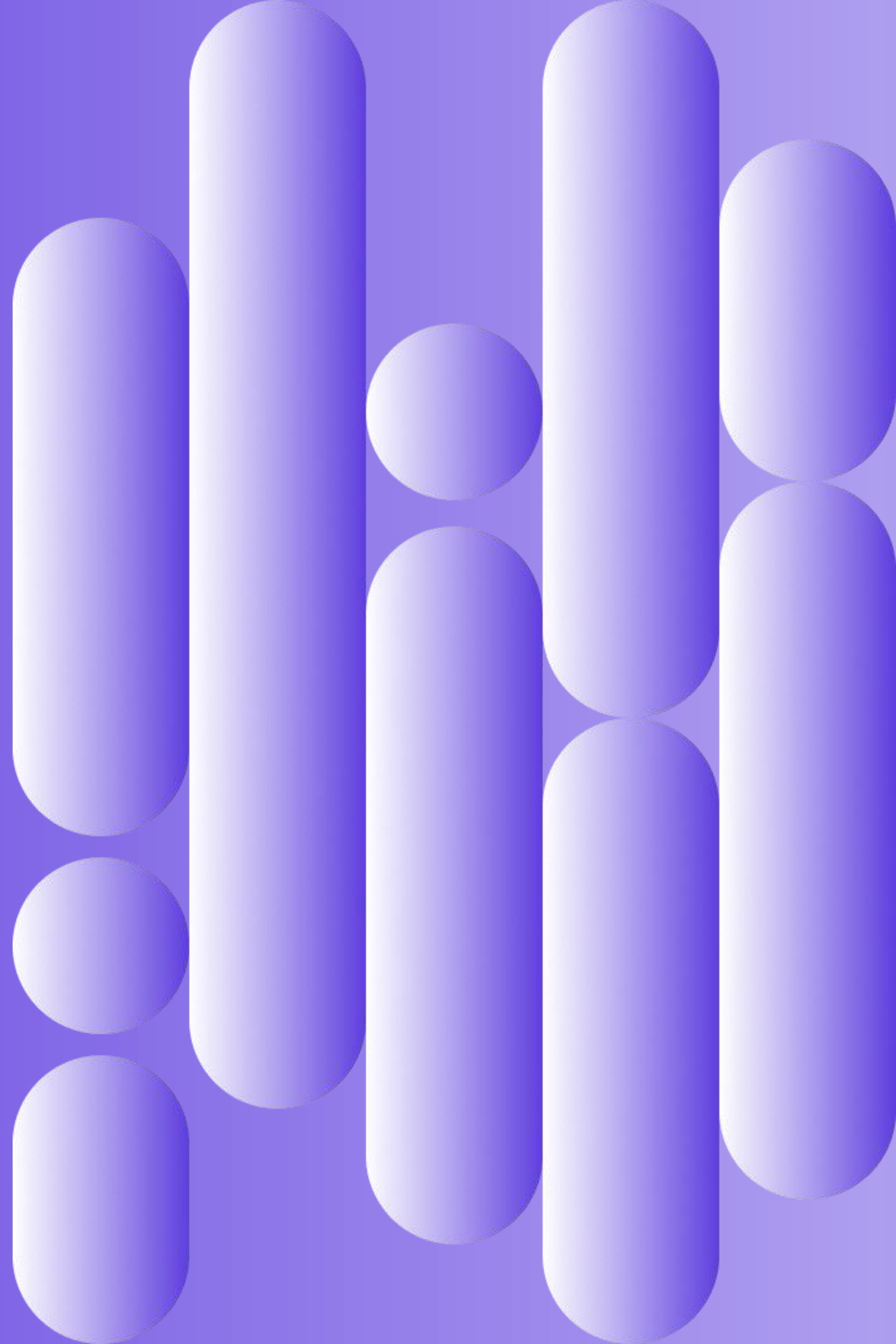


2023

Go Banking

Исследование приложений
мобильного банкинга в России



Содержание отчета

4	Введение		
6	Обзор банковского сектора		
8	Новости рынка		
9	Тренды рынка		
10	Портрет пользователя мобильного банка		
11	Анализ пользовательских интересов		
17	Рейтинг. Часть 1. Анализ банковских приложений, удаленных из App Store и Google Play	56	Рейтинг. Часть 2. Анализ банковских приложений, оставшихся в App Store и Google Play
	• Функционал приложений		• Показатели трафика
	• UX приложений		• Функционал приложений
	• Продвижение в digital		• UX приложений
	• Адаптация к изменениям		• Продвижение в digital
	• Итоговый рейтинг		• Адаптация к изменениям
			• ASO
			• Итоговый рейтинг
		109	Методология
		115	Команда
		116	Контакты

Введение

Go Mobile проводит исследование рынка мобильного банкинга с 2017 года. В отчете мы анализируем приложения банков, а также подходы к их продвижению.

Чего мы хотим достичь с помощью отчета:

- Отследить развитие мобильного банкинга и его адаптацию к новым условиям
- Мотивировать банки становиться лучше и удобнее для клиентов
- Стимулировать конкурентную борьбу между банками

В 2023 году мы разделили рейтинг банков на две части:

1. Рейтинг банковских приложений, удаленных из App Store и Google Play. 11 игроков*
2. Рейтинг банковских приложений, оставшихся в App Store и Google Play. 11 игроков

Такое разделение определено тем, что некоторые данные для удаленных из сторов приложений невозможно получить из открытых источников. Два рейтинга позволили более объективно оценить и сравнить приложения.

*кроме Альфа-Банка. Банк отказался от участия в исследовании

Введение

Отчет состоит из двух частей — обзорной и рейтинговой.

В обзорной части представлены:

1. Анализ банковского сектора
2. Тренды рынка
3. Портрет потребителя банковских приложений
4. Анализ пользовательских интересов

Период сбора данных для анализа: август 2022 — август 2023.

Некоторые банковские приложения были удалены из сторов на момент публикации исследования, данные по ним приведены за указанный период.

В рейтинговой части мы оценили приложения по 110+ параметрам и выявили лидеров в каждой номинации, а также определили победителей в двух итоговых рейтингах.

Номинации

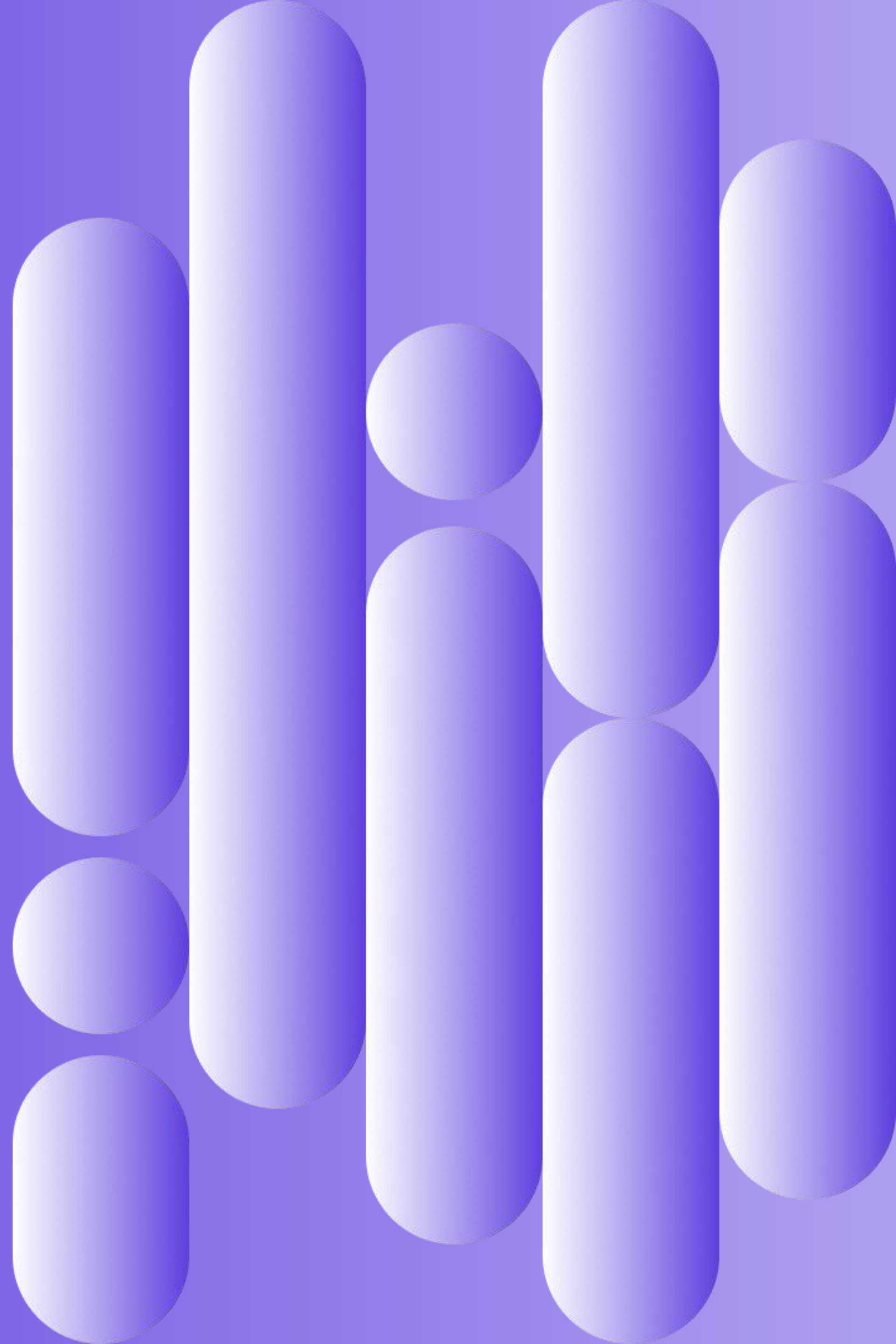
Для банковских приложений, удаленных из App Store и Google Play

- Лучший функционал мобильного приложения
- Лучший UX приложения
- Лучшее продвижение в digital
- Лучшая адаптация к изменениям

Для банковских приложений, оставшихся в App Store и Google Play

- Лучшие показатели трафика
- Лучший функционал мобильного приложения
- Лучший UX приложения
- Лучшее продвижение в digital
- Лучшая адаптация к изменениям
- Лучшая ASO

Обзор рынка



Анализ банковского сектора

Итоги 2022

В 12 раз

упала прибыль банковского сектора по итогам 2022 года, хоть банки и смогли покрыть убытки первого полугодия

35 из 50

крупнейших банков находятся под санкциями в 2023 году

Возвращение к росту

2,4 трлн руб

составила прибыль банков в период с января по сентябрь 2023 года

- +1,3% составил прирост прибыли в 2023 году относительно 2021 года
- +1082,3% относительно 2022 года

Ипотека, корпоративное кредитование и размещение выпусков ОФЗ оказались драйверами роста рынка в 2023 году

Навстречу рекорду

3 трлн руб

ожидаемая прибыль банков в 2023 году. Эта сумма станет рекордной для рынка

Основные новости рынка

[Банк России с начала 2023 года отменил часть мер поддержки](#), предоставленных банкам в 2022 году на фоне волатильности финансового и валютного рынков (январь)

[Группа ПСБ запустила первый в России](#) облигационный паевой фонд в юанях (январь)

[Сбербанк начал работать в Крыму](#) (январь)

[Банк «Тинькофф» начал выпуск карт UnionPay](#). В России стало восемь банков, карты UnionPay которых работают за границей (май)

[Крупные банки перестали](#) открывать счета в долларах и евро. Вместо накопительных счетов в западных валютах банки предлагают их в рублях (май)

[Многолетний тренд](#) на сокращение числа банков преломился. В 2023 году число банков перестало сокращаться впервые с 2017 года (июнь)

[Грузия, Турция, Греция, Кипр и Израиль ограничили прием переводов через «Юнистрим»](#) (июль)

[ЦБ сообщил](#) о начале тестирования цифрового рубля в 13 банках: Альфа-Банк, Банк ДОМ.РФ, Ингосстрах Банк, ВТБ, Газпромбанк, КИВИ Банк, Ак Барс Банк, МТС-Банк, Промсвязьбанк, Совкомбанк, Банк Синара, Росбанк, ТКБ Банк (август)

[Россиянам стала доступна оплата по QR-кодам через систему быстрых платежей за рубежом](#): в Турции, Таджикистане, Узбекистане, а также на Кубе и в Таиланде (сентябрь)

Тренды рынка

01 Ускоренный переход на отечественные IT-решения

- ВТБ, Мособлбанк, Газпромбанк, РСХБ уже перешли на отечественный TLS-сертификат шифрования
- К 2025 году банки полностью перейдут на отечественные системы управления базами данных, например, Postgres
- Все банковские карты, пропуска и другие типы смарт-карт должны будут производиться в России с 2025 года
- ЦБ в сентябре 2022 года представил «дорожную карту» по выводу на рынок отечественных банкоматов

02 Продолжение дедолларизации

Сначала 2023 года ЦБ начал проводить операции в рамках бюджетного правила в китайских юанях. Российские компании перестраивают внешнеторговые операции и накопление внешних активов в пользу преимущественного использования валют дружественных стран

03 Внедрение цифрового рубля

Разработку цифрового рубля Банк России начал в 2020 году, а с 1 августа 2023 заработал закон о его официальном внедрении в качестве третьей формы национальной валюты наряду с наличными и безналичными. ЦБ является оператором платформы цифрового рубля

04 Повышение конкуренции между банками на маркетплейсах

Финансовый маркетплейс позволяет пользователям увидеть предложения от разных банков и сравнить их условия. Это заставляет банки формировать все более конкурентоспособные предложения для клиентов, чтобы заполучить аудиторию с высоким NPS

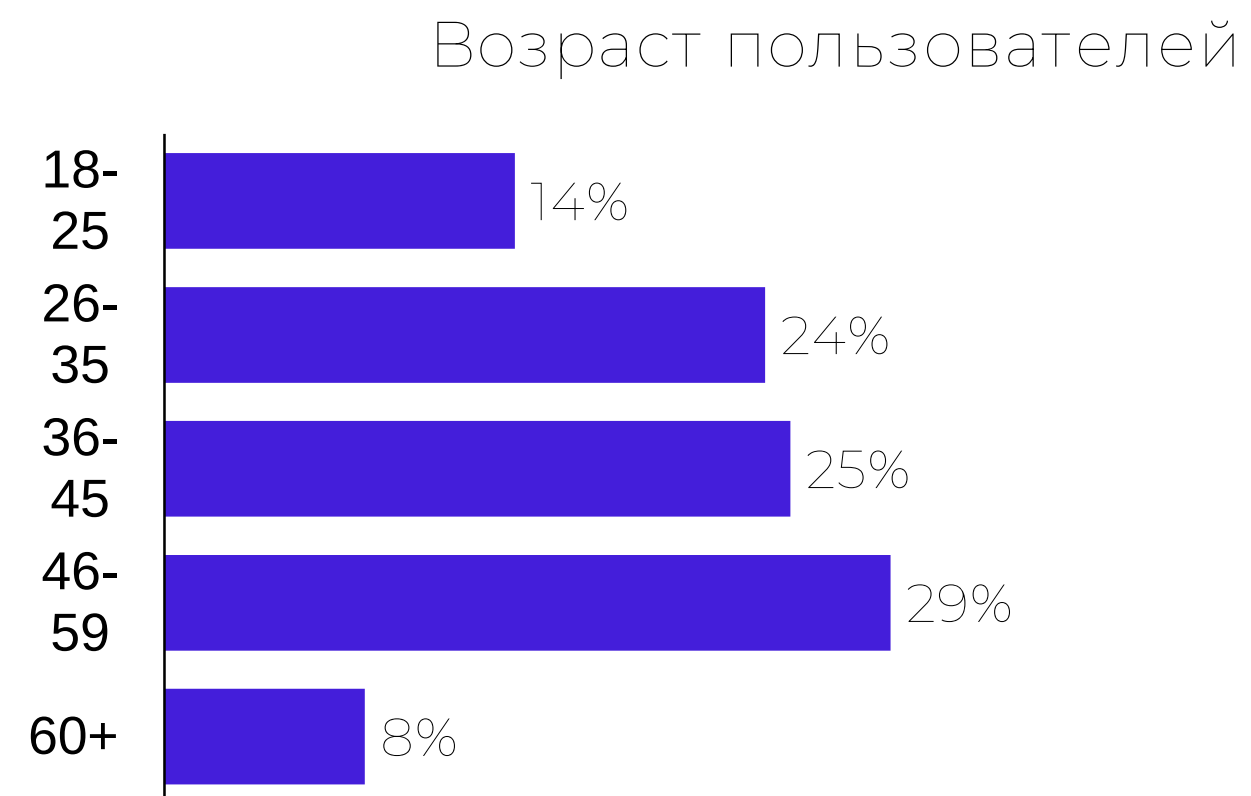
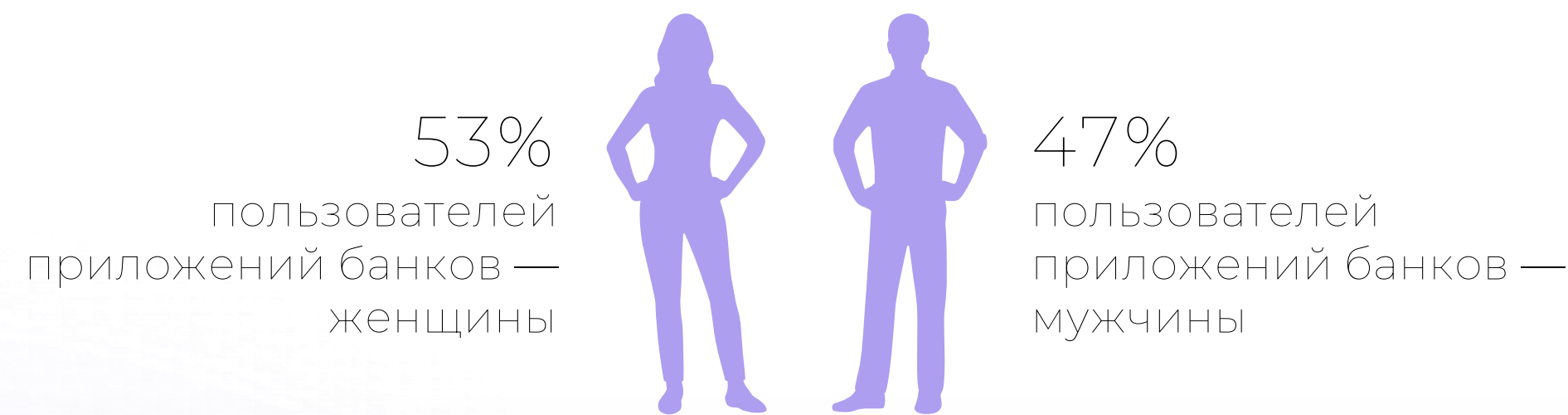
05 Движение в сторону экосистемности и расширения спектра небанковских услуг

Российские банки активно выстраивают экосистемы и развивают в рамках приложения повседневные онлайн-сервисы. Экосистему уже активно развивают Сбер, Тинькофф, Альфа-Банк, Газпромбанк, МТС Банк и ВТБ. Банки стремятся закрыть все больше потребностей аудитории и стать единым окном для решения ее проблем

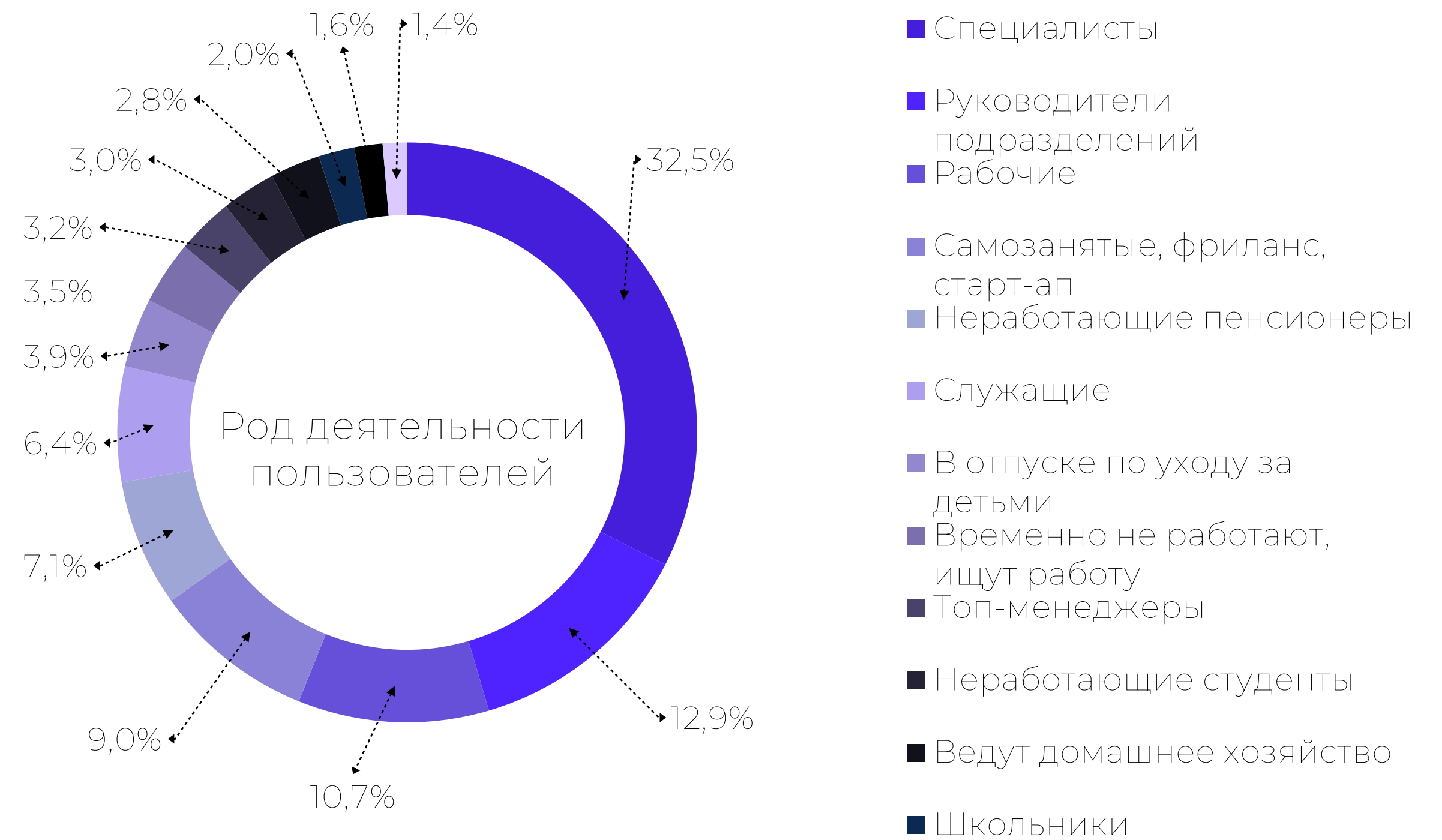
06 Развитие линейки платежных сервисов, включая встроенные платежи в приложениях сторонних игроков

Привычные методы оплаты телефоном после ухода Visa и Mastercard больше не работают. На смену им пришли SberPay, Tinkoff Pay, Alfa Pay, — альтернативные платежные сервисы, которые пока действуют на базе Android. Для большего удобства e-com шоппинга банки сотрудничают с различными интернет-магазинами для автоматической переадресации в мобильный банк для оплаты покупок.

