового руководителя

Далее система переводит на страницу **авторизация на госуслугах**. Где выбрали вход через «QR-код».

госуслуги

Русский

Телефон / Эл. почта / СНИЛС

Пароль

Восстановить

Войти

Не удалось войти

Вход другим способом. Подробнее

QR-код

Электронная подпись

Зарегистрироваться



... [Комментарий по реализации]



XX сек.



X шагов



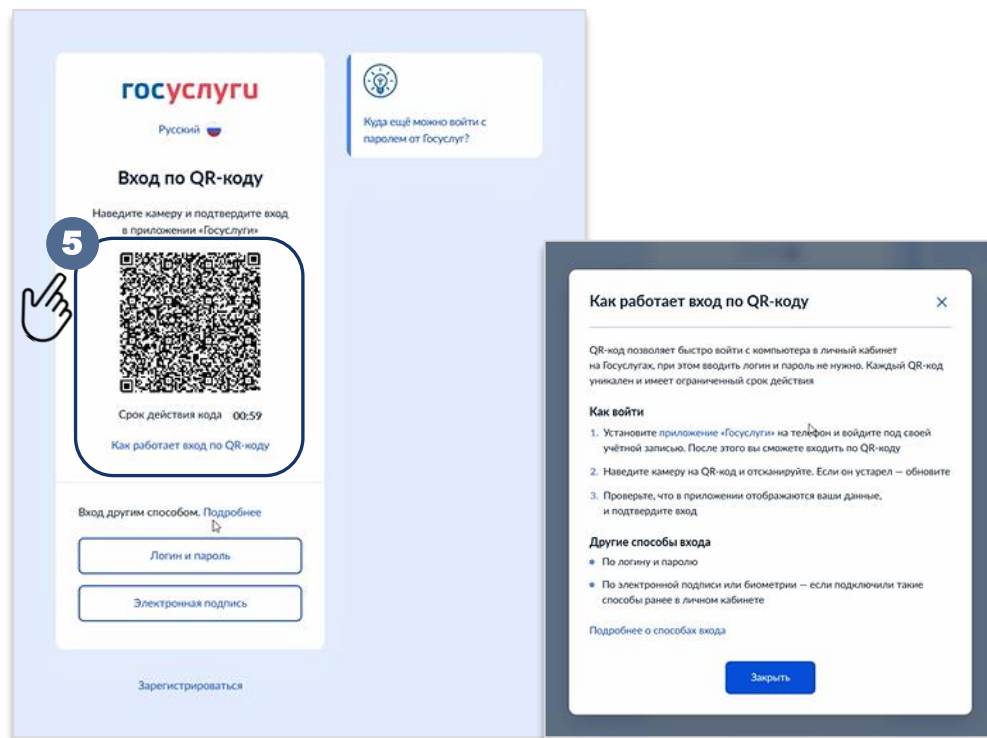
XX мин XX сек.

Клиентский путь: получение доступа в интернет-банк компании на нового генерального директора. Получение доступа на нового руководителя (7/XX)

Смена данных в базе ЕГРЮЛ – 20.04.2026

Получение доступа на нового руководителя

После этого нужно навести камеру на «QR-код» и подтвердить вход в приложении «Госуслуги».



... [Комментарий по реализации]

Клиентский путь: получение доступа в интернет-банк компании на нового генерального директора. Получение доступа на нового руководителя (8/XX)

Смена данных в базе ЕГРЮЛ – 20.04.2026

Получение доступа на нового руководителя

Далее необходимо ознакомиться с документом «Согласие на обработку персональных данных».

The image displays three sequential screenshots of a mobile application interface for obtaining access to a company's internet bank. The first screenshot shows the 'Заявка нового руководителя компании' (New company director application) screen, indicating it is step 2 of 5. It prompts the user to confirm their identity via Gosuslugi and provides a 'Войти через Госуслуги' (Login via Gosuslugi) button. The second screenshot shows the 'Согласие на обработку персональных данных' (Consent to processing of personal data) screen, where the user must agree to the bank's terms. The third screenshot shows the 'Запрашиваемые данные' (Requested data) screen, listing required information such as date of birth, place of birth, passport details, and tax identification number. Each screen has a 'Выйти' (Exit) button at the bottom.