Портрет пользователя мобильного банка



Самая многочисленная категория пользователей мобильного банкинга — люди 46–59 лет. На нее приходится 29% всех пользователей



Наибольшее число пользователей мобильного банка составляют специалисты, руководители подразделений и рабочие. На них приходится более половины всех пользователей

Анализ пользовательских интересов

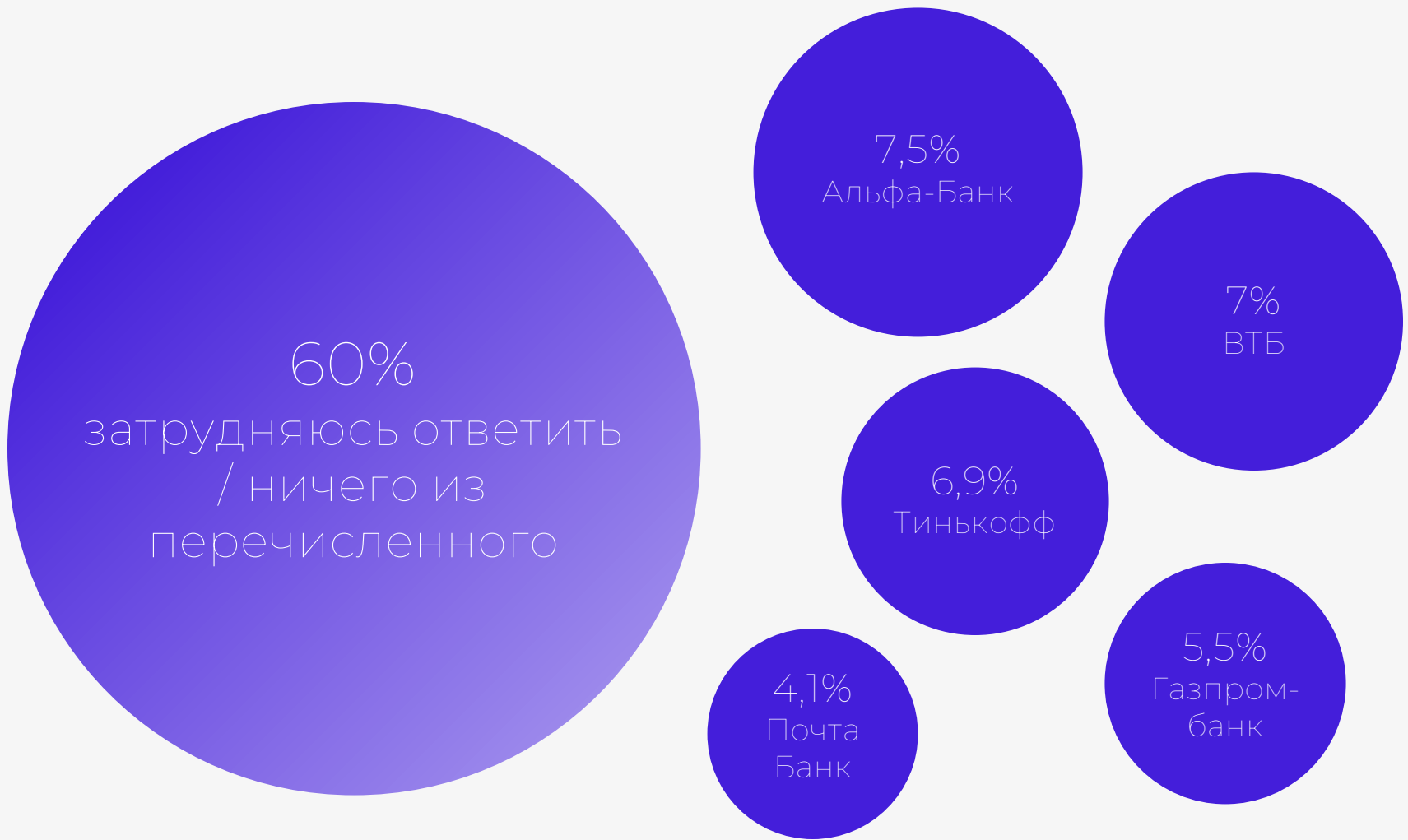
Банковские услуги на втором месте
среди интересов пользователей при использовании смартфона (87%). На первом месте — мессенджеры (91%)

Мобильный банк, дебетовая карта, интернет-банкинг
самые популярные услуги банков. Их выбирают 20%, 18% и 15% пользователей соответственно



Источник: Медiasкоп

Намерение начать пользоваться банком



- Большинство опрошенных (60%) не знают, каким конкретно банком планируют начать пользоваться
- Альфа-банк — лидер при выборе банка у потенциальных клиентов
- Несмотря на санкции, лидеры рынка не потеряли свою популярность среди аудитории

Чтобы определить, зачем пользователи заходят в мобильные приложения банков, мы провели собственный опрос

500

респондентов прошли опрос

от 18 до 60+

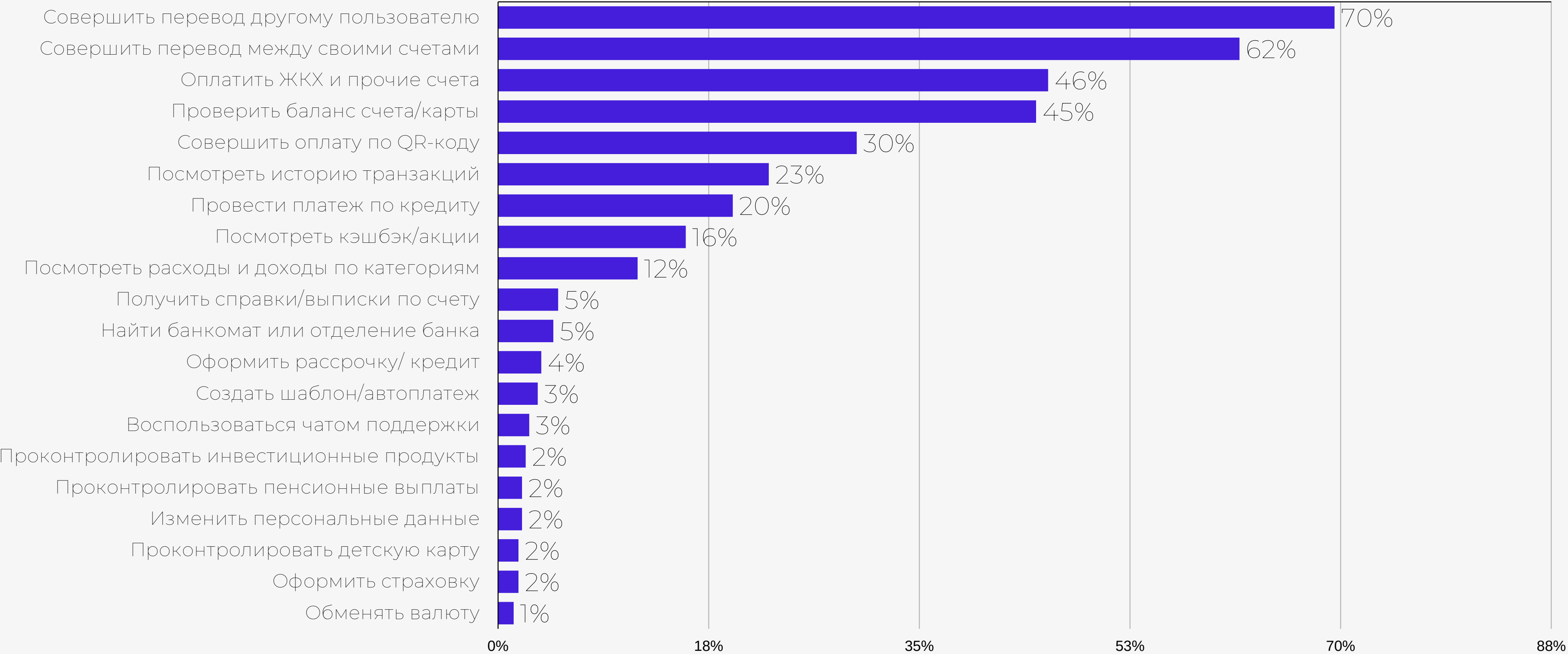
возрастной диапазон респондентов

С помощью опроса мы определили:

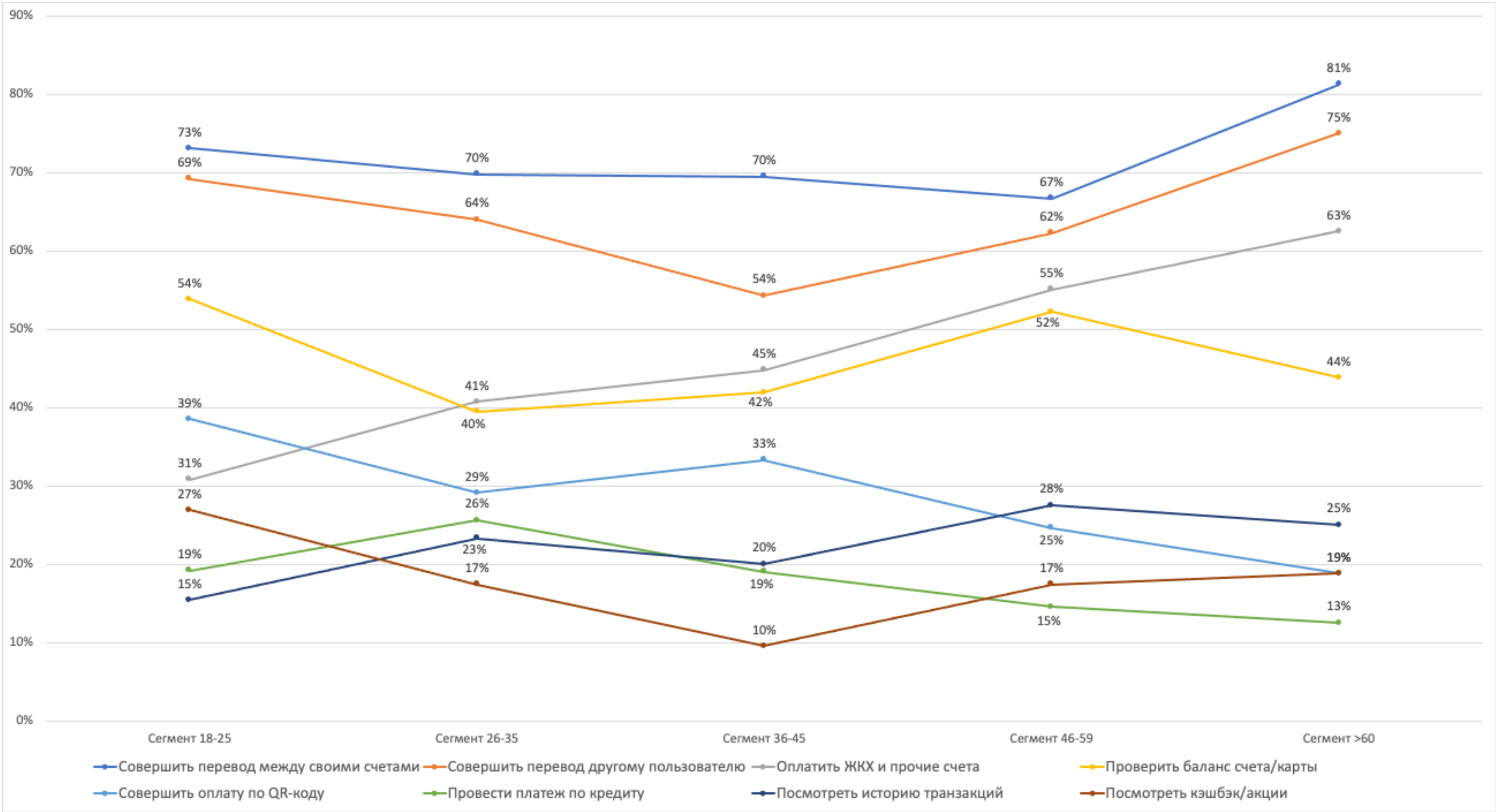
- функции первого приоритета — самые часто используемые функции мобильных приложений банков
- функции второго приоритета — менее используемые
- функции третьего приоритета — наименее популярные

Самой востребованной функцией оказался перевод другому пользователю (69,5%)

На 2 месте по популярности «Перевод между своими счетами» (61,6%). Функции «Оплата ЖКХ и прочих счетов» (45,7%), «Проверка баланса счетов/карт» (44,7%) и «Оплата по QR-коду» (29,8%) также попали в топ-5 приоритетных задач, которые пользователи решают в приложении мобильного банка.



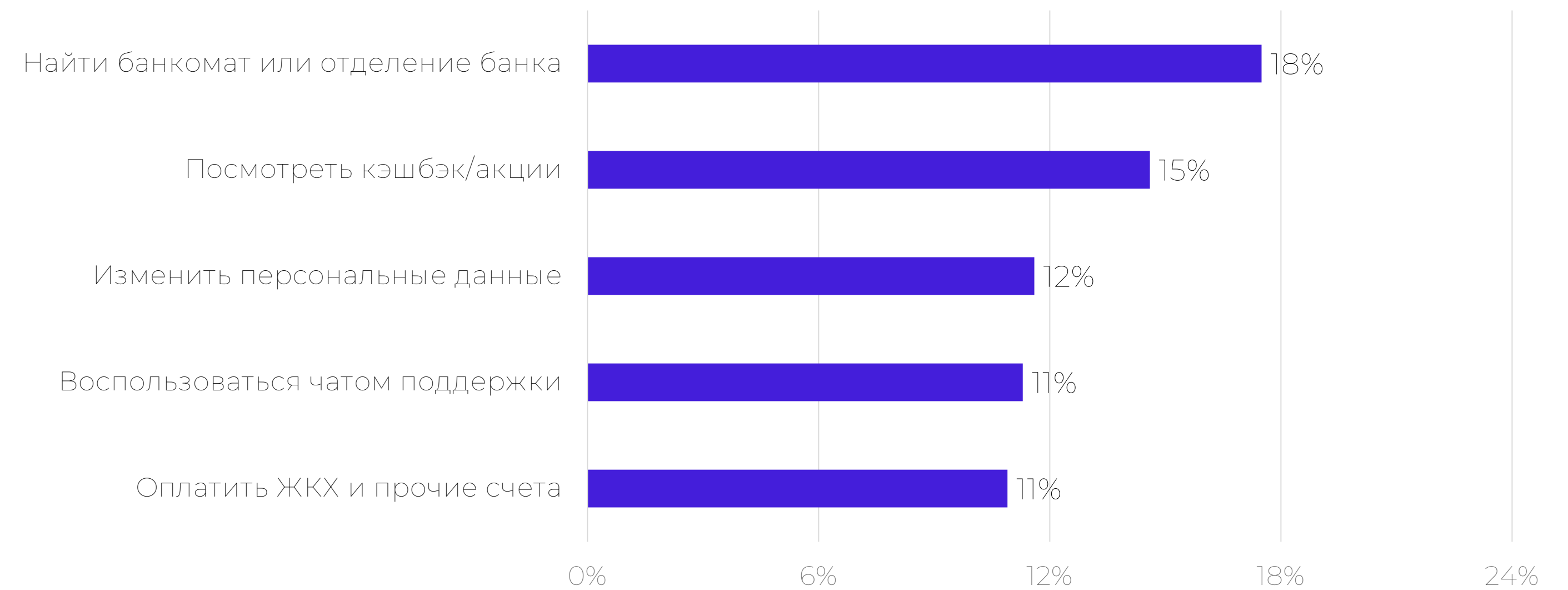
Изменение доли топ-5 функций от сегмента к сегменту



Функции второго приоритета



Функции третьего приоритета



Портреты пользователей мобильного банкинга, сформированные на основе опроса

18–25:

- привязаны к электронным платежам и высоко восприимчивы к нововведениям;
- стабильно используют функции для контроля финансов, а так же интересуются возможностями кэшбэка и акций;
- чаще других задумываются о пассивном доходе, сбережении своих средств и инвестируют.

26–35:

- больше других возрастных сегментов связаны с кредитами и платежами по ним;
- наравне с сегментом 18–25 интересуются инвестиционными продуктами;
- склонны решать проблемы/задавать вопросы в чате поддержки.

36–45:

- самый финансово стабильный сегмент, поэтому низок интерес к кэшбэку и акциям;
- положительно относятся к нововведениям в мобильном банкинге и часто пользуются новыми функциями;
- мало заинтересованы в страховых продуктах.

46–59:

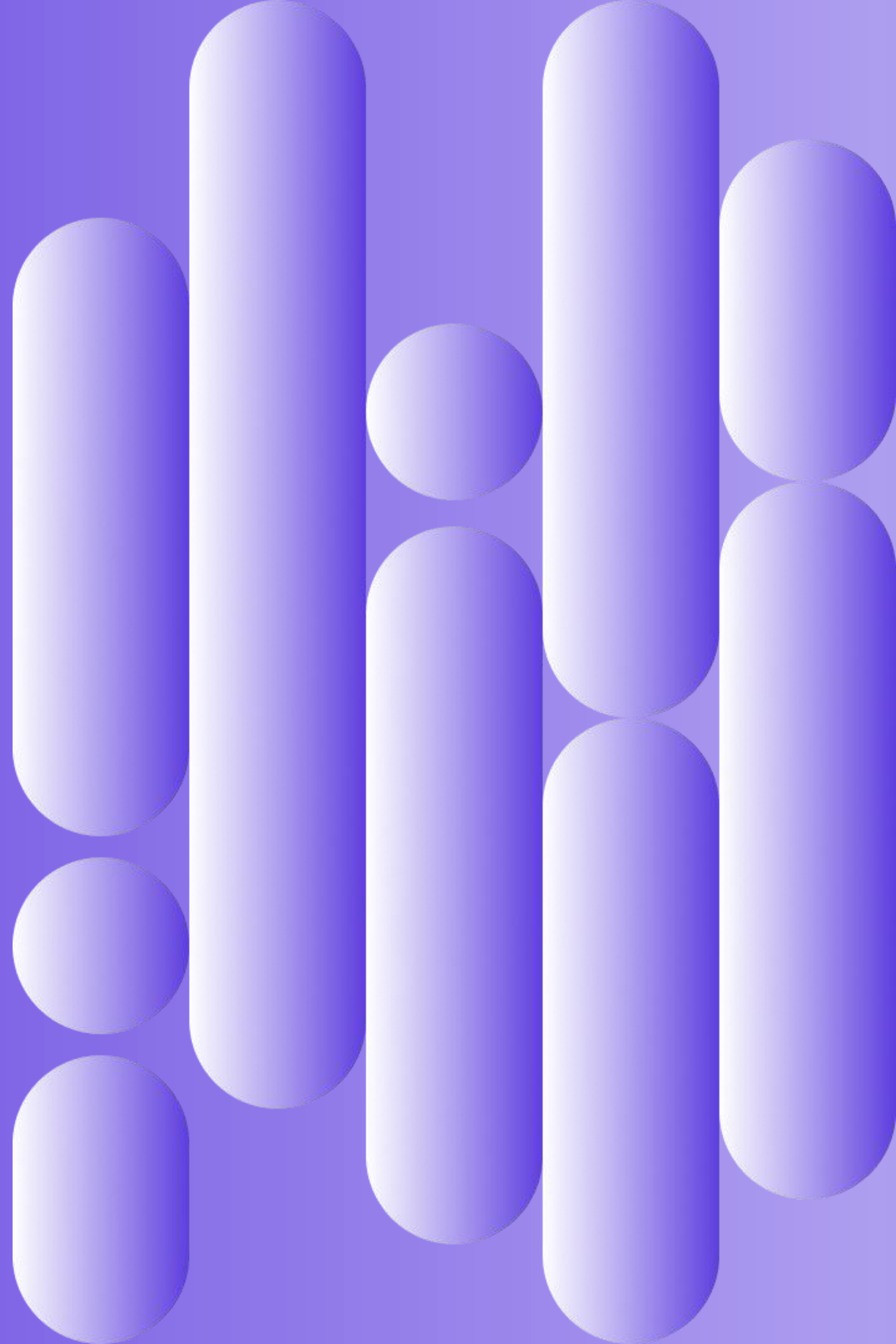
- мало заинтересованы в получении кредита/рассрочки;
- нечасто переводят деньги между своими счетами – в большей степени из-за своей высокой финансовой дисциплины и способности к планированию как ежедневных трат, так и трат на оплату кредитов, пополнения вклада и т.д.

60+:

- наименее восприимчивы к нововведениям и функциям, упрощающим решение повседневных финансовых задач;
- заинтересованы в инвестиционной деятельности;
- активно контролируют свои доходы и расходы.

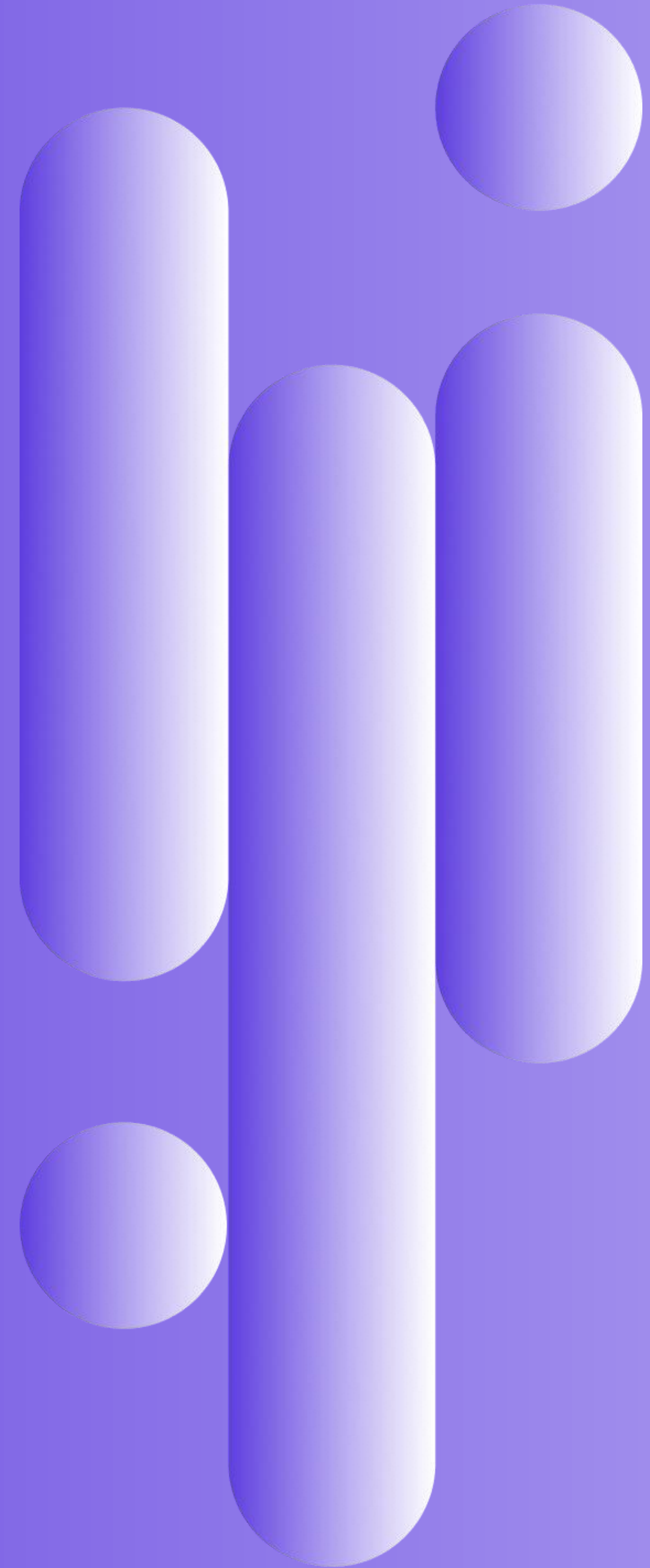
Рейтинг. Часть 1.