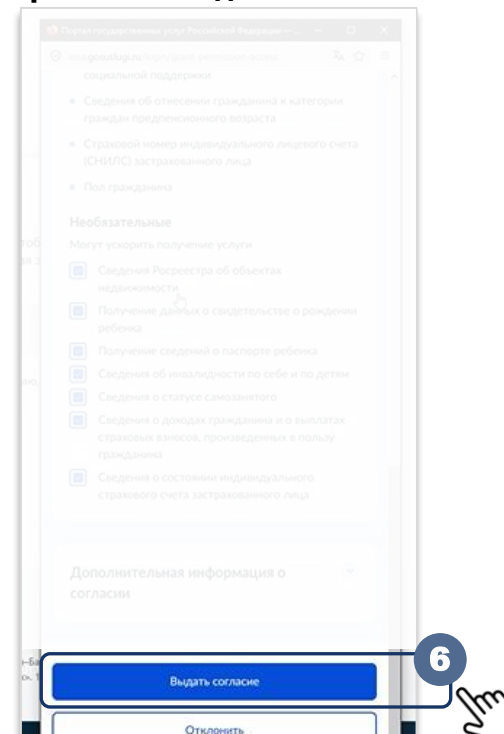
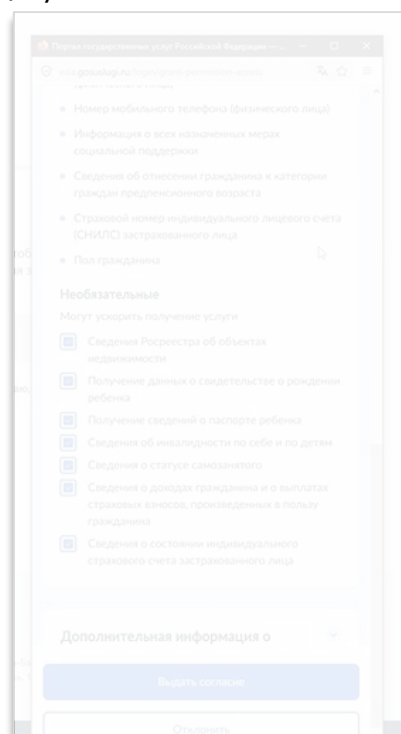
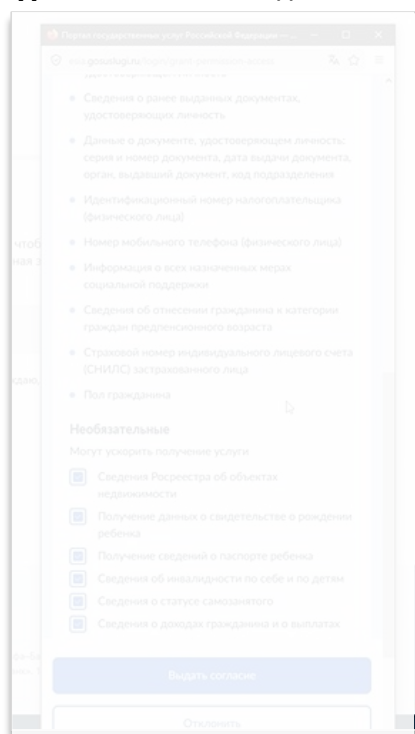
... [Комментарий по реализации]

Клиентский путь: получение доступа в интернет-банк компании на нового генерального директора. Получение доступа на нового руководителя (9/XX)

Смена данных в базе ЕГРЮЛ – 20.04.2026

Получение доступа на нового руководителя

Продолжение. Необходимо ознакомиться с документом «Согласие на обработку персональных данных» нажать «Выдать согласие».



... [Комментарий по реализации]

Клиентский путь: получение доступа в интернет-банк компании на нового генерального директора. Получение доступа на нового руководителя (10/XX)

Смена данных в базе ЕГРЮЛ – 20.04.2026

Получение доступа на нового руководителя

На шаге 3 необходимо выбрать из списка документ, подтверждающий полномочия, выбрать дату документа и ввести его номер.

Заявка нового руководителя компании

Шаг 3 из 5

5 минут — среднее время заполнения заявки

Данные с Госуслуг получены. Осталось проверить и заполнить пустые поля

Данные компании

УИН компании
9734014571

Наименование компании
ООО «САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ АГЕНТСТВО ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ КОНТРОЛЮ»

Внесите сведения о документе, который подтверждает ваши полномочия

Документ, подтверждающий ваши полномочия

Например: протокол собрания учредителей или совета директоров

Дата документа

Например: 06.05.2026

Номер документа

Можно не заполнять, если номера нет

Загрузите фото документов

Штатного приказа о назначении БЮ недостаточно. Приложите фото или скан решения о назначении, если соблозование один и протокол собрания учредителей, если их несколько