Анализ банковских приложений,
удаленных из App Store и Google Play



Возможности и функционал приложений

Рейтинг. Часть 1. Анализ банковских приложений,
удаленных из App Store и Google Play



Возможности и функционал приложений

В этом блоке мы проанализировали функционал приложений и разделили параметры их оценки на девять категорий:

1. Опции при первом входе
2. Опции на главном экране
3. Опции для переводов другим пользователям
4. Опции для совершения платежей
5. Действия с картой
6. Опции в чате поддержки
7. Опции для поиска банкоматов
8. Опции, связанные с инновациями
9. Опции, связанные с медиа

Мы оценивали наличие или отсутствие функции, удобство и полноту ее реализации.

По итогам раздела выявили победителя и призеров в номинации «Лучший функционал мобильного приложения».

Возможности и функционал приложений | Выводы

ВТБ

лидер по функционалу и возможностям мобильного приложения. Тинькофф — на втором месте с минимальным отрывом в 0,4 балла

ВТБ

лидер в блоке «Первый вход». В приложении банка наиболее простой и быстрый процесс первичного входа и регистрации

Сбербанк и МКБ

лидеры в блоке «Платежи». Банки предоставляют широкий спектр опций и фильтров в приложении для оперативного совершения платежа

Тинькофф

лидер в блоке «Действия с картой». В приложении банка можно совершить больше всего манипуляций с картой: от открытия вклада до выбора причины блокировки

Сбербанк, банк «Открытие», Тинькофф

и Росбанк
лидеры в блоке «Чат поддержки». У них наиболее широкий функционал в этом разделе приложения

Сбербанк, Совкомбанк и ВТБ

лидеры в блоке «Поиск банкоматов». Эта функция в их приложениях проста в реализации и удобна в использовании

Итоги раздела

Название банка	Первый вход	Главный экран	Переводы другим пользователем	Платежи	Действия с картой	Чат поддержки	Поиск банкоматов	Инновации	Медиа	Сумма первичных баллов	Итого баллов
	в баллах, max — 9	в баллах, max — 6	в баллах, max — 4	в баллах, max — 10	в баллах, max — 9	в баллах, max — 2,4	в баллах, max — 5	в баллах, max — 2,4	в баллах, max — 1,2	в баллах, max — 49	в баллах, max — 20
ВТБ	9	5	4	8	9	1,8	4	2,4	0,4	43,6	17,8
Тинькофф	8	5	4	8	9	2,4	3,2	2,4	1,2	43,2	17,6
Сбербанк	7	6	3	9	8	2,4	4	2,4	1,2	43	17,6
Совкомбанк	6	5	4	8	8	1,8	4	2,4	0,8	40	16,3
Росбанк	8	5	4	8	6	2,4	3,2	1,8	1,2	39,6	16,2
Банк «Открытие»	5	6	3	7	7	2,4	3,2	2,4	1,2	37,2	15,2
МТС Банк	4	4	4	8	8	1,8	2,4	2,4	0	34,6	14,1
МКБ	4	6	4	9	6	1,2	3,2	1,2	0	34,6	14,1
Банк «Санкт-Петербург»	5	4	3	6	6	1,2	2,4	1,8	0	29,4	12,0
Банк Зенит	6	3	3	6	6	0,6	2,4	1,2	0,4	28,6	11,7
Газпромбанк	4	1	3	7	7	0,6	1,6	0,6	0	24,8	10,1

Финалисты номинации «Лучший функционал приложения»

1

 **ВТБ**

2


ТИНЬКОФФ

3

 **СБЕР БАНК**

Первый вход

Название банка	Поддержка Touch ID и Face ID	Знакомство пользователя с преимуществами банка в нескольких экранах	Необходимость ознакомиться с политикой конфиденциальности	Разрешение доступа к данным о местоположении устройства	Автоматический ввод кода из сообщения в интерфейс приложения	Наличие обратного отсчёта времени, в которое необходимо ввести код из смс	Возможность зайти в приложение без аутентификации по коду из смс	Необходимость установить Госуслуги Биометрия для входа в приложение без посещения офиса банка	Возможность продолжить без регистрации	Итого баллов по блоку
	в баллах, max - 1									в баллах, max - 9
Сбербанк	1	0	0	1	1	1	1	1	1	7
ВТБ*	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
Газпромбанк	1	0	0	1	0	1	1	0	0	4
Банк «Открытие»	1	0	0	1	0	1	1	1	0	5
Тинькофф*	1	1	1	1	0	1	1	1	1	8
Совкомбанк*	1	1	0	1	0	1	1	1	0	6
МКБ	1	0	0	1	0	0	1	0	1	4
Росбанк*	1	1	1	1	1	1	1	1	0	8
Банк «Санкт-Петербург»	1	0	0	1	0	1	1	1	0	5
МТС Банк	1	0	0	1	0	0	0	1	1	4
Банк Зенит	1	0	0	1	0	1	1	1	1	6

*данные верифицированы банком

1 балл — есть
0 баллов — нет

Главный экран

Название банка	Выведение частых операций в «предложения»	Наличие кнопки, ведущей на переводы, в главном меню	Наличие кнопки платежи в главном меню	Возможность посмотреть историю транзакций в главном меню	Чат техподдержки в главном меню	Наличие кнопки поиска банкоматов в главном меню	Итого баллов по блоку
	в баллах, max - 1						в баллах, max - 6
Сбербанк	1	1	1	1	1	1	6
ВТБ*	1	1	1	1	1	0	5
Газпромбанк	0	0	1	0	0	0	1
Банк «Открытие»	1	1	1	1	1	1	6
Тинькофф*	1	1	1	1	1	0	5
Совкомбанк*	0	1	1	1	1	1	5
МКБ	1	1	1	1	1	1	6
Росбанк*	0	1	1	1	1	1	5
Банк «Санкт-Петербург»	1	0	1	1	1	0	4
МТС Банк	1	1	1	1	0	0	4
Банк Зенит	0	0	0	1	1	1	3

*данные верифицированы банком

1 балл — есть
0 баллов — нет

Переводы другим пользователям

Название банка	Перевод по номеру телефона	Перевод по номеру карты	Возможность привязки карты стороннего банка и перевода внутри приложения	Возможность прикрепить сообщение к переводу	Итого баллов по блоку
	в баллах, max - 1				в баллах, max - 4
Сбербанк	1	1	0	1	3
ВТБ*	1	1	1	1	4
Газпромбанк	1	1	0	1	3
Банк «Открытие»	1	1	0	1	3
Тинькофф*	1	1	1	1	4
Совкомбанк*	1	1	1	1	4
МКБ	1	1	1	1	4
Росбанк*	1	1	1	1	4
Банк «Санкт-Петербург»	1	1	0	1	3
МТС Банк	1	1	1	1	4
Банк Зенит	1	1	0	1	3

*данные верифицированы банком

1 балл — есть
0 баллов — нет

Платежи

Название банка	Выбор организации из списка	Поиск организации по названию	Оплата по QR-коду	Создание шаблонов и автоплатежей	Поддержка Korona Pay/Unistream/иных систем денежных трансферов	Перенаправление на СБП/MirPay/SberPay из приложения интернет-магазина в банковское приложение	Поддержка способов бесконтактной оплаты	Возможность заказать/скачать выписку в удобном формате (pdf, word, excel)	Визуализация трат по категориям	Возможность просмотра только онлайн / офлайн / все транзакции	Итого баллов по блоку
	в баллах, max - 1										в баллах, max - 10
Сбербанк	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	9
ВТБ*	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	8
Газпромбанк	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	7
Банк «Открытие»	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	7
Тинькофф*	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	8
Совкомбанк*	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	8
МКБ	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	9
Росбанк*	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	8
Банк «Санкт-Петербург»	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	6
МТС Банк	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	8
Банк Зенит	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	6

*данные верифицированы банком

1 балл — есть
0 баллов — нет

Действия с картой

Название банка	Выбор причины блокировки карты из списка	Открытие инвестиционных счетов	Возможность стать клиентом банка онлайн через приложение	Открытие вклада	Обмен валюты	Счет в валюте	Привязка карт других банков	Детская карта	Пенсионная карта	Итого баллов по блоку
	в баллах, max - 1									в баллах, max - 9
Сбербанк	1	1	1	1	1	1	0	1	1	8
ВТБ*	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
Газпромбанк	0	1	1	1	1	1	0	1	1	7
Банк «Открытие»	1	0	1	1	1	1	1	0	1	7
Тинькофф*	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
Совкомбанк*	0	1	1	1	1	1	1	1	1	8
МКБ	0	1	0	1	1	1	1	0	1	6
Росбанк*	0	1	0	1	1	1	1	1	0	6
Банк «Санкт-Петербург»	0	1	0	1	1	1	0	1	1	6
МТС Банк	0	1	1	1	1	1	1	1	1	8
Банк Зенит	0	1	1	1	1	1	0	0	1	6

*данные верифицированы банком

1 балл — есть
0 баллов — нет

Чат поддержки

Название банка	Наличие робота-помощника	Возможность бронировать время и встречу в банковском отделении для снятия валюты	Возможность прикрепить файл	Отображение ранее поданных обращений	Итого баллов по блоку
	в баллах, max - 1				в баллах, max - 2,4
Сбербанк	1	1	1	1	2,4
ВТБ*	1	0	1	1	1,8
Газпромбанк	0	0	0	1	0,6
Банк «Открытие»	1	1	1	1	2,4
Тинькофф*	1	1	1	1	2,4
Совкомбанк*	1	0	1	1	1,8
МКБ	0	0	1	1	1,2
Росбанк*	1	1	1	1	2,4
Банк «Санкт-Петербург»	0	0	1	1	1,2
МТС Банк	1	0	1	1	1,8
Банк Зенит	0	0	0	1	0,6

*данные верифицированы банком

1 балл — есть
0 баллов — нет

Поиск банкоматов

Название банка	Отображение ближайшего отделения и расстояние до него	Отображение информации о времени работы	Отображение информации о заведении, в котором находится банкомат (банк, аптека, супермаркет)	Отображение списком	Отображение на карте	Итого баллов по блоку
	в баллах, max - 1					в баллах, max - 5
Сбербанк	1	1	1	1	1	4
ВТБ*	1	1	1	1	1	4
Газпромбанк	0	0	0	1	1	1,6
Банк «Открытие»	1	1	0	1	1	3,2
Тинькофф*	1	1	1	0	1	3,2
Совкомбанк*	1	1	1	1	1	4
МКБ	1	0	1	1	1	3,2
Росбанк*	1	1	0	1	1	3,2
Банк «Санкт-Петербург»	0	0	1	1	1	2,4
МТС Банк	0	1	0	1	1	2,4
Банк Зенит	1	0	0	1	1	2,4

*данные верифицированы банком

1 балл — есть
0 баллов — нет

Инновации

Название банка	Использование искусственного интеллекта	Коллаборации с другими сервисами	Биометрия	Возможность выпуска платежного стикера (на 03.08.2023)	Итого баллов по блоку
	в баллах, max - 1				в баллах, max - 2,4
Сбербанк	1	1	1	1	2,4
ВТБ*	1	1	1	1	2,4
Газпромбанк	0	0	0	1	0,6
Банк «Открытие»	1	1	1	1	2,4
Тинькофф*	1	1	1	1	2,4
Совкомбанк*	1	1	1	1	2,4
МКБ	0	0	1	1	1,2
Росбанк*	0	1	1	1	1,8
Банк «Санкт-Петербург»	0	1	1	1	1,8
МТС Банк	1	1	1	1	2,4
Банк Зенит	1	0	1	0	1,2

*данные верифицированы банком

1 балл — есть
0 баллов — нет

Медиа

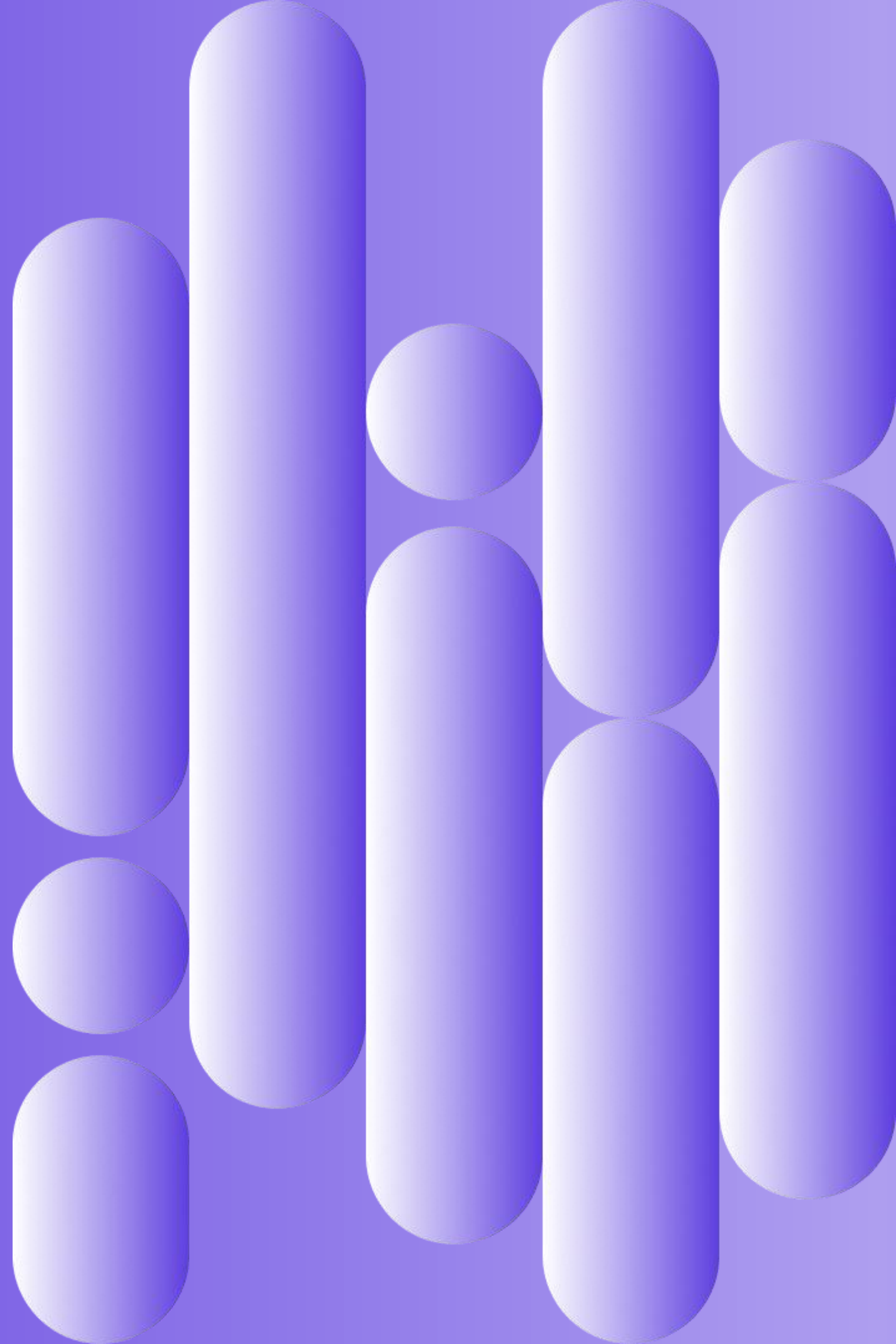
Название банка	Наличие сториз	Наличие в сториз рекламы предложений от партнеров (сервисы с кэшбеком, специальные предложения для держателей карты)	Отображение подписок, которые оформлены на карту, с возможностью отписаться/изменить размер платежа	Итого баллов по блоку
		в баллах, max - 1		в баллах, max - 1,2
Сбербанк	1	1	1	1,2
ВТБ*	0	0	1	0,4
Газпромбанк	0	0	0	0
Банк «Открытие»	1	1	1	1,2
Тинькофф*	1	1	1	1,2
Совкомбанк*	1	1	0	0,8
МКБ	0	0	0	0
Росбанк*	1	1	1	1,2
Банк «Санкт-Петербург»	0	0	0	0
МТС Банк	0	0	0	0
Банк Зенит	0	0	1	0,4

*данные верифицированы банком

1 балл — есть
0 баллов — нет

UX приложений

Рейтинг. Часть 1. Анализ банковских приложений,
удаленных из App Store и Google Play



UX приложений

В блоке мы исследовали, насколько опыт взаимодействия с приложением прост для пользователя, насколько быстро можно сделать те или иные действия.

Мы оценивали скорость поиска функции и удобство ее реализации, а также скорость работы чата поддержки.

По итогам этого раздела выявили победителя и призеров в номинации «Лучший UX приложения».

UX приложений | Выводы

- ✓ МТС Банк
занимает первое место в разделе UX и имеет самое удобное приложение
- ✓ Сбербанк, Тинькофф и МТС Банк
имеют лучших роботов-помощников в чате поддержки, им требуется всего 1 сообщение, чтобы решить проблему без специалиста
- ✓ Тинькофф и Сбербанк
имеют лучшую чат-поддержку в приложении

Итоги раздела

Название банка	Стартовый онбординг	Переводы другим пользователям	Платежи	Просмотр истории транзакций	Блокировка карты	Поиск банкоматов	Чат поддержки	Сумма первичных баллов	Итого баллов
	max — 5, min — 0						в баллах, max — 25	в баллах, max — 55	в баллах, max — 20
МТС Банк	5	3,3	3,3	5	5	0	23,3	44,9	16,3
ВТБ	1,7	5	5	5	5	5	17,5	44,2	16,1
Сбербанк	3,3	1,7	3,3	5	0	5	25	43,3	15,7
Совкомбанк	3,3	3,3	3,3	5	5	5	15	39,9	14,5
Тинькофф	1,7	3,3	1,7	5	2,5	0	25	39,2	14,3
Банк «Открытие»	1,7	3,3	3,3	3,3	2,5	5	20	39,1	14,2
Росбанк	0	3,3	1,7	5	5	5	15,8	35,8	13,0
Банк «Санкт-Петербург»	5	0	3,3	5	5	5	4,2	27,5	10,0
Зенит	5	1,7	1,7	0	2,5	5	5,8	21,7	7,89
МКБ	3,3	1,7	3,3	3,3	2,5	0	7,5	21,6	7,85
Газпромбанк	1,7	1,7	0	1,7	2,5	0	0	7,6	2,8

Финалисты номинации
«Лучший UX приложения »

1



2



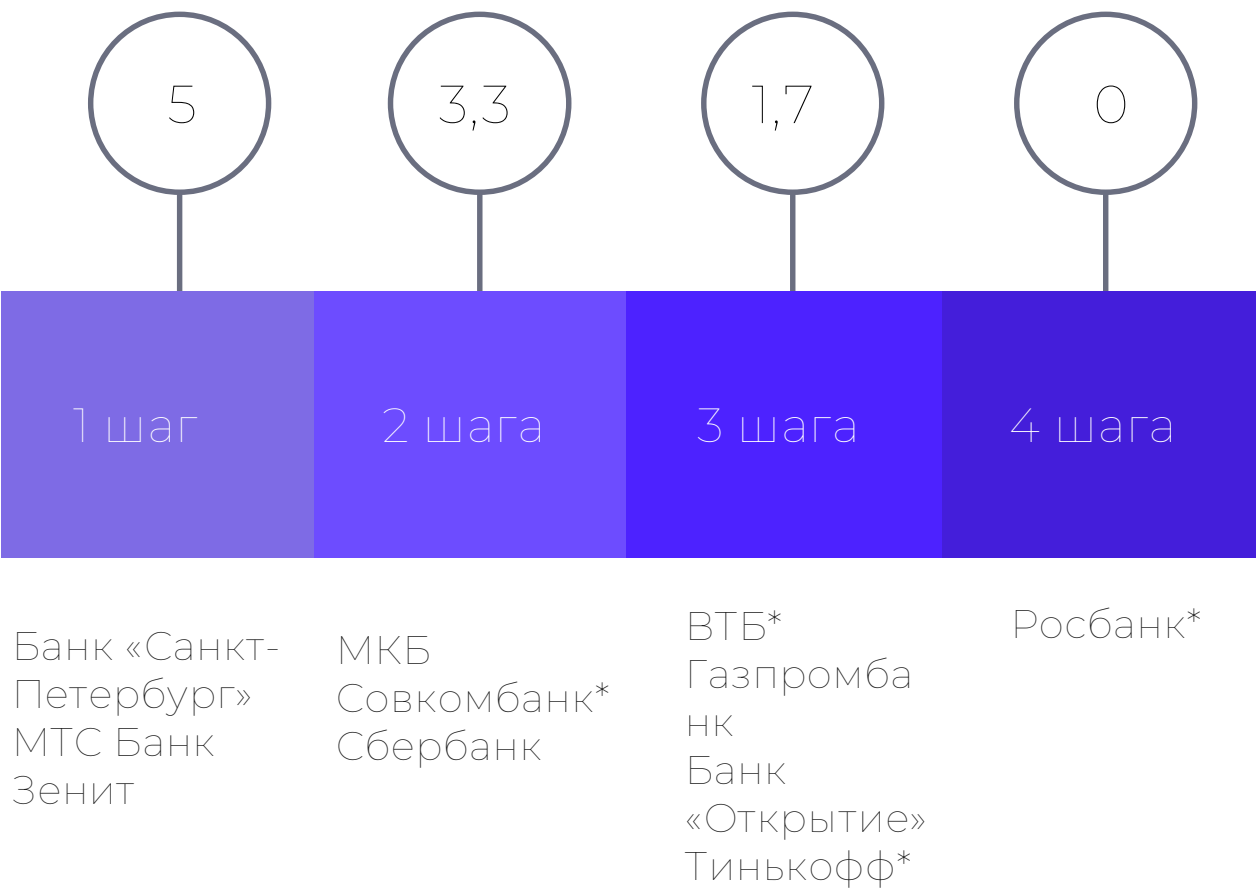
3



Количество экранов с запросом разрешений в стартовом онбординге

Наименьшее количество экранов в приложениях Банка «Санкт-Петербург», МТС Банка и Банка Зенит — 0 экранов. А наибольшее у Росбанка — 5 экранов.

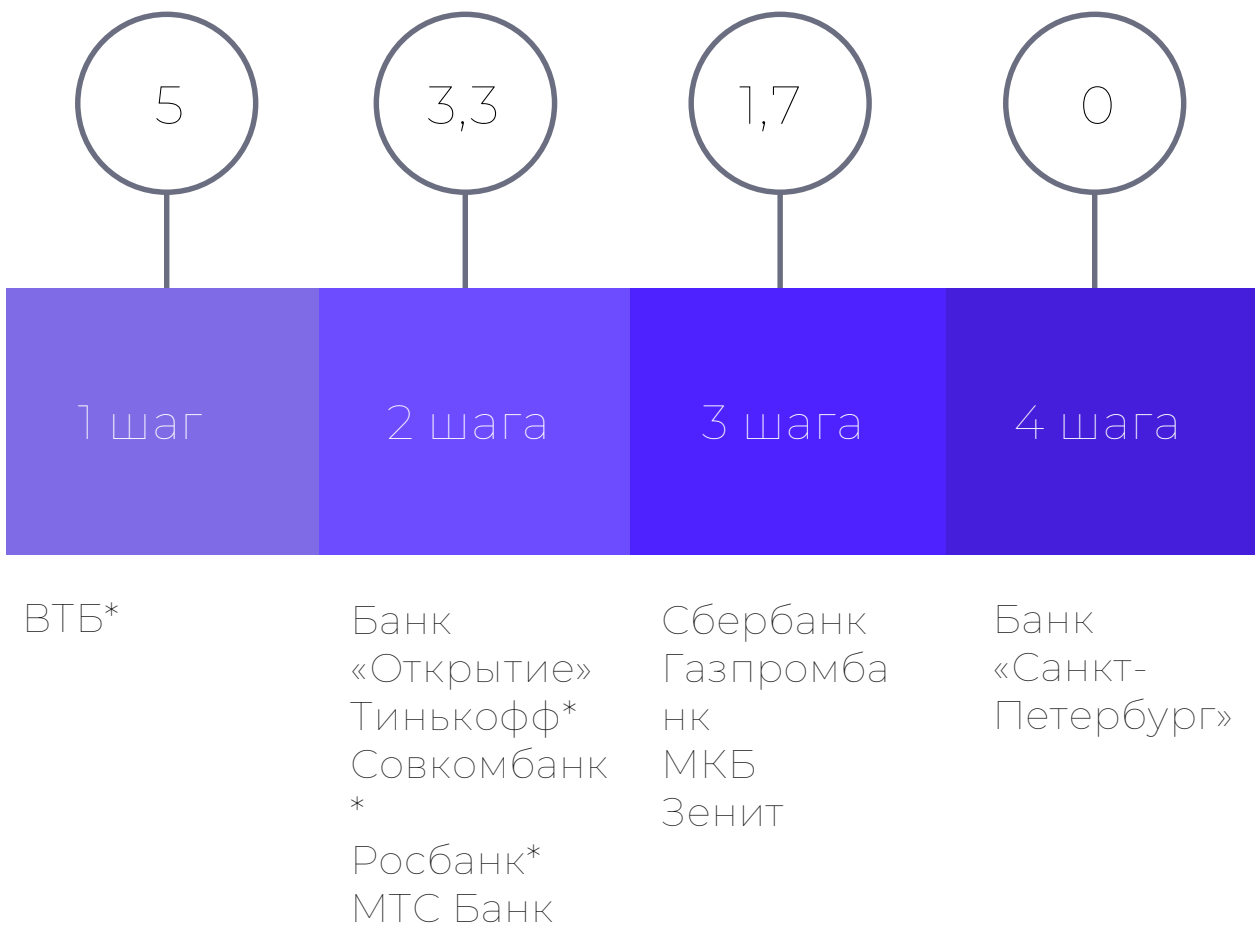
Среднее количество экранов с запросом разрешений в стартовом онбординге — 2 шага.



Количество шагов от главного экрана до осуществления перевода

Наиболее короткий путь в приложении ВТБ — 1 шаг. А наиболее длинный у Банка «Санкт-Петербург» — 4 шага.

Среднее количество шагов от главного экрана до осуществления перевода — 2 шага.



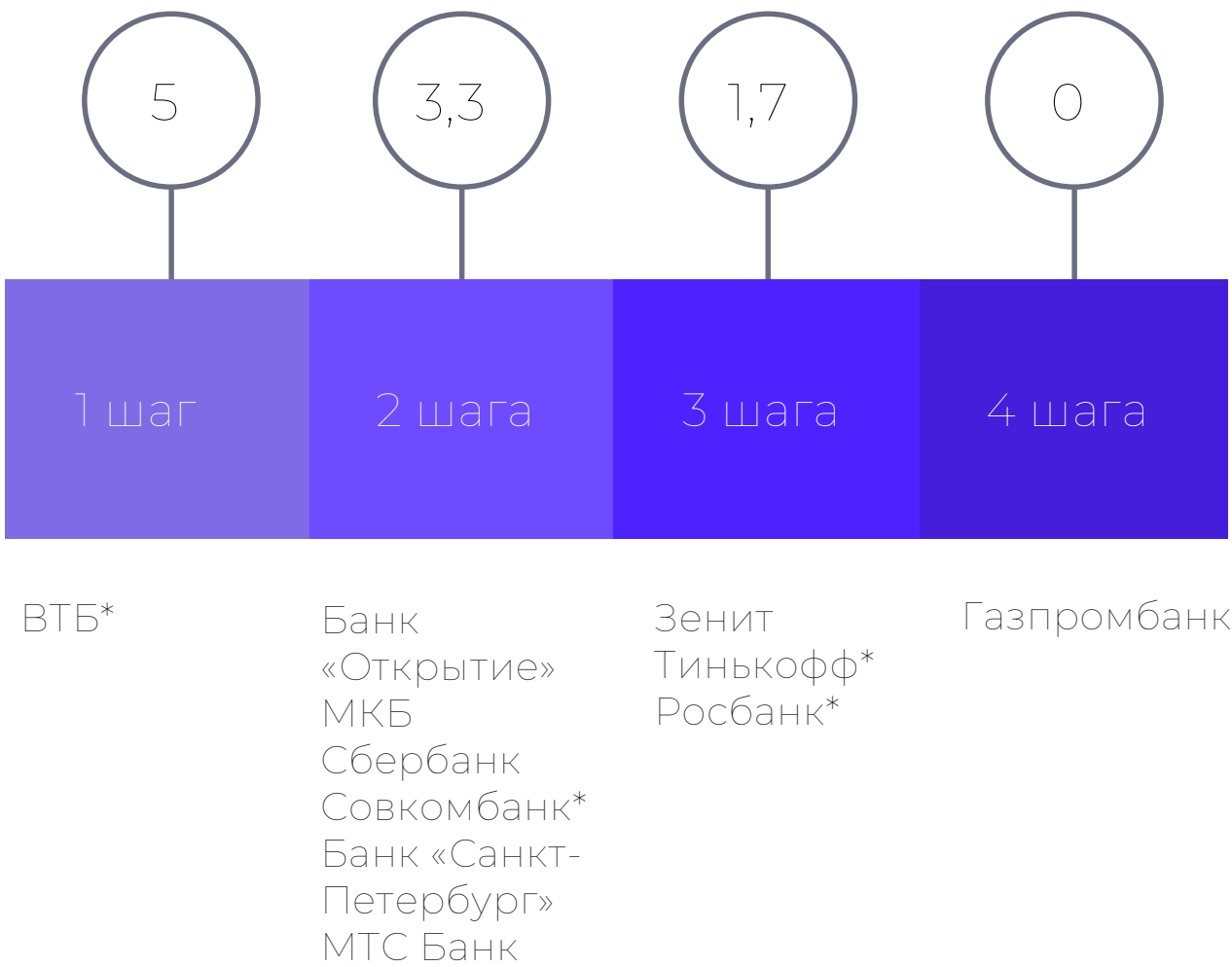
Количество шагов переведено в баллы. Чем короче путь в приложении, тем больше баллов оно получает (max — 5 баллов)

*данные верифицированы банком

Количество шагов до совершения платежа

Наиболее короткий путь в приложении ВТБ — 1 шаг. А наиболее длинный у Газпромбанка — 4 шага.

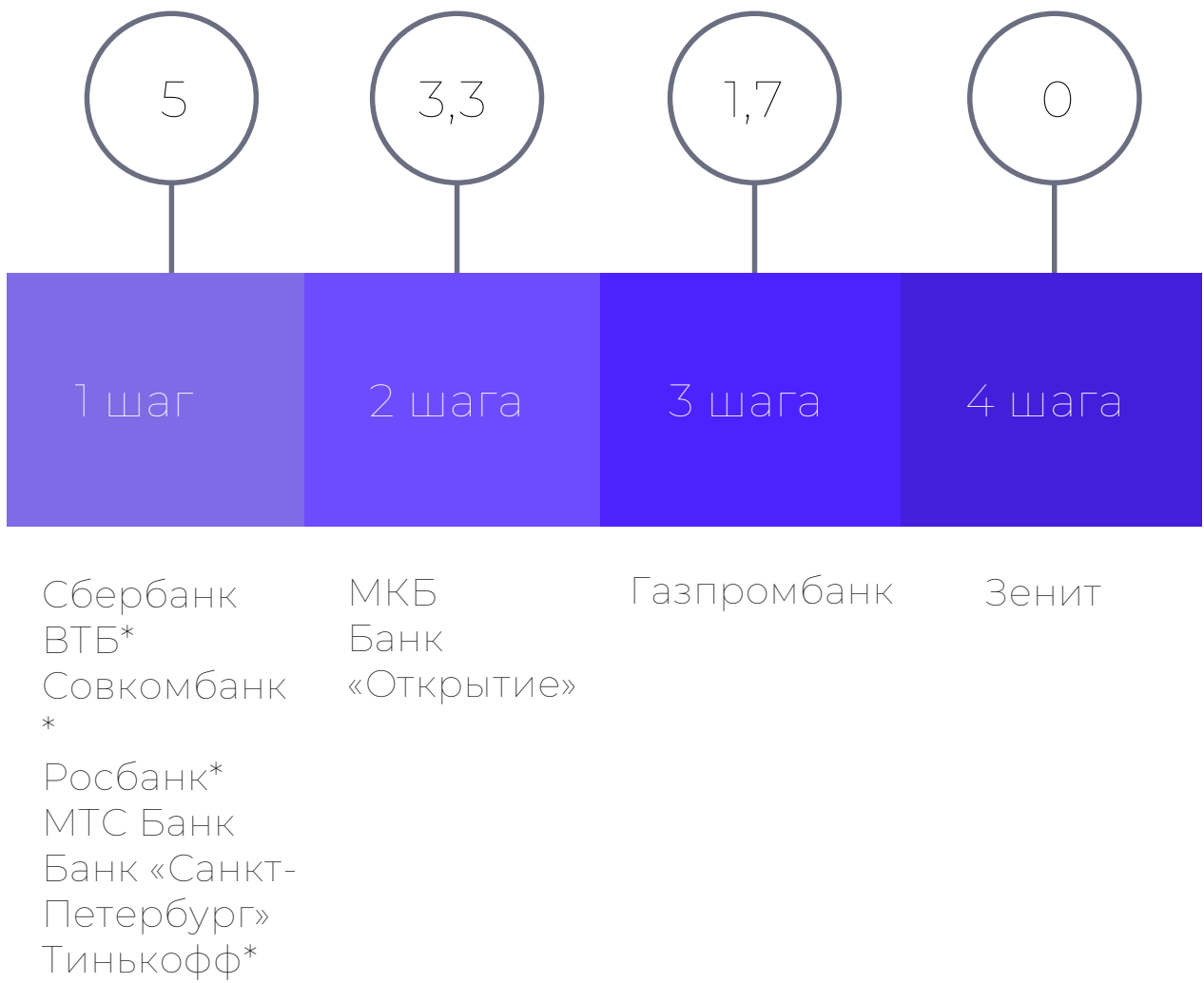
Среднее количество шагов до совершения платежа — 2 шага.



Количество шагов от главного экрана до просмотра истории транзакций

Наиболее длинный путь в приложении Банка Зенит — 4 шага. У большинства банков путь до этой функции минимален.

Среднее количество шагов от главного экрана до просмотра истории транзакций — 2 шага.



Количество шагов переведено в баллы. Чем короче путь в приложении, тем больше баллов оно получает (max — 5 баллов)

*данные верифицированы банком

Количество шагов от главного экрана до блокировки карты

Наиболее длинный путь в приложении Сбербанк — 5 шагов.

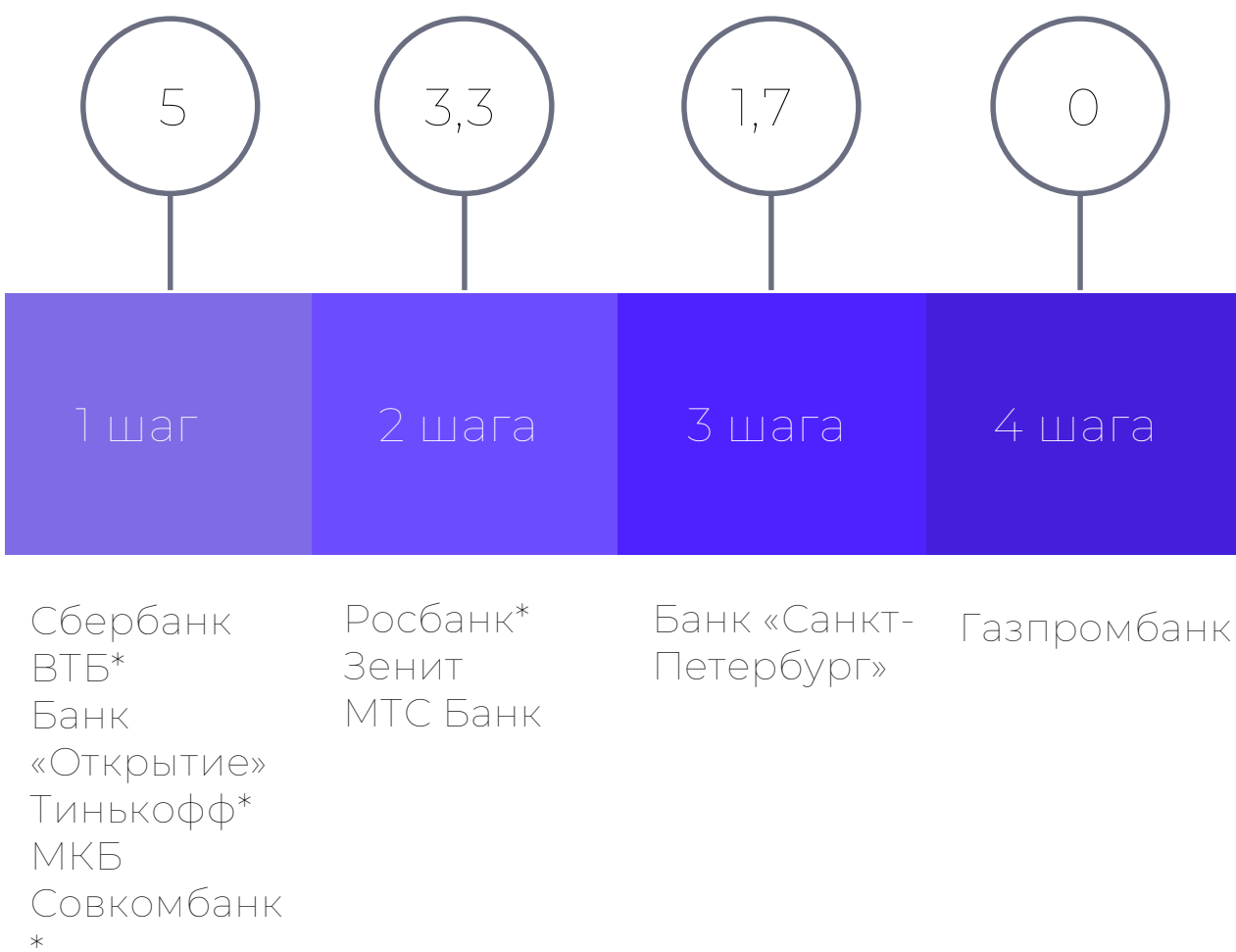
Среднее количество шагов от главного экрана до блокировки карты — 4 шага.



Количество шагов от главного экрана до чата поддержки

Наиболее длинный путь в приложении Газпромбанк — 4 шага. У большинства банков путь до чата минимален.

Среднее количество шагов от главного экрана до чата поддержки — 2 шага.



Количество шагов переведено в баллы. Чем короче путь в приложении, тем больше баллов оно получает (max — 5 баллов)

*данные верифицированы банком

Количество сообщений, которое нужно отправить роботу-помощнику от начала диалога до успешного решения проблемы без переключения на специалиста

Наименьшее число сообщений в приложениях Сбербанка, Тинькофф и МТС Банка — 1 сообщение.
А наибольшее — у Открытия и Совкомбанка.

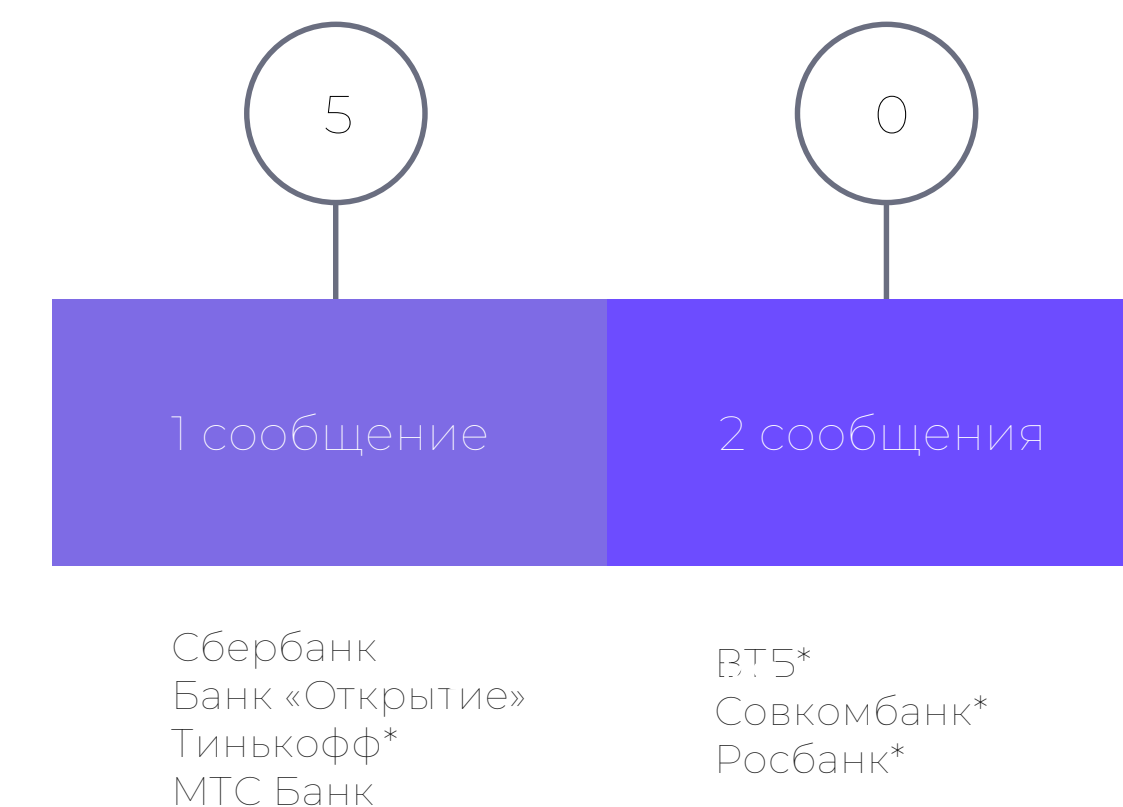
Не во всех приложениях есть робот-помощник, поэтому мы не везде смогли оценить эту функцию.



Количество сообщений, которое нужно отправить роботу-помощнику от начала диалога до переключения на специалиста

Меньшее число сообщений нужно отправить в приложениях Сбербанка, Открытия, Тинькофф и МТС Банка — 1 сообщение.
А большее у ВТБ, Совкомбанка и Росбанка.

Не во всех приложениях есть робот-помощник, поэтому мы не везде смогли оценить эту функцию.