Внесите сведения о документе, который подтверждает ваши полномочия

Документ, подтверждающий ваши полномочия

Решение

Протокол

Например: 06.05.2026

Можно не заполнять, если номера нет

Дата документа

ВВЕДИТЕ

Номер документа

не за

Май

Пн Вт Ср Чт Пт Сб Вс

1 2 3

4 5 6 7 8 9 10

11 12 13 14 15 16 17

18 19 20 21 22 23 24

25 26 27 28 29 30 31

Загрузить фото

Загрузить фото

Время загрузки документов **XX сек.**

Поля автозаполнения **X**

Поля ввода **X**

XX мин



... [Комментарий по реализации]

X шагов

XX мин XX сек.

Клиентский путь: получение доступа в интернет-банк компании на нового генерального директора. Получение доступа на нового руководителя (11/XX)

Смена данных в базе ЕГРЮЛ – 20.04.2026

Получение доступа на нового руководителя

Продолжение шага 3.

Загрузить фото документов:
скан решения о назначении
руководителя, разворот паспорта
с фотографией (2-3 страницы),
с регистрацией (4-5 страницы),
далее нажать «Продолжить».

 Время загрузки документов **XX** сек.

 Поля автозаполнения **X**

 Поля ввода **X**

 **XX** мин

Загрузите фото документов

1 Штатного приказа о назначении ЕИО недостаточно. Приложите фото или скан решения о назначении, если собственник один, и протокол собрания учредителей, если их несколько

Решение о назначении руководителя
Выберите фото, скан документа или перетащите файл

 Прикрепить файл jpg, jpeg, xiff, pdf, zip, rar
Размер одного файла не должен превышать 10 МБ

Страница паспорта с фотографией
Выберите фото, скан документа или перетащите файл

 Прикрепить файл jpg, jpeg, xiff, pdf, zip, rar
Размер одного файла не должен превышать 10 МБ

Страница паспорта с регистрацией
Выберите фото, скан документа или перетащите файл

 Прикрепить файл jpg, jpeg, xiff, pdf, zip, rar
Размер одного файла не должен превышать 10 МБ

7  Продолжить



... [Комментарий по реализации]

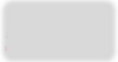
 **X шагов** **XX мин XX сек.**

Клиентский путь: получение доступа в интернет-банк компании на нового генерального директора. Получение доступа на нового руководителя (12/XX)

Смена данных в базе ЕГРЮЛ – 20.04.2026

Получение доступа на нового руководителя

Продолжение шага 3.
После нажатия кнопки
«Продолжить»...



Заявка нового руководителя компании

Шаг 3 из 5

5 минут — среднее время заполнения заявки

 Данные с Госуслуг получены.
Осталось проверить и заполнить пустые поля

Данные компании

ИНН компании
9734014571

 **Что-то пошло не так**
Возникла ошибка сервиса. Повторите попытку позднее

 Время загрузки документов **XX** сек. Поля автозаполнения **X** Поля ввода **X** **XX** мин

... [Комментарий по реализации]

 **X шагов** **XX мин XX сек.**

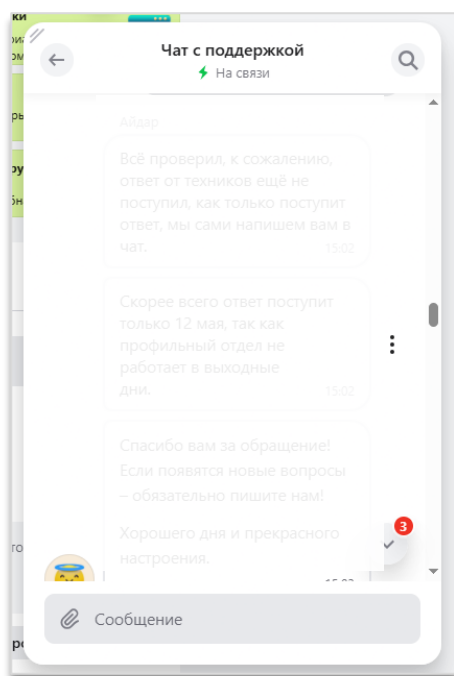
Клиентский путь: получение доступа в интернет-банк компании на нового генерального директора. Получение доступа на нового руководителя (13/XX)