Количество шагов переведено в баллы. Чем короче путь в приложении, тем больше баллов оно получает (max — 5 баллов)

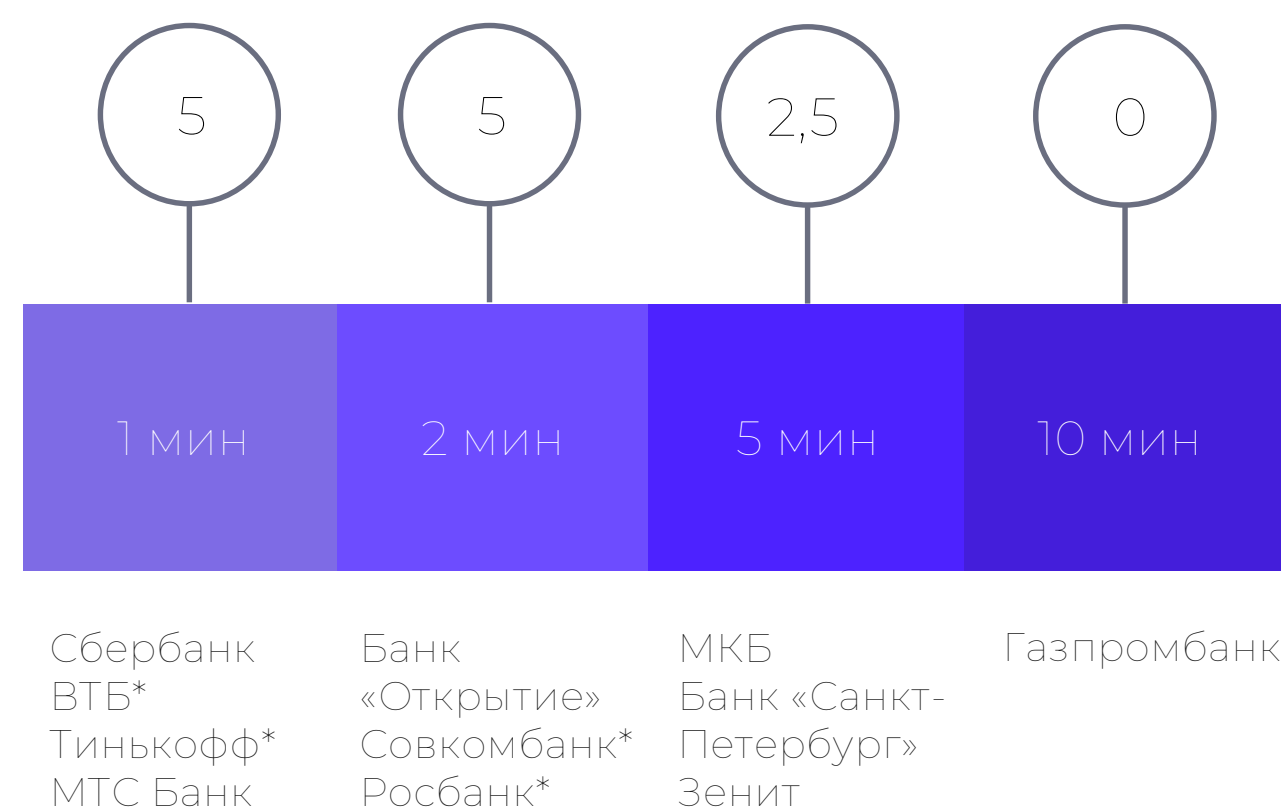
*данные верифицированы банком

Скорость ответа оператора (приветственное сообщение)

Быстрее всего оператор отвечает в приложениях Сбербанка, ВТБ, Тинькофф и МТС Банка — 1 минута. Медленнее всего в приложении Газпромбанка — 10 минут.

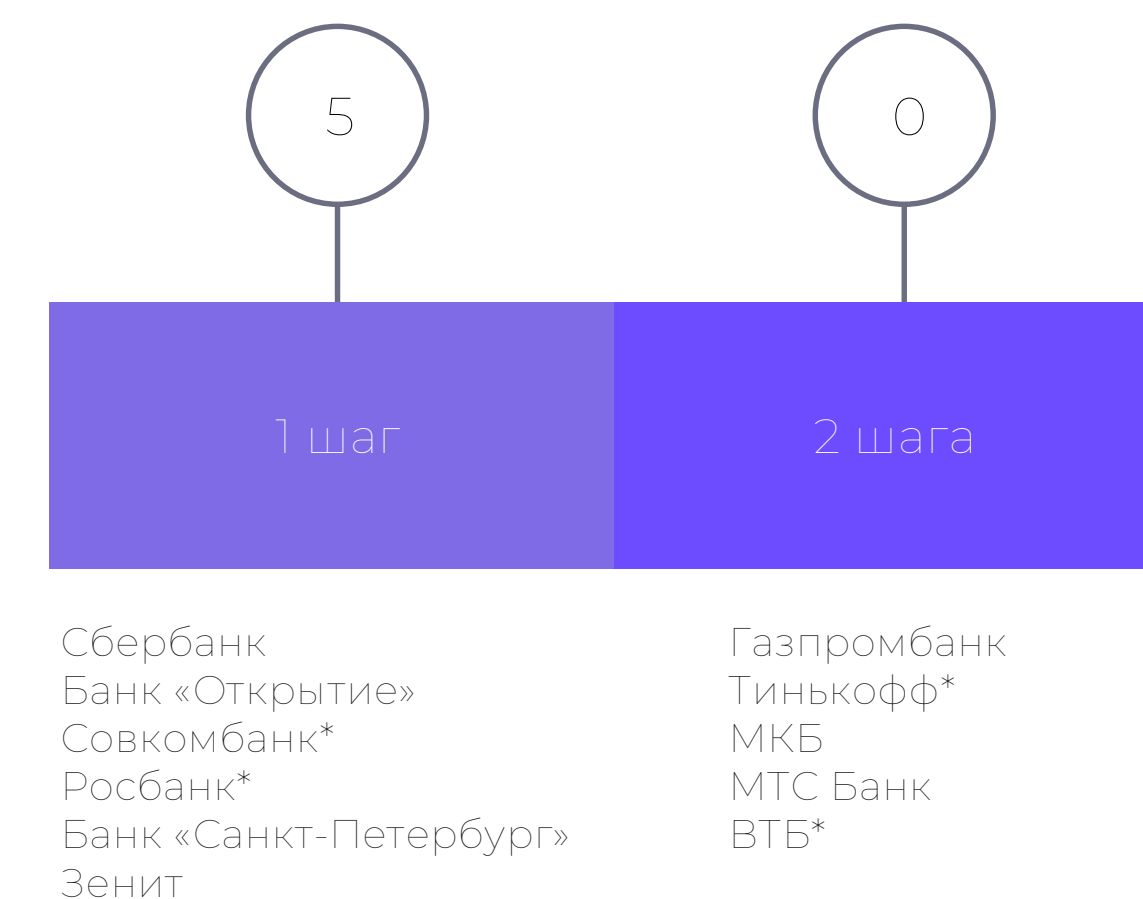
Средняя скорость ответа оператора (приветственное сообщение) — 3 минуты.

Приветственное сообщение от робота-помощника в чатах всех банков приходит сразу, что мы оценили в 5 баллов.



Количество шагов от главного экрана до поиска банкоматов

В большинстве банковских приложениях для поиска банкоматов нужно сделать всего 1 шаг. Только в 5 банках из 12 этот путь займет 2 шага.

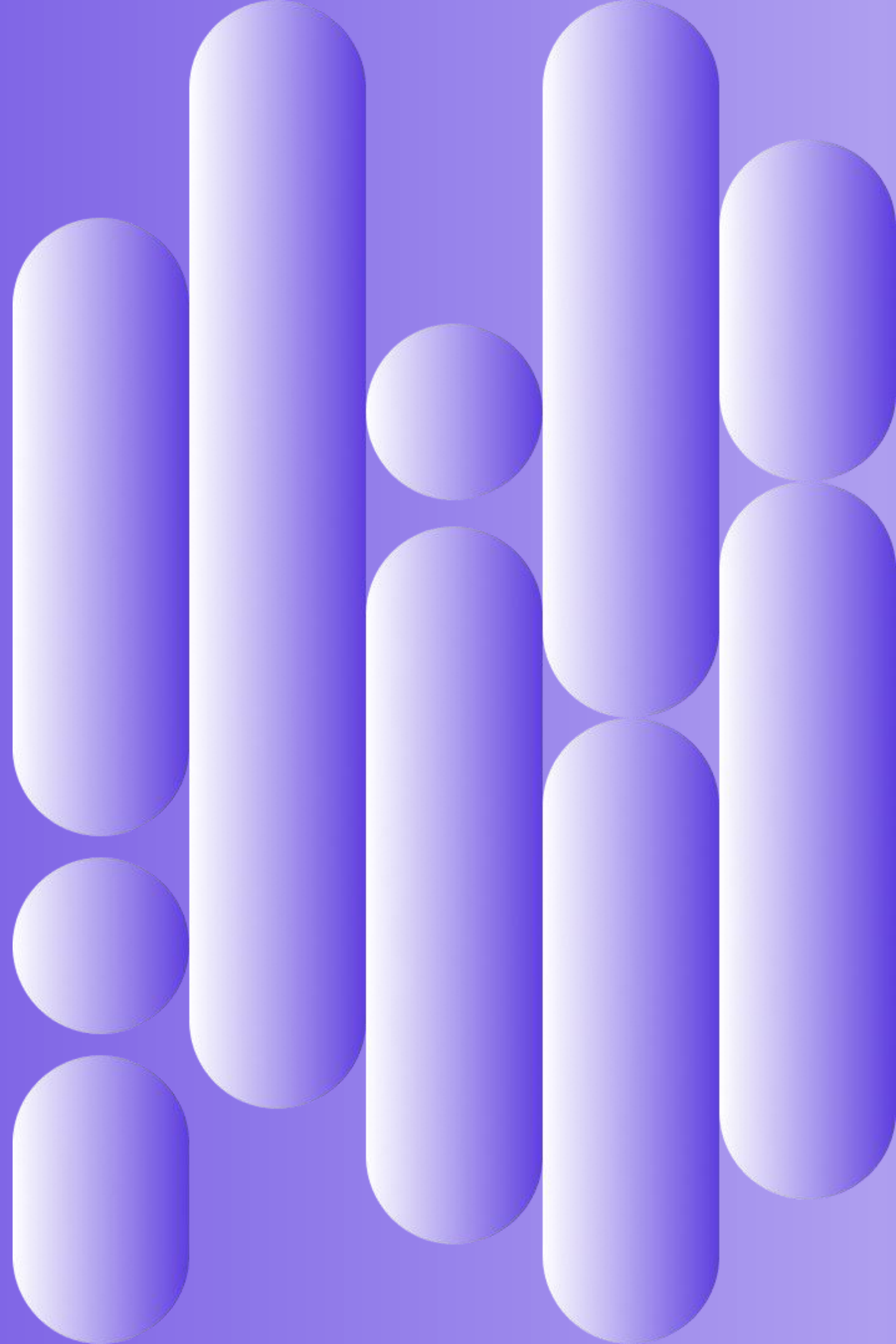


Количество шагов переведено в баллы. Чем короче путь в приложении, тем больше баллов оно получает (max — 5 баллов)

*данные верифицированы банком

Продвижение в digital

Рейтинг. Часть 1. Анализ банковских приложений,
удаленных из App Store и Google Play



Продвижение в digital

В блоке мы проанализировали продвижение приложений мобильного банкинга по четырем параметрам:

1. Основные каналы продвижения — традиционные источники трафика
1. Дополнительные каналы продвижения — соцсети и нестандартные источники трафика
2. Креативная коммуникация — форматы креативов, их структура и стиль
3. Инфлюенсер-маркетинг — интеграции банков с блогерами

По результатам этого раздела выявили победителя и призеров в номинации «Лучшее продвижение в digital».

Продвижение в digital | Выводы

3 из 12 банков

продвигаются в основных каналах — Яндексе, VK, in-app, Petal Ads и Mi Ads

3 из 12 банков

используют дополнительные каналы для продвижения — подкасты и соцсети

Сбербанк и Тинькофф

имеют лучшую креативную коммуникацию: применяют много креативных подходов, используют призыв к действию в рекламном сообщении и создают баннеры различных форматов

6 из 12 банков

размещают интеграции у блогеров во всех пяти соцсетях — YouTube, Instagram*, Дзене, ВКонтакте и Telegram. Несмотря на то, что Instagram* заблокирован, многие банки продолжают продвигаться в этом канале

Итоги раздела

Название банка	Продвижение в основных каналах	Продвижение в дополнительных каналах	Анализ креативной коммуникации	Интеграции с блогерами (инфлюенсер-маркетинг)	Сумма первичных баллов	Итого баллов
	в баллах, max — 6	в баллах, max — 7	в баллах, max — 20	в баллах, max — 5	в баллах, max — 38	в баллах, max — 20
Тинькофф	5	6	20	5	36	20,0
Сбербанк	5	6	20	5	36	20,0
ВТБ	5	6	20	5	36	20,0
Банк «Открытие»	4	5	19	5	33	18,3
МТС Банк	3	5	17	5	30	16,7
Росбанк	4	4	18	4	30	16,7
Газпромбанк	3	5	16	5	29	16,1
Совкомбанк	4	4	16	4	28	15,6
МКБ	3	5	11	2	21	11,7
Зенит	4	3	13	0	20	11,1
Банк «Санкт-Петербург»	3	4	8	1	16	8,9

Финалисты номинации
«Лучший продвижение в digital»

1



2



3



Продвижение в основных каналах

Название банка	Яндекс (поиск и РСЯ)	MyTarget	In-app	Petal Ads	Mi Ads	Итого баллов по блоку
	в баллах, max — 1					в баллах, max — 6
Сбербанк	1	1	1	1	1	5
ВТБ	1	1	1	1	1	5
Газпромбанк	1	1	1	0	0	3
Банк «Открытие»	1	1	1	1	0	4
Тинькофф	1	1	1	1	1	5
Совкомбанк	1	1	1	1	0	4
МКБ	1	1	0	1	0	3
Росбанк	1	1	1	1	0	4
Банк «Санкт-Петербург»	1	0	1	1	0	3
МТС Банк	1	1	1	0	0	3
Зенит	1	1	1	1	0	4

1 балл — есть
0 баллов — нет

Продвижение в дополнительных каналах

Название банка	Ссылка на приложение на сайте банка	Пост в VK про приложение в 2023 году	Канал в Telegram	Собственный подкаст	ПромоСтраницы Яндекса	Yappy	Итого баллов по блоку
	в баллах, max — 1						в баллах, max — 7
Сбербанк	1	1	1	1	1	1	6
ВТБ	1	1	1	1	1	1	6
Газпромбанк	1	1	1	1	1	0	5
Банк «Открытие»	1	1	1	1	1	0	5
Тинькофф	1	1	1	1	1	1	6
Совкомбанк	1	1	1	0	1	0	4
МКБ	1	1	1	1	1	0	5
Росбанк	1	1	1	0	1	0	4
Банк «Санкт-Петербург»	1	1	1	0	1	0	4
МТС Банк	1	1	1	1	1	0	5
Зенит	1	1	1	0	0	0	3

1 балл — есть
0 баллов — нет

Анализ креативной коммуникации

Название банка	Разнообразие креативных подходов	Наличие призыва к действию	Соответствие брендбуку	Использование различных креативных форматов	Итого баллов по блоку
	в баллах, max — 5, min — 0				в баллах, max — 20
Сбербанк	5	5	5	5	20
ВТБ	5	5	5	5	19
Газпромбанк	4	3	4	5	16
Банк «Открытие»	4	5	5	5	19
Тинькофф	5	5	5	5	20
Совкомбанк	3	4	4	5	16
МКБ	3	3	5	0	11
Росбанк	4	4	5	5	18
Банк «Санкт-Петербург»	3	3	2	0	8
МТС Банк	5	3	4	5	17
Зенит	3	3	2	5	13

1 балл — есть 0 баллов — нет	5 — компания обращается к разным группам целевой аудитории с разным подходом, высокое визуальное разнообразие 4 — компания обращается к некоторым группам ца с разным подходом, среднее визуальное разнообразие 3 — подходы различаются только между продуктами, среднее визуальное разнообразие 2 — подходы минимально отличаются 1 — подходы не отличаются	5 — на 100% креативов есть призыв к действию 0 — ни на одном креативе нет	5 — все креативы соответствуют брендбуку по шрифтам и цветам 0 — более 30% креативов не соответствуют брендбуку	5 — компания активно использует разные форматы (баннеры, видео, интерактив, UGC) 0 — компания использует один формат креативов	
---------------------------------	--	--	--	---	--

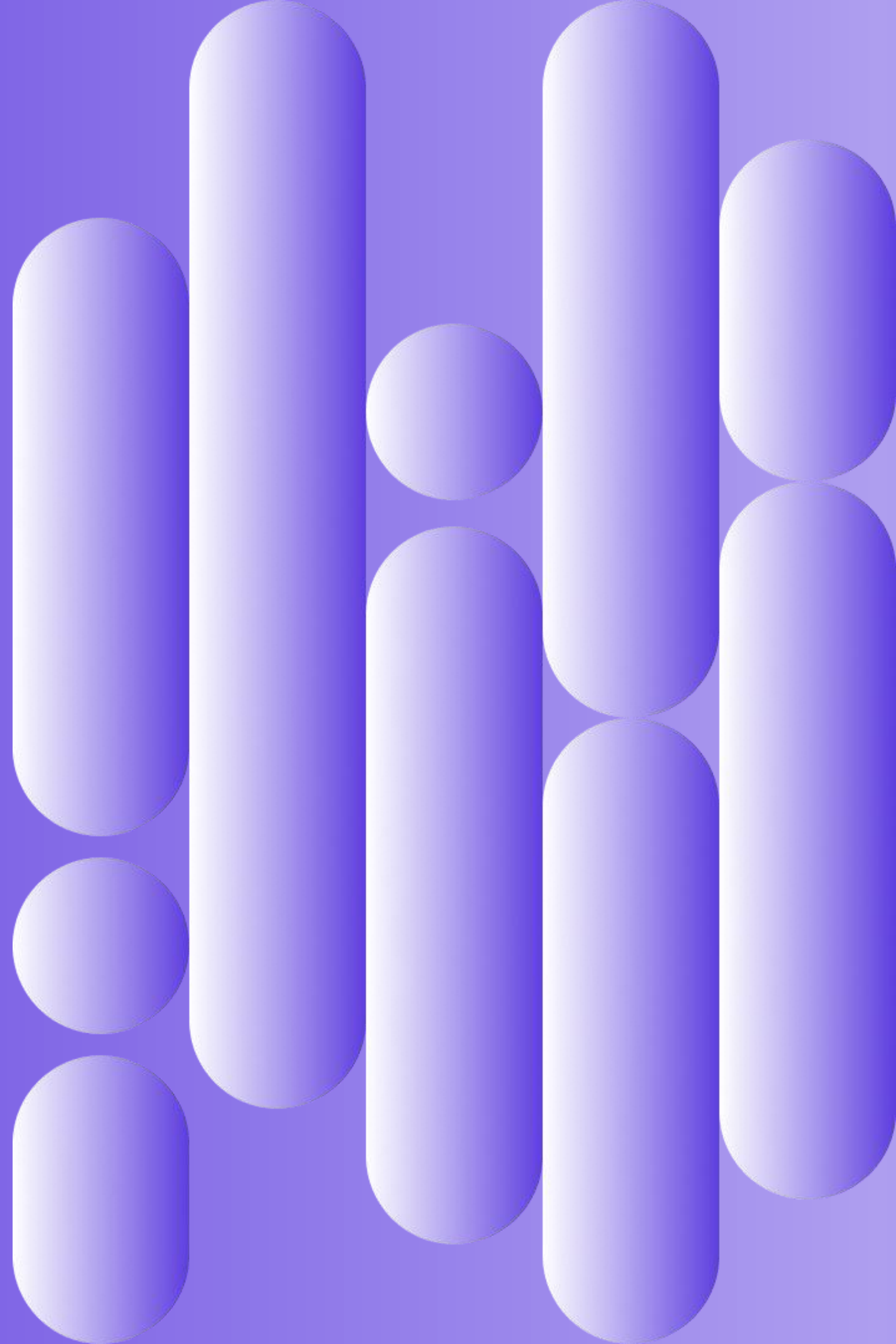
Анализ интеграций с блогерами

Название банка	YouTube	Instagram*	Дзен	ВКонтакте	Telegram	Итого баллов по блоку
	в баллах, max — 1					в баллах, max — 5
Сбербанк	1	1	1	1	1	5
ВТБ	1	1	1	1	1	5
Газпромбанк	1	1	1	1	1	5
Банк «Открытие»	1	1	1	1	1	5
Тинькофф	1	1	1	1	1	5
Совкомбанк	1	0	1	1	1	4
МКБ	0	0	1	0	1	2
Росбанк	1	1	1	0	1	4
Банк «Санкт-Петербург»	0	0	0	0	1	1
МТС Банк	1	1	1	1	1	5
Зенит	0	0	0	0	0	0

1 балл — есть
0 баллов — нет

Адаптация к изменениям

Рейтинг. Часть 1. Анализ банковских приложений,
удаленных из App Store и Google Play



Адаптация к изменениям

В этом блоке мы проанализировали, как игроки адаптировались к удалению своих приложений из App Store и Google Play или риску такого удаления:

- какие дополнительные способы работы с пользователями использовали
- в каких альтернативных сторах размещались
- в каких вспомогательных софтах можно найти приложения мобильных банков

По результатам этого раздела выявили победителя и призеров в номинации «Лучшая адаптация к изменениям».