Смена данных в базе ЕГРЮЛ – 20.04.2026

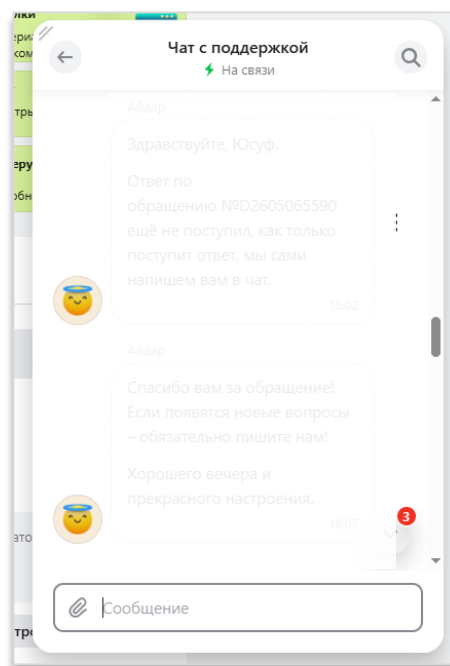
Получение доступа на нового руководителя

Оставили обращение ... в чате о проблеме в получении доступа на нового генерального директора в интернет-банк компании через сервис «Меняйте данные о руководителе онлайн (обновление персональных данных и смена ЕИО через Госуслуги)». Повторно обращались в чат банка для уточнения статуса рассмотрения нашего обращения

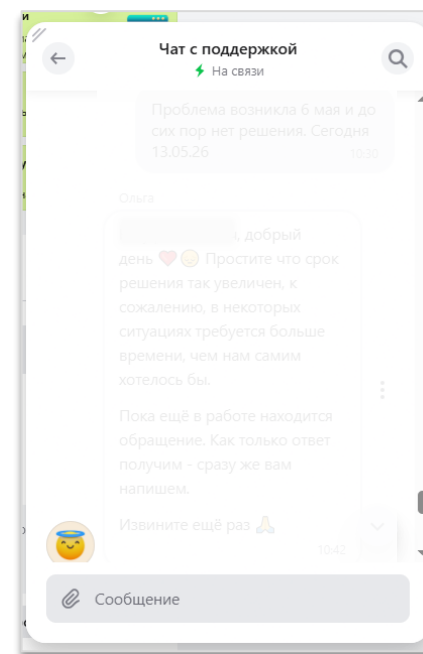
XX.XX ответ в чате банка



XX.XX ответ в чате банка



XX.XX ответ в чате банка



... [Проблема в банке]



Х шагов



XX мин XX сек.

+ еще **84** слайда
в полной версии отчета

В офисе банка. Получение доступа в интернет-банк компании на нового генерального директора



Итоговые результаты Mystery shopping – в офисе банка (1/2)

Банк	Общее время процесса*	Через какое время после визита в офис банка поступили данные для входа в интернет-банк		Кол-во подписанных документов в офисе банка	Впечатление от процесса, где 0 – очень плохо, 5 – очень хорошо	После изменений в ЕГРЮЛ банк блокирует доступ в ЛК компании	Комиссия банка за работу
		Логин	Пароль				
Банк X	XX часов XX мин [стр. 115]	Установлен в офисе банка	Через XX часов поступил пароль ...	XX шт.	X	✓	XX руб.
Банк X	XX мин XX сек. [стр. 118]	Установлен в офисе банка	В офисе через XX мин от начала визита	XX шт.	X	✗	—
Банк X	XX дня XX мин XX сек. [стр. 121]	Через XX дня поступило СМС-уведомление с логином и временным паролем		XX шт.	X	✗	—
Банк X	XX час XX мин XX сек. [стр. 124]	Через XX часов после визита в банк поступил логин	Через XX часов после визита в банк поступило СМС-уведомление с временным паролем	XX шт.	X	✓	—
Банк X	XX часа XX мин XX сек. [стр. 127]	Через XX час XX сек. поступило СМС-уведомление с логином	Через XX часов после визита в банк поступил пароль	XX шт.	X	✗	—

В Банке X прошли путь в офисе банка, потому что

* Время зафиксировано с первого визита в офис банка до получения данных для входа в интернет-банк (логин и пароль).
Источник: Frank RG, mystery shopping, апрель-июнь 2026

+ еще **1** слайд
в полной версии отчета



Банк X



Офис банка. Путь клиента при получении доступа в интернет-банк компании на нового генерального директора (1/X)