Адаптация к изменениям | Выводы

Совкомбанк

активнее всего адаптировался к изменениям, банк набрал больше всего баллов в этом блоке

RuStore

самый востребованный среди российских альтернативных сторов, в нем представлены 10 из 11 банков

GetApps (Xiaomi) и Samsung Galaxy Store

самые востребованные среди зарубежных альтернативных сторов, в них представлены 9 из 11 банков

Все подсанкционные банки

задействовали в работе с пользователями прогрессивные web-приложения и APK-файлы, чтобы компенсировать удаление из классических магазинов приложений

4 из 12 банков

можно скачать при помощи вспомогательных софтов

Итоги раздела

Название банка	Сумма первичных баллов	Всего баллов
	в баллах, max - 11	в баллах, max - 10
Совкомбанк	9	8
ВТБ	8	7
Банк «Открытие»	8	7
Росбанк	8	7
Тинькофф	7	6
Сбербанк	7	6
МКБ	7	6
Газпромбанк	6	5
Банк «Санкт-Петербург»	5	5
МТС Банк	4	4
Зенит	3	3

Финалисты номинации
«Лучшая адаптация к изменениям»

1

 **СОВКОМБАНК**

2

 **ВТБ**  **росбанк**

 **открытие**

3

 **ТИНЬКОФФ**

 **МОСКОВСКИЙ КРЕДИТНЫЙ БАНК**

 **СБЕР БАНК**

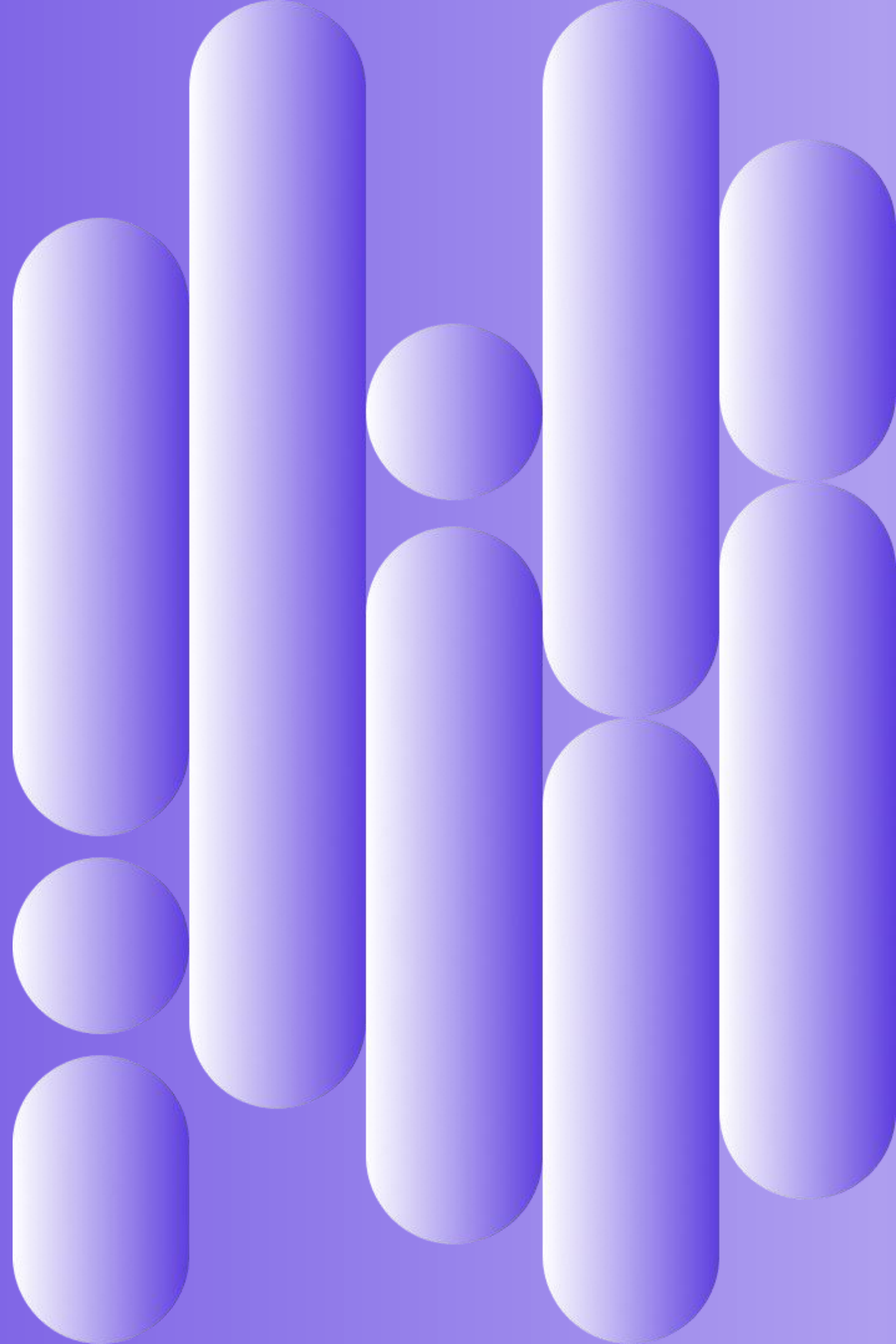
Адаптация к изменениям

Название банка	Работа с пользователями		Альтернативные сторы						Вспомогательные софты			Всего баллов
	На iOS (IPA, PWA)	На Android (APK)	Российские сторы			Зарубежные сторы						
			RuStore	NashStore	RuMarket	Huawei AppGallery	Samsung Galaxy Store	GetApps (Xiaomi)	APKPure	AppBazar	Aurora Store	
	в баллах, max - 1											в баллах, max - 11
Сбербанк	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	7
ВТБ	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	8
Газпромбанк	1	1	1	0	0	1	0	1	0	0	1	6
Банк «Открытие»	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	8
Тинькофф	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	7
Совкомбанк	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	9
МКБ	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	7
Росбанк	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	8
Банк «Санкт-Петербург»	1	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	5
МТС Банк	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	4
Зенит	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3

1 балл — есть
0 баллов — нет

Итоговый рейтинг банковских приложений, удаленных из App Store и Google Play

Рейтинг. Часть 1. Анализ банковских приложений,
удаленных из App Store и Google Play



Название банка	Функционал	UX	Продвижение	Адаптация к изменениям	Сумма баллов
	в баллах, max — 20	в баллах, max — 20	в баллах, max — 20	в баллах, max — 10	в баллах, max — 70
ВТБ	17,8	16,1	20,0	7	61,1
Сбербанк	17,6	15,7	20,0	6	59,7
Тинькофф	17,6	14,3	20,0	6	58,3
Открытие	15,2	14,2	18,3	7	55,0
Совкомбанк	16,3	14,5	15,6	8	54,6
Росбанк	16,2	13,0	16,7	7	53,1
МТС Банк	14,1	16,3	16,7	4	50,8
МКБ	14,1	7,9	11,7	6	40,0
Банк Санкт-Петербург	12,0	10,0	8,9	5	35,4
Газпромбанк	10,1	2,8	16,1	5	34,5
Зенит	11,7	7,9	11,1	3	33,4

Финалисты номинации
«Лучший мобильный банк»

1

ВТБ

2

СБЕР БАНК

3


ТИНЬКОФФ

Победители номинаций



ВТБ

Лучший функционал
мобильного приложения



Сбербанк, ВТБ
и Тинькофф

Лучшее продвижение
в digital



МТС Банк

Лучший UX приложения



Совкомбанк

Лучшая адаптация
к изменениям



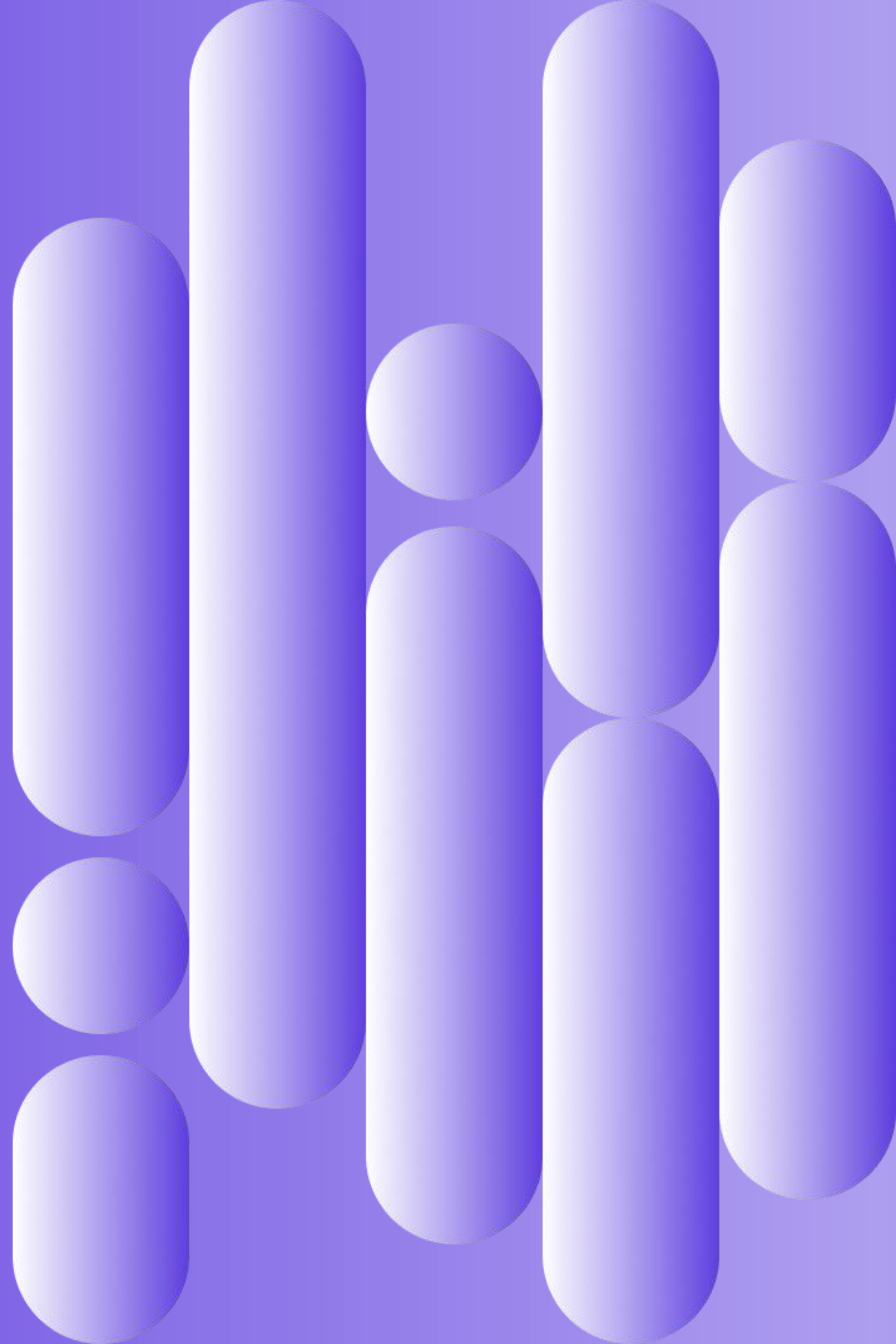
ВТБ

Лучший мобильный банк
2023

Рейтинг. Часть 2.

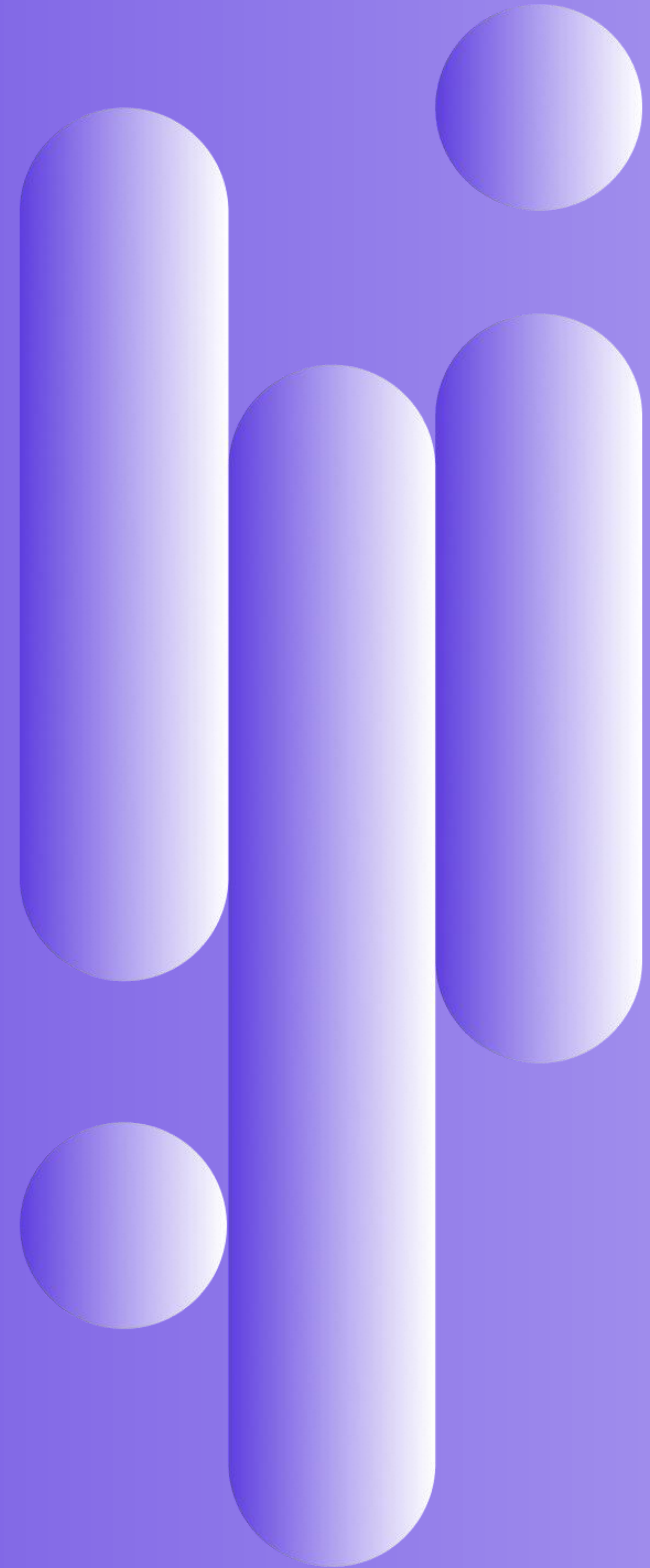
Анализ банковских приложений,
оставшихся* в App Store и Google Play

*Мы анализировали приложения банков, которые находились в магазинах приложений в период с августа 2022 по август 2023. На момент публикации исследования некоторые из них были удалены из сторов



Показатели трафика

Рейтинг. Часть 2. Анализ банковских приложений,
оставшихся в App Store и Google Play



Показатели трафика

В этом блоке мы провели анализ аудитории приложений и собрали данные по общему числу установок, их приросту, DAU/MAU.

Также посмотрели, сколько времени пользователи проводят в приложении и как часто они заходят в него. Это позволило выявить активные и востребованные приложения банков за выбранный период.

По итогам этого раздела выявили победителя и призеров в номинации «Лучшие показатели трафика».

Показатели трафика | Выводы

Более 10 млн установок приложений получили банки, не попавшие под санкции, в период с августа 2022 по август 2023 год

На 425 тысяч уменьшилось число установок приложений банков, не попавших под санкции, по сравнению в 2022 годом

37% составила доля установок на iOS

63% составила доля установок на Android

На 1,3% упало число новых установок на iOS в 2023 году по сравнению с 2022

На 3,7% упало число новых установок на Android в 2023 году по сравнению с 2022

Райффайзенбанк лидер среди банков, не попавших под санкции, по показателям трафика

Райффайзенбанк и Ак Барс Банк лидеры по приросту установок за период, прирост составил 43% и 39% соответственно

Итоги раздела

Название банка	Сумма первичных баллов	Итого баллов
	в баллах, max — 65	в баллах, max — 15
Райффайзенбанк	50,6	11,7
Хоум Банк	31,4	7,3
Почта Банк	30,9	7,1
Ак Барс Банк	30,2	7,0
ОТП Банк	28,6	6,6
Банк «Ренессанс Кредит»	25,9	6,0
Абсолют Банк	18,6	4,3
Банк «Авангард»	17,8	4,1
Кредит Европа Банк	6,6	1,5
Экспобанк	6,3	1,4
ЮниКредит Банк	0	0,0

Финалисты номинации
«Лучшие показатели трафика»

1

 **Райффайзен
БАНК**

2

ХОУМ БАНК

3

 **ПОЧТА
БАНК**

Показатели трафика

Название банка	Количество установок, 2022		Количество установок, 2023		Изменение числа новых установок, %		DAU (среднее за год**)		MAU (среднее за год**)		DAU/MAU (среднее за год**), %		Session per User		Average Session Time, секунды		Total Session Time, секунды	
	iOS	Android	iOS	Android	iOS	Android	iOS	Android	iOS	Android	iOS	Android	iOS	Android	iOS	Android	iOS	Android
ЮниКредит Банк	////	////	////	////	////	////	////	////	////	////	////	////	////	////	////	////	////	////
Райффайзенбанк*	577513	764226	1071422	769685	85,52 %	0,71 %	327506	435603	1480000	1259793	22,13 %	34,58 %	////	2	////	51	////	103
Хоум Банк	641879	1101668	597673	912760	-6,89 %	-17,15 %	103346	195225	581580	1114896	17,77 %	17,51 %	////	1,81	////	64	////	117
Ак Барс Банк	122755	281428	167592	399710	36,53 %	42,03 %	14177	50619	49371	173315	28,72 %	29,21 %	////	2,15	////	50	////	108
Абсолют Банк	24671	37505	15688	38438	-36,41 %	2,49 %	////	10704	////	37138	////	28,82 %	////	2,35	////	61	////	184
Банк «Авангард»	46020	105531	37033	87559	-19,53 %	-17,03 %	////	58217	////	373842	////	15,57 %	////	2,24	////	67	////	157
Банк «Ренессанс Кредит»	492616	791443	448840	725431	-8,89 %	-8,34 %	33199	48345	263147	383559	12,62 %	12,60 %	////	2,24	////	82	////	186
ОТП Банк	570515	1220061	648325	1332545	13,64 %	9,22 %	39070	88328	305408	690757	12,79 %	12,79 %	////	1,8	////	69	////	125
Почта Банк	1309802	2919239	1019056	2371140	-22,20 %	-18,78 %	42070	108730	290521	760829	14,48 %	14,29 %	////	1,73	////	65	////	112
Кредит Европа Банк	105155	198659	85551	176979	-18,64 %	-10,91 %	9097	17834	60903	119511	14,94 %	14,92 %	////	////	////	////	////	////
Экспобанк	24393	56704	15685	45509	-35,70 %	-19,74 %	////	7538	////	72682	////	10,37 %	////	0,63	////	18	////	67

*данные верифицированы банком
**год — период август 2022 - август 2023
//// — данные отсутствуют

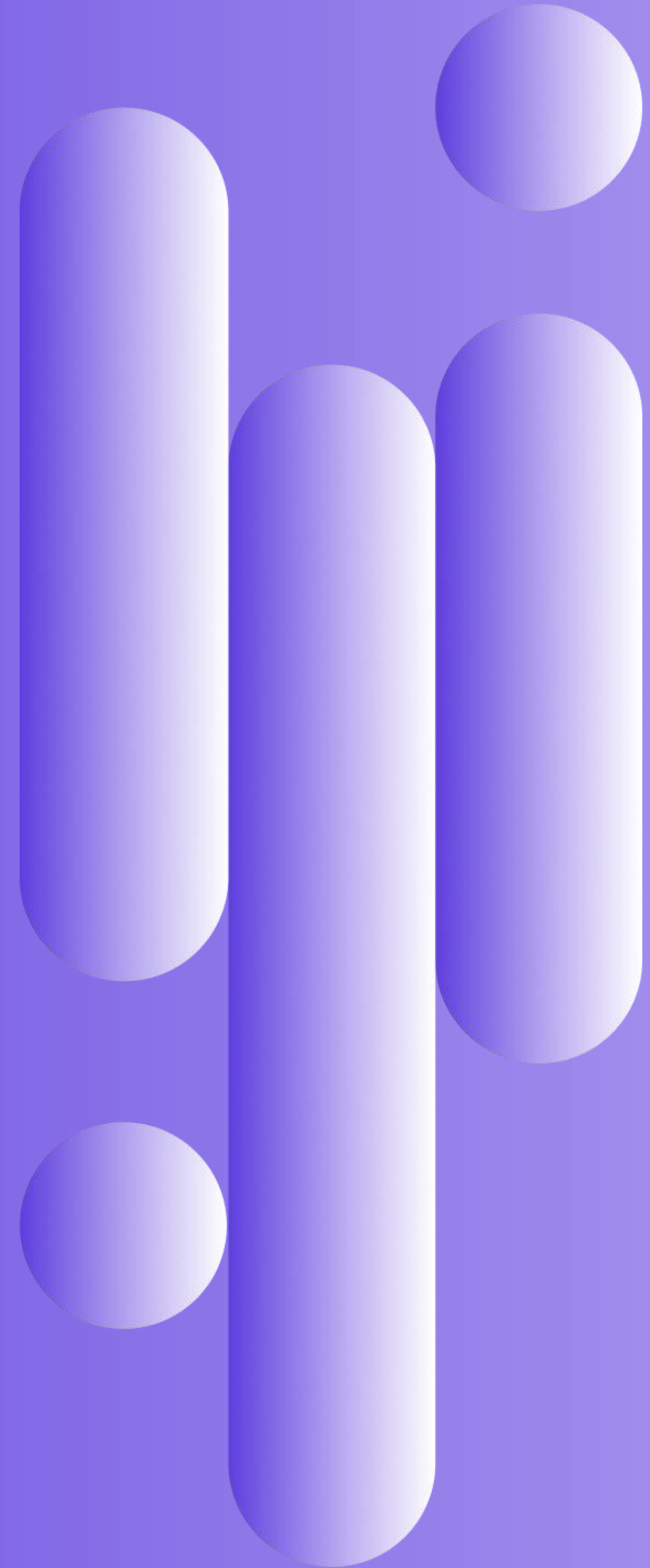
Показатели трафика | Баллы

Название банка	Количество установок, 2023		Изменение числа новых установок, %		DAU (среднее за год**)		MAU (среднее за год**)		DAU/MAU (среднее за год**), %		Session per User		Average Session Time, секунды		Total Session Time, секунды		Сумма баллов
	iOS	Android	iOS	Android	iOS	Android	iOS	Android	iOS	Android	iOS	Android	iOS	Android	iOS	Android	
	в баллах, max — 5, min — 0																
ЮниКредит Банк	/////	/////	/////	/////	/////	/////	/////	/////	/////	/////	/////	/////	/////	/////	/////	/////	0
Райффайзенбанк*	5	1,6	5	0	5	5	5,0	5,0	3,9	5	/////	4,3	/////	3,1	/////	2,8	50,6
Хоум Банк	2,8	1,9	0,0	0	1,6	2,2	2,0	4,4	3,1	2,5	/////	3,9	/////	3,9	/////	3,1	31,4
Ак Барс Банк	0,8	0,8	2,1	5	0,2	0,6	0,2	0,7	5,0	4,2	/////	4,6	/////	3,0	/////	2,9	30,2
Абсолют Банк	0,1	0,1	0,0	0,3	/////	0,1	/////	0,1	/////	4,2	/////	5	/////	3,7	/////	4,9	18,6
Банк «Авангард»	0,2	0,2	0,0	0	/////	0,7	/////	1,5	/////	2,3	/////	4,8	/////	4,1	/////	4,2	17,8
Банк «Ренессанс Кредит»	2,1	1,5	0,0	0	0,5	0,6	0,9	1,5	2,2	1,8	/////	4,8	/////	5	/////	5	25,9
ОТП Банк	3,0	2,8	0,8	1,1	0,6	1,0	1,0	2,7	2,2	1,8	/////	3,8	/////	4,2	/////	3,4	28,6
Почта Банк	4,8	5	0,0	0	0,6	1,2	1,0	3,0	2,5	2,1	/////	3,7	/////	4,0	/////	3,0	30,9
Кредит Европа Банк	0,4	0,4	0,0	0	0,1	0,2	0,2	0,5	2,6	2,2	/////	/////	/////	/////	/////	/////	6,6
Экспобанк	0,1	0,1	0,0	0	/////	0,1	/////	0,3	/////	1,5	/////	1,3	/////	1,1	/////	1,8	6,3

*данные верифицированы банком
**год — период август 2022 - август 2023
///// — данные отсутствуют

Возможности и функционал приложений

Рейтинг. Часть 2. Анализ банковских приложений,
оставшихся в App Store и Google Play



Возможности и функционал приложений

В этом блоке мы проанализировали функционал приложений и разделили параметры их оценки на девять категорий:

1. Опции при первом входе
2. Опции на главном экране
3. Опции для переводов другим пользователям
4. Опции для совершения платежей
5. Действия с картой
6. Опции в чате поддержки
7. Опции для поиска банкоматов
8. Опции, связанные с инновациями
9. Опции, связанные с медиа

Мы оценивали наличие или отсутствие функции, удобство и полноту ее реализации.

По итогам раздела выявили победителя и призеров в номинации «Лучший функционал мобильного приложения».