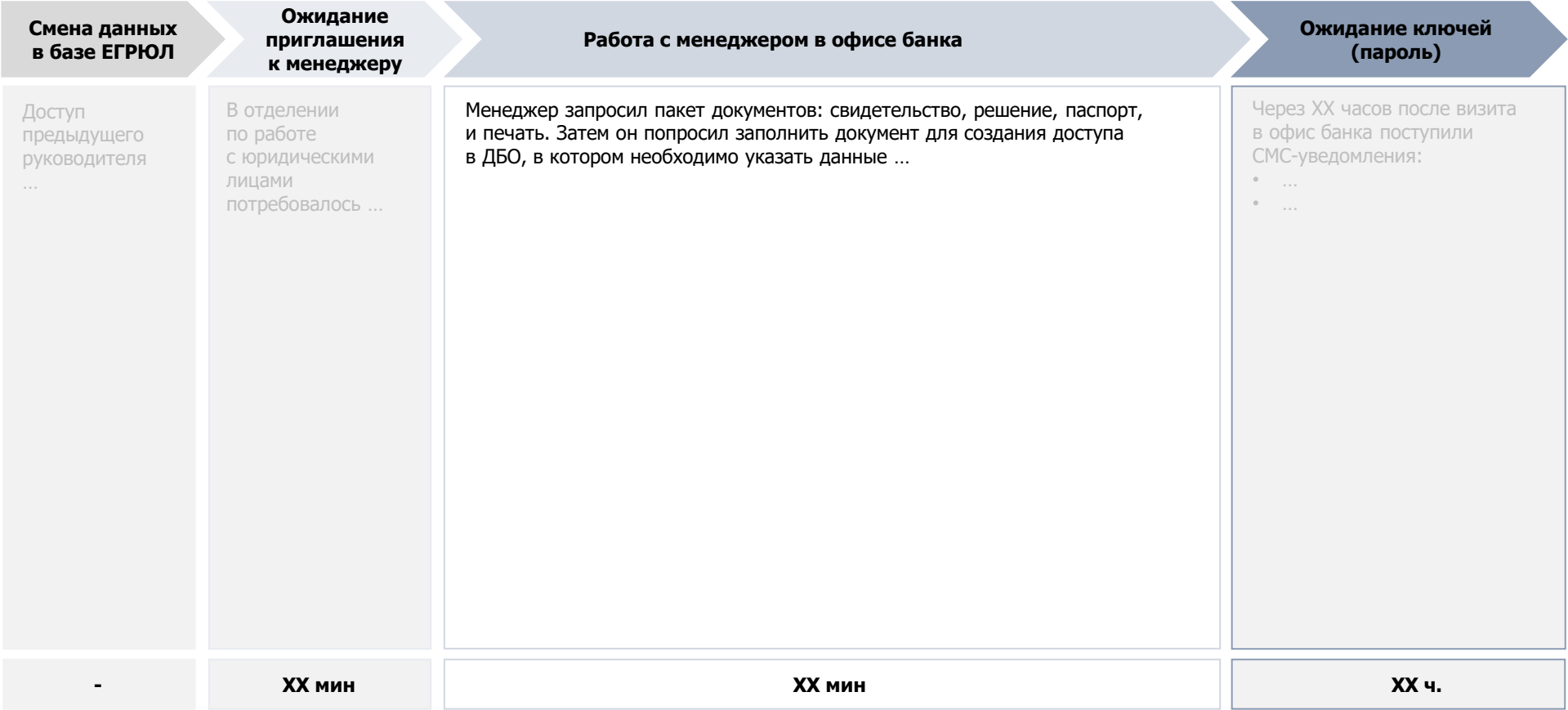
Этапы	Смена данных в базе ЕГРЮЛ	Ожидание приглашения к менеджеру	Работа с менеджером в офисе банка		Ожидание ключей (пароля)
Действия	Доступ предыдущего руководителя ...	В отделении по работе с юридическими лицами потребовалось ...	Работа с менеджером, заполнение и подписание пакета документов [стр. 117]		Через XX часов после визита в офис банка поступили СМС-уведомления:
Время	-	XX мин	XX мин		XX ч.
Документы			Печать компании + 3 документа: паспорт (2-3, 4-5 страницы), нотариально заверенное решение учредителя, свидетельство об удостоверении решения единственного участника юридического лица		
Работа менеджера			Сопровождение 1 менеджером	X доп. документа подготовил менеджер	
Замечания					

X

Впечатление от процесса в офисе банка (где 0 – очень плохо, 5 – очень хорошо)

XX ч. XX мин

Офис банка. Путь клиента при получении доступа в интернет-банк компании на нового генерального директора (2/X)



 XX ч. XX мин

+ еще **27** слайдов
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