Возможности и функционал приложений | Выводы

Райффайзенбанк

стал лидером по функционалу и возможностям мобильного приложения

Банк «Ренессанс Кредит»

лидер в блоке «Первый вход». В приложении банка наиболее простой и быстрый процесс первичного входа и регистрации

Райффайзенбанк, Хоум Банк и Ак Барс Банк лидеры в блоке «Главный экран». В приложениях этих банков большинство действий можно совершить на главном экране

Райффайзенбанк

лидер в блоке «Переводы другим пользователям». Банк предоставляет больше возможностей перевода различными способами

Почта Банк и Кредит Европа Банк

лидеры в блоке «Платежи». В их приложениях широкий спектр опций и фильтров для оперативного совершения платежа

Ак Барс Банк

лидер в блоке «Действия с картой». В приложении банка можно совершить больше всего манипуляций с картой: от открытия вклада до выбора причины блокировки

Ак Барс Банк и Райффайзенбанк

лидеры в блоке «Чат поддержки». У них наиболее широкий функционал в этом разделе приложения

Итоги раздела

Название банка	Сумма баллов по блокам									Сумма первичных баллов	Итого баллов
	Первый вход	Главный экран	Переводы другим пользователем	Платежи	Действия с картой	Чат поддержки	Поиск банкоматов	Инновации	Медиа		
	в баллах, max - 9	в баллах, max - 6	в баллах, max - 4	в баллах, max - 10	в баллах, max - 9	в баллах, max - 2,4	в баллах, max - 5	в баллах, max - 2,4	в баллах, max - 1,2	в баллах, max - 49	в баллах, max - 20
Райффайзенбанк	7	5	4	8	9	2,4	4	1,8	1,2	42,4	17,3
Ак Барс Банк	6	5	3	7	9	2,4	4	1,8	1,2	39,4	16,1
Почта Банк	7	4	3	9	7	1,8	3,2	1,8	1,2	38	15,5
Банк «Ренессанс Кредит»	8	4	3	8	6	1,8	4	1,2	0	36	14,7
Хоум Банк	5	5	3	8	6	1,8	4	1,8	1,2	35,8	14,6
ОТП Банк	5	4	3	8	5	1,8	2,4	1,2	0,4	30,8	12,6
Кредит Европа Банк	5	3	3	9	4	0,6	4	1,2	0	29,8	12,2
ЮниКредит Банк	5	3	3	7	5	1,2	3,2	1,8	0	29,2	11,9
Абсолют Банк	4	2	3	7	7	1,2	3,2	1,8	0	29,2	11,9
Экспобанк	4	3	3	5	4	0,6	3,2	1,2	0	24	9,8
Банк «Авангард»	4	2	3	5	4	0,6	4	0,6	0	23,2	9,5

Финалисты номинации
«Лучший функционал»

1



**Райффайзен
БАНК**

2

**Ак Барс
Банк**



3



**ПОЧТА
БАНК**

Первый вход

Название банка	Поддержка Touch ID и Face ID	Знакомство пользователя с преимуществам и банка в нескольких экранах	Необходимость ознакомиться с политикой конфиденциаль ности	Разрешение доступа к данным о местоположени и устройства	Автоматический ввод кода из сообщения в интерфейс приложения	Наличие обратного отсчёта времени, в которое необходимо ввести код из смс	Возможность зайти в приложение без аутентификации по коду из смс	Необходимость установить Госуслуги Биометрия для входа в приложение без посещения офиса банка	Возможность продолжить без регистрации	Итого баллов по блоку
	в баллах, max - 1									в баллах, max - 9
ЮниКредит Банк	1	0	0	1	0	1	1	0	1	5
Райффайзенба нк*	1	1	1	1	1	1	0	1	0	7
Хоум Банк	1	0	0	1	0	1	1	1	0	5
Ак Барс Банк	1	1	0	1	0	1	0	1	1	6
Абсолют Банк	1	0	0	0	0	1	1	1	0	4
Банк «Авангард»	1	0	0	1	0	1	0	1	0	4
Банк «Ренессанс Кредит»	1	1	0	1	1	1	1	1	1	8
ОТП Банк	1	0	0	1	0	1	0	1	1	5
Почта Банк	1	1	0	1	1	1	0	1	1	7
Кредит Европа Банк	1	1	0	1	0	1	0	1	0	5
Экспобанк	1	0	0	0	0	1	1	1	0	4

*данные верифицированы банком

1 балл — есть
0 баллов — нет

Главный экран

Название банка	Выведение частых операций в "предложения"	Наличие кнопки, ведущей на переводы, в главном меню	Наличие кнопки платежи в главном меню	Возможность посмотреть историю транзакций в главном меню	Чат техподдержки в главном меню	Наличие кнопки поиска банкоматов в главном меню	Итого баллов по блоку
	в баллах, max - 1						в баллах, max - 6
ЮниКредит Банк	0	0	1	0	1	1	3
Райффайзенбанк*	0	1	1	1	1	1	5
Хоум Банк	0	1	1	1	1	1	5
Ак Барс Банк	1	1	1	1	1	0	5
Абсолют Банк	1	0	0	0	1	0	2
Банк «Авангард»	0	0	0	0	1	1	2
Банк «Ренессанс Кредит»	0	1	1	0	1	1	4
ОТП Банк	0	1	0	1	1	1	4
Почта Банк	1	0	1	1	1	0	4
Кредит Европа Банк	1	0	0	0	1	1	3
Экспобанк	0	1	0	1	0	1	3

*данные верифицированы банком

1 балл — есть
0 баллов — нет

Переводы другим пользователям

Название банка	Перевод по номеру телефона	Перевод по номеру карты	Возможность привязки карты стороннего банка и перевода внутри приложения	Прикрепить сообщение к переводу	Итого баллов по блоку
	в баллах, max - 1				в баллах, max - 4
ЮниКредит Банк	1	1	0	1	3
Райффайзенбанк*	1	1	1	1	4
Хоум Банк	1	1	0	1	3
Ак Барс Банк	1	1	0	1	3
Абсолют Банк	1	1	0	1	3
Банк «Авангард»	1	1	0	1	3
Банк «Ренессанс Кредит»	1	1	0	1	3
ОТП Банк	1	1	0	1	3
Почта Банк	1	1	0	1	3
Кредит Европа Банк	1	1	0	1	3
Экспобанк	1	0	1	1	3

*данные верифицированы банком

1 балл — есть
0 баллов — нет

Платежи

Название банка	Выбор организации из списка	Поиск организации по названию	Оплата по QR-коду	Создание шаблонов и автоплатежей	Поддержка Korona Pay/Unistream/иных систем денежных трансферов	Перенаправление на СБП/MirPay/SberPay из приложения интернет-магазина в банковское приложение	Поддержка способов бесконтактной оплаты	Возможность заказать/скачать выписку в удобном формате (pdf, word, excel)	Визуализация трат по категориям	Возможность просмотра только онлайн / офлайн / все транзакции	Итого баллов по блоку
	в баллах, max - 1										в баллах, max - 10
ЮниКредит Банк	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	7
Райффайзенбанк*	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	8
Хоум Банк	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	8
Ак Барс Банк	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	7
Абсолют Банк	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	7
Банк «Авангард»	1	0	1	1	0	1	1	0	0	0	5
Банк «Ренессанс Кредит»	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	8
ОТП Банк	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	8
Почта Банк	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	9
Кредит Европа Банк	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	9
Экспобанк	1	0	1	1	0	1	1	0	0	0	5

*данные верифицированы банком

1 балл — есть
0 баллов — нет

Действия с картой

Название банка	Выбор причины блокировки карты из списка	Открытие инвестиционных счетов	Возможность стать клиентом банка онлайн через приложение	Открытие вклада	Обмен валюты	Счет в валюте	Привязка карт других банков	Детская карта	Пенсионная карта	Итого баллов по блоку
	в баллах, max - 1									в баллах, max - 9
ЮниКредит Банк	0	1	0	1	1	1	0	1	0	5
Райффайзенбанк*	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
Хоум Банк	0	1	0	1	1	1	1	1	0	6
Ак Барс Банк	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
Абсолют Банк	0	1	1	1	1	1	0	1	1	7
Банк «Авангард»	0	0	0	1	1	1	0	1	0	4
Банк «Ренессанс Кредит»	1	1	0	1	1	1	1	0	0	6
ОТП Банк	0	0	0	1	1	1	1	0	1	5
Почта Банк	1	1	1	1	0	0	1	1	1	7
Кредит Европа Банк	0	1	0	1	1	1	0	0	0	4
Экспобанк	0	1	1	1	0	0	0	0	1	4

*данные верифицированы банком

1 балл — есть
0 баллов — нет

Чат поддержки

Название банка	Наличие робота-помощника	Возможность бронировать время и встречу в банковском отделении для снятия валюты	Возможность прикрепить файл	Отображение ранее поданных обращений	Итого баллов по блоку
	в баллах, max - 1				в баллах, max - 2,4
ЮниКредит Банк	1	0	0	1	1,2
Райффайзенбанк*	1	1	1	1	2,4
Хоум Банк	1	0	1	1	1,8
Ак Барс Банк	1	1	1	1	2,4
Абсолют Банк	0	0	1	1	1,2
Банк «Авангард»	0	0	0	1	0,6
Банк «Ренессанс Кредит»	1	0	1	1	1,8
ОТП Банк	1	0	1	1	1,8
Почта Банк	1	0	1	1	1,8
Кредит Европа Банк	0	0	0	1	0,6
Экспобанк	0	0	0	1	0,6

*данные верифицированы банком

1 балл — есть
0 баллов — нет

Поиск банкоматов

Название банка	Отображение ближайшего отделения и расстояние до него	Отображение информации о времени работы	Отображение информации о заведении, в котором находится банкомат (банк, аптека, супермаркет)	Списком	На карте	Итого баллов по блоку
	в баллах, max - 1					в баллах, max - 5
ЮниКредит Банк	1	1	0	1	1	3,2
Райффайзенбанк*	1	1	1	1	1	4
Хоум Банк	1	1	1	1	1	4
Ак Барс Банк	1	1	1	1	1	4
Абсолют Банк	0	1	1	1	1	3,2
Банк «Авангард»	1	1	1	1	1	4
Банк «Ренессанс Кредит»	1	1	1	1	1	4
ОТП Банк	1	0	1	0	1	2,4
Почта Банк	1	1	0	1	1	3,2
Кредит Европа Банк	1	1	1	1	1	4
Экспобанк	1	1	0	1	1	3,2

*данные верифицированы банком

1 балл — есть
0 баллов — нет

Инновации

Название банка	Использование искусственного интеллекта	Коллаборации с другими сервисами	Биометрия	Возможность выпуска платежного стикера (на 03.08.2023)	Итого баллов по блоку
	в баллах, max - 1				в баллах, max - 2,4
ЮниКредит Банк	1	1	1	0	1,8
Райффайзенбанк*	1	1	1	1	1,8
Хоум Банк	1	1	1	1	1,8
Ак Барс Банк	1	1	1	0	1,8
Абсолют Банк	1	1	1	0	1,8
Банк «Авангард»	0	0	1	0	0,6
Банк «Ренессанс Кредит»	0	1	1	0	1,2
ОТП Банк	0	1	1	0	1,2
Почта Банк	1	1	1	1	1,8
Кредит Европа Банк	0	1	1	0	1,2
Экспобанк	1	0	1	1	1,2

*данные верифицированы банком

1 балл — есть
0 баллов — нет

Медиа

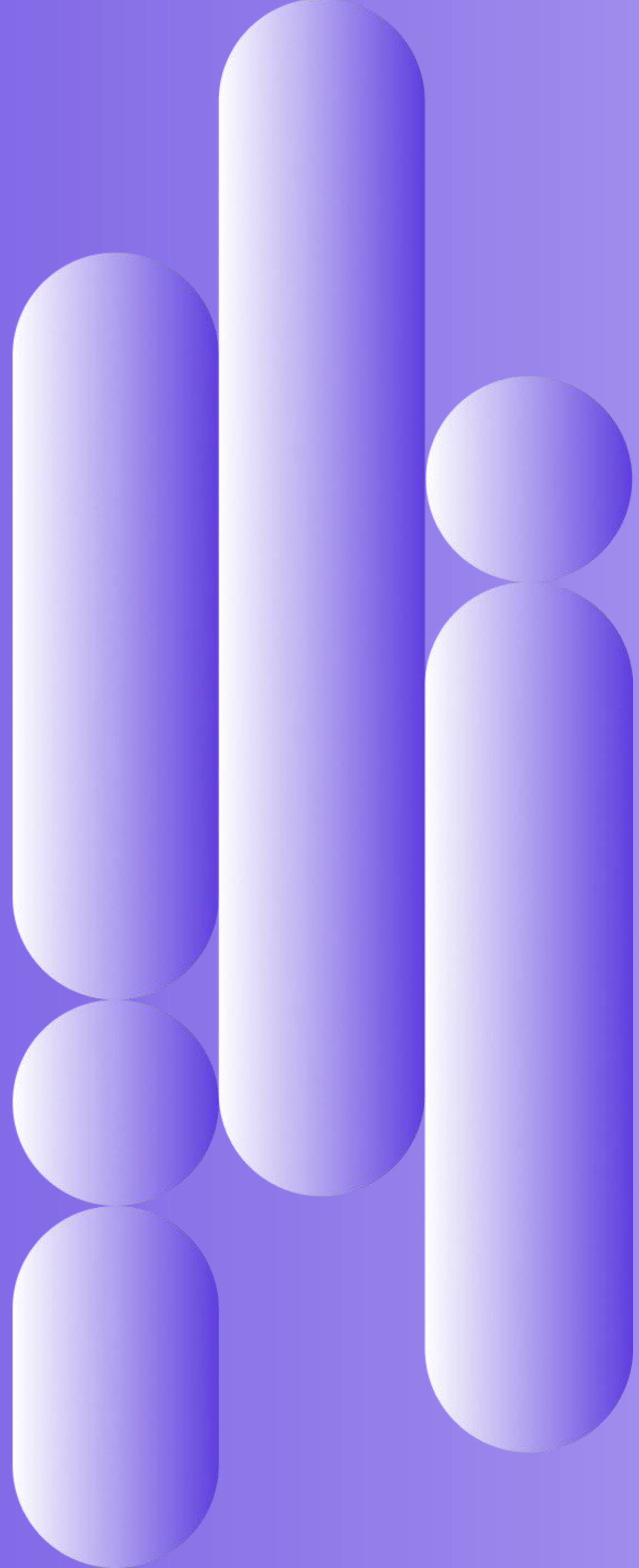
Название банка	Наличие сториз	Наличие в сториз рекламы предложений от партнеров (сервисы с кэшбеком, специальные предложения для держателей карты)	Отображение подписок, которые оформлены на карту, с возможностью отписаться/изменить размер платежа	Итого баллов по блоку
		в баллах, max - 1		в баллах, max - 1,2
ЮниКредит Банк	0	0	0	0
Райффайзенбанк*	1	1	1	1,2
Хоум Банк	1	1	1	1,2
Ак Барс Банк	1	1	1	1,2
Абсолют Банк	0	0	0	0
Банк «Авангард»	0	0	0	0
Банк «Ренессанс Кредит»	0	0	0	0
ОТП Банк	0	0	1	0,4
Почта Банк	1	1	1	1,2
Кредит Европа Банк	0	0	0	0
Экспобанк	0	0	0	0

*данные верифицированы банком

1 балл — есть
0 баллов — нет

UX приложений

Рейтинг. Часть 2. Анализ банковских приложений,
оставшихся в App Store и Google Play



UX приложений

В этом блоке мы проанализировали функционал приложений и разделили параметры их оценки на девять категорий:

В блоке мы исследовали, насколько опыт взаимодействия с приложением прост для пользователя, насколько быстро можно сделать те или иные действия.

Мы оценивали скорость поиска функции и удобство ее реализации, а также скорость работы чата поддержки.

По итогам этого раздела выявили победителя и призеров в номинации «Лучший UX приложения».

UX приложений | Выводы

Райффайзенбанк

занимает первое место в разделе UX и имеет самое удобное приложение

За 1 минуту

отвечает в чате поддержки оператор только двух банков — Почта Банка и ЮниКредит Банка. Это наименьшее время ответа оператора среди всех банков

ОТП Банк и Почта Банк

имеют лучших роботов-помощников в чате поддержки, им требуется всего 1 сообщение, чтобы решить проблему без специалиста

Почта Банк

имеет лучшую чат-поддержку в приложении

Итоги раздела

Название банка	Стартовый онбординг	Переводы другим пользователям	Платежи	Просмотр истории транзакций	Блокировка карты	Поиск банкоматов	Чат поддержки	Сумма первичных баллов	Итого баллов
	max — 5, min — 0						в баллах, max - 25	в баллах, max - 55	в баллах, max - 20
Райффайзенбанк	5	2,5	1,7	5	5	1	17,5	41,7	15,2
Почта Банк	2,5	2,5	3,3	5	2,5	2	25	40,8	14,8
ЮниКредит Банк	0	2,5	5	2,5	2,5	1	18,3	35,8	13,0
Ак Барс Банк	0	5	1,7	2,5	5	2	20	34,2	12,4
Хоум Банк	5	2,5	1,7	5	0	2	19,2	33,4	12,1
ОТП Банк	2,5	5	0	2,5	5	1	12,5	32,5	11,8
Банк «Ренессанс Кредит»	2,5	2,5	1,7	5	0	2	20	31,7	11,5
Абсолют Банк	5	2,5	1,7	0	2,5	1	10	26,7	9,7
Банк «Авангард»	5	0	1,7	2,5	0	1	5	19,2	7,0
Кредит Европа Банк	5	2,5	0	2,5	0	1	2,5	17,5	6,4
Экспобанк	5	0	3,3	2,5	5	2	0	15,8	5,7

Финалисты номинации
«Лучший UX приложения»

1



2



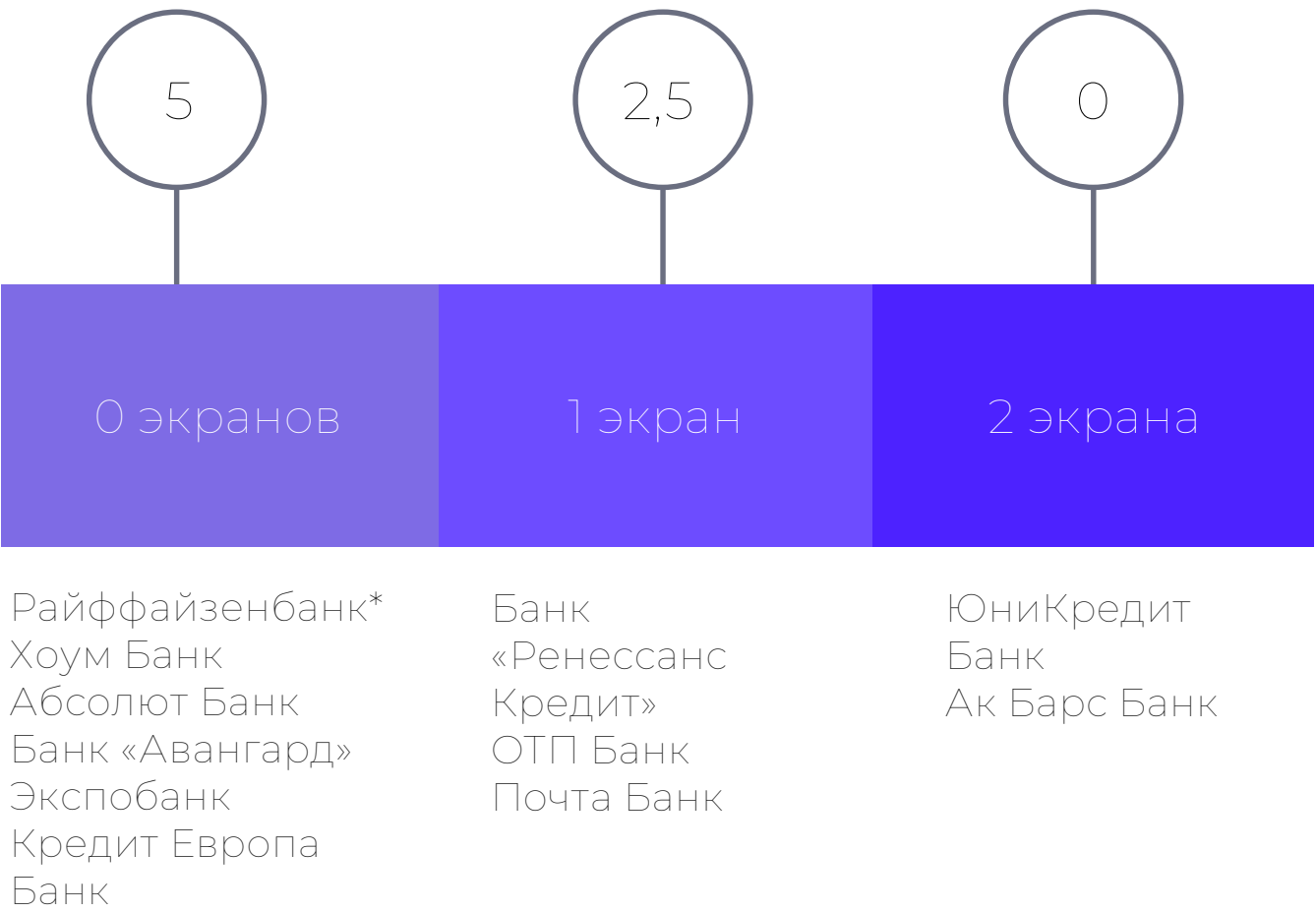
3



Количество экранов с запросом разрешений в стартовом онбординге

Наибольшее количество экранов в приложениях ЮниКредит Банка и Ак Барс Банка — 2 экрана. У большинства банков количество экранов онбординга минимально.

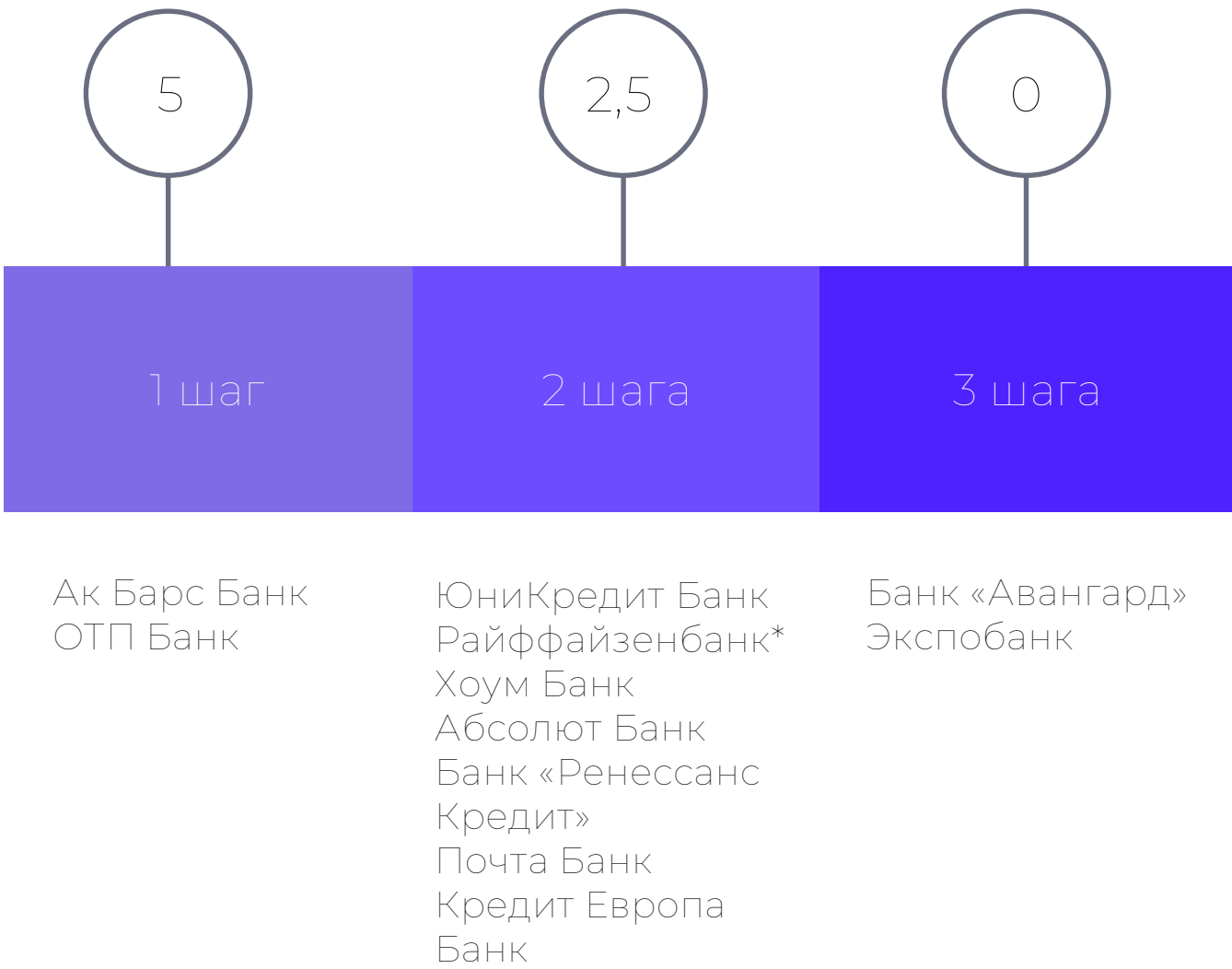
Среднее количество экранов с запросом разрешений в стартовом онбординге — 1 шаг.



Количество шагов от главного экрана до осуществления перевода

Наиболее короткий путь в приложениях Ак Барс Банка и ОТП Банка — 1 шаг. А наиболее длинный у Банка «Авангард» и Экспобанка — 3 шага.

Среднее количество шагов от главного экрана до осуществления перевода — 2 шага.



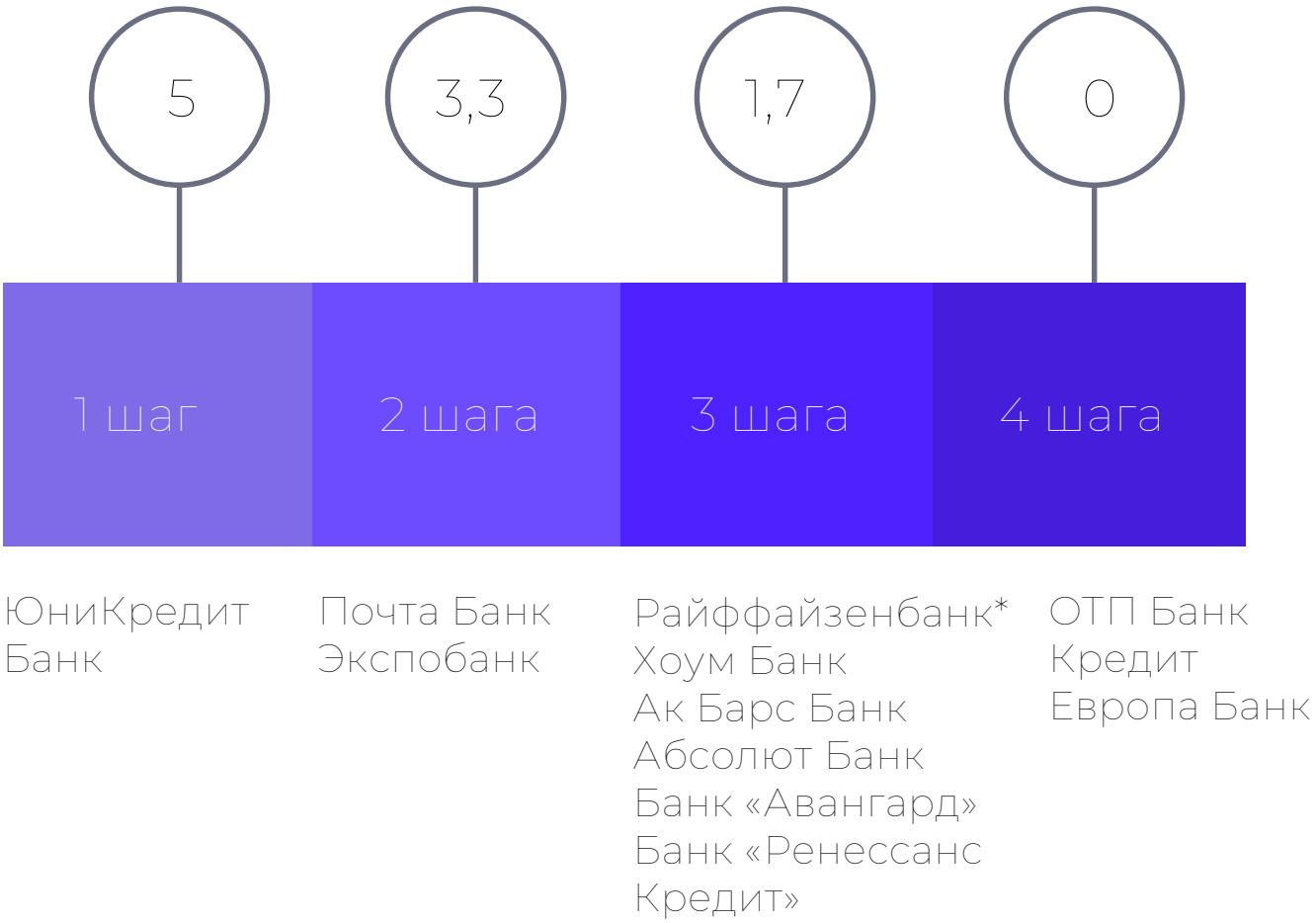
Количество шагов переведено в баллы. Чем короче путь в приложении, тем больше баллов оно получает (max — 5 баллов)

*данные верифицированы банком

Количество шагов до совершения платежа

Наиболее короткий путь в приложении ЮниКредит Банка — 1 шаг. А наиболее длинный у ОТП Банка и Кредит Европа Банка — 4 шага.

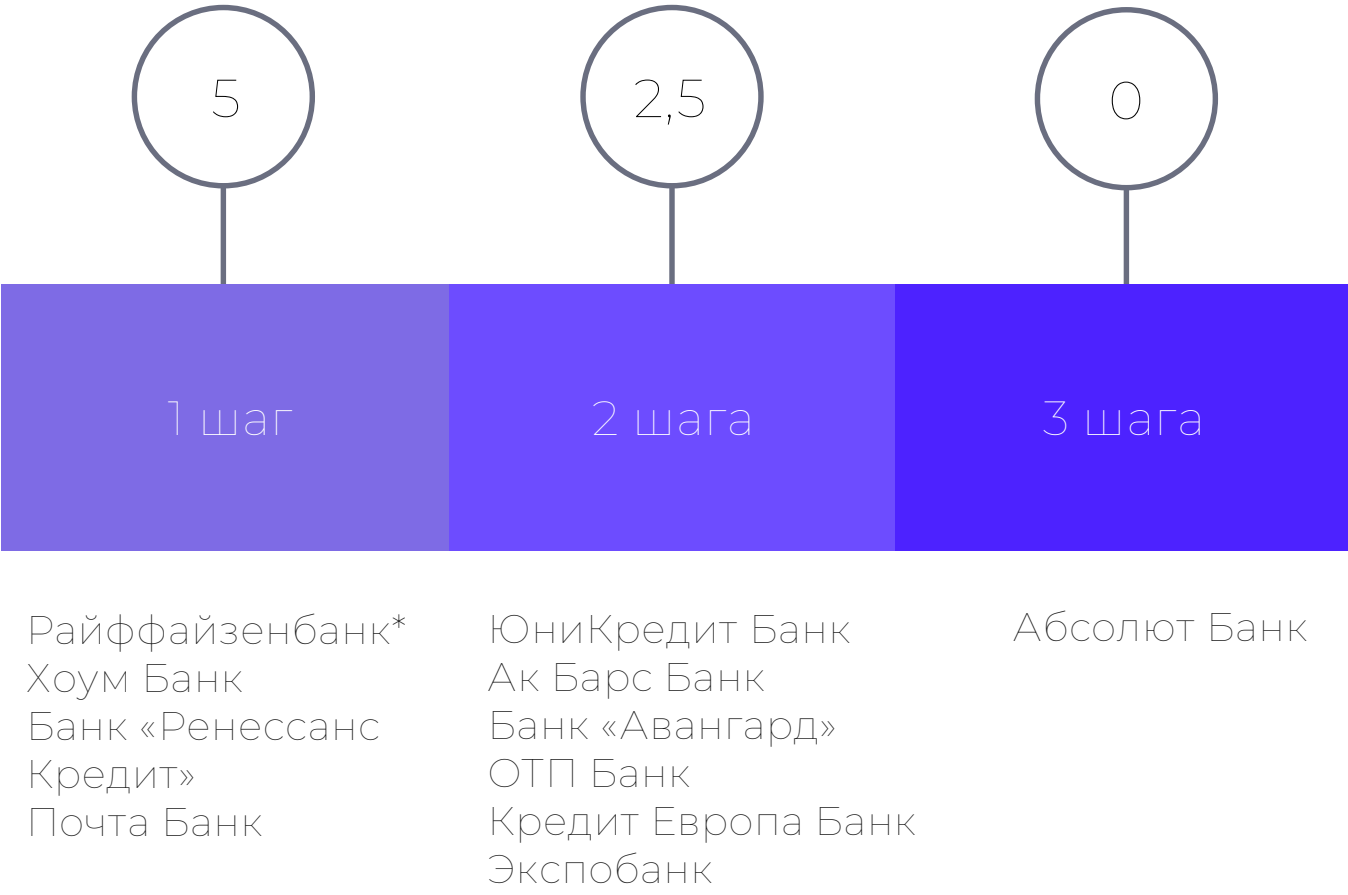
Среднее количество шагов до совершения платежа — 3 шага.



Количество шагов от главного экрана до просмотра истории транзакций

Наиболее длинный путь в приложении Абсолют Банка — 3 шага. У большинства банков путь до этой функции минимален.

Среднее количество шагов от главного экрана до просмотра истории транзакций — 2 шага.



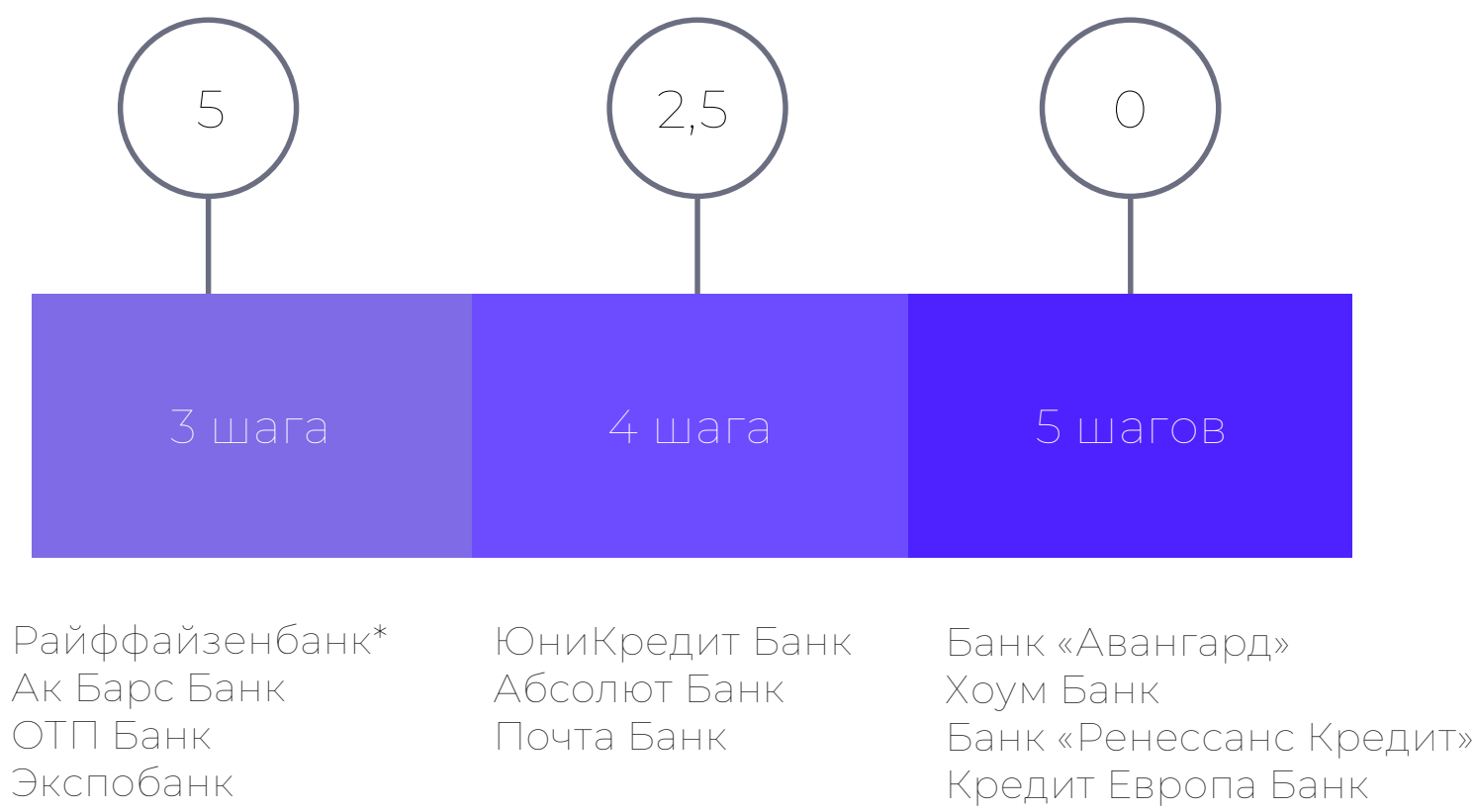
Количество шагов переведено в баллы. Чем короче путь в приложении, тем больше баллов оно получает (max — 5 баллов)

*данные верифицированы банком

Количество шагов от главного экрана до блокировки карты

Наиболее короткий путь в приложении Райффайзенбанка, Ак Барс Банка, ОТП Банка и Экспобанка — 3 шага.

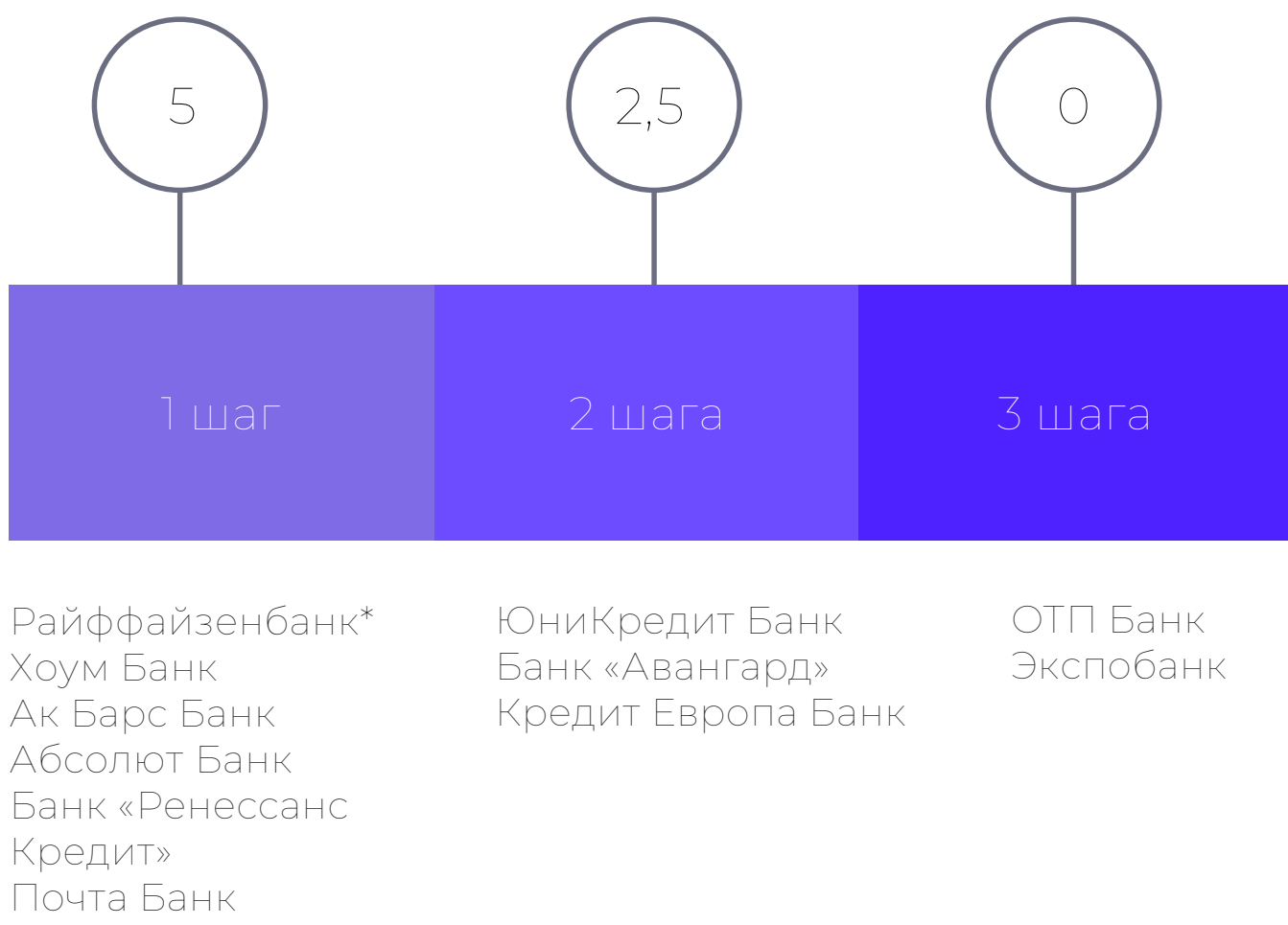
Среднее количество шагов от главного экрана до блокировки карты — 4 шага.



Количество шагов от главного экрана до чата поддержки

Наиболее длинный путь в приложениях ОТП Банка и Экспобанка — 3 шага. У большинства банков путь до чата минимален.

Среднее количество шагов от главного экрана до чата поддержки — 2 шага.



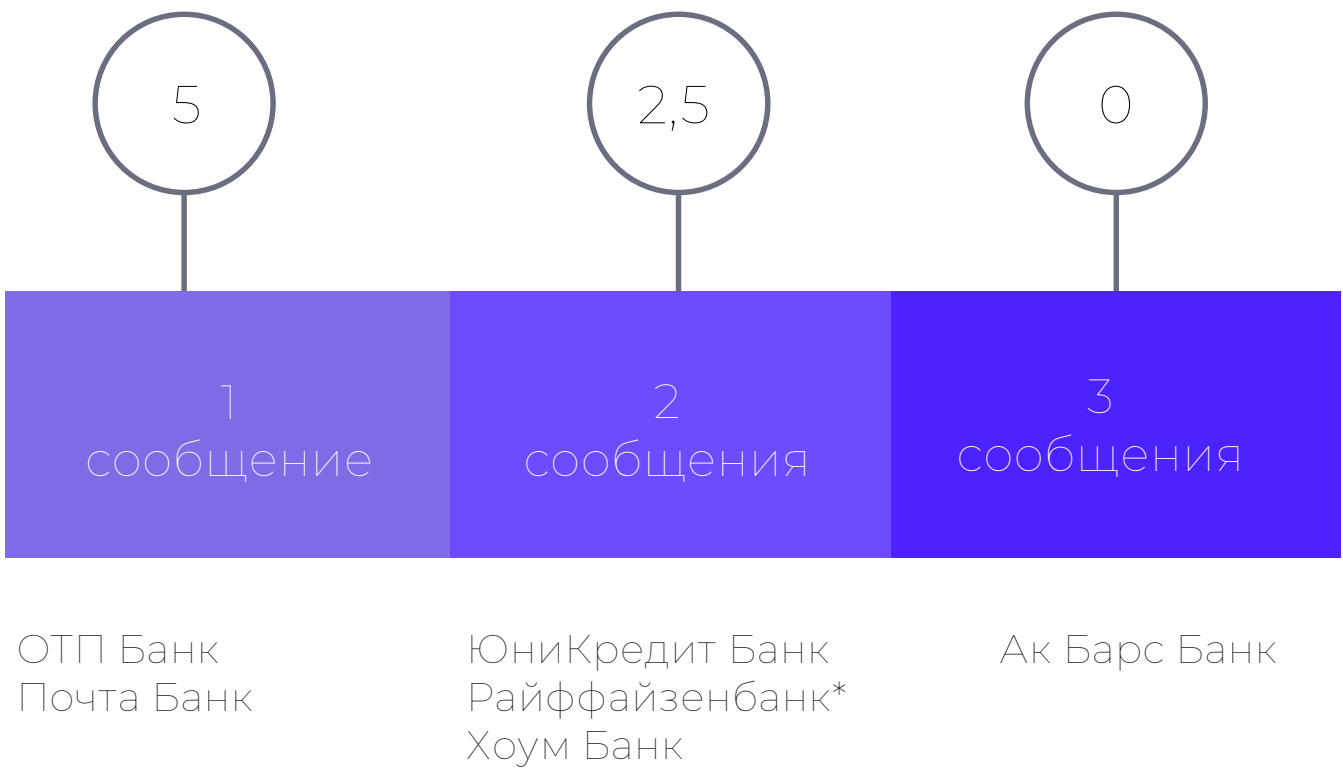
Количество шагов переведено в баллы. Чем короче путь в приложении, тем больше баллов оно получает (max — 5 баллов)

*данные верифицированы банком

Количество сообщений, которое нужно отправить роботу-помощнику от начала диалога до успешного решения проблемы без переключения на специалиста

Наименьшее количество сообщений в приложениях ОТП Банка и Почта Банка — 1 сообщение. А наибольшее у Ак Барс Банка.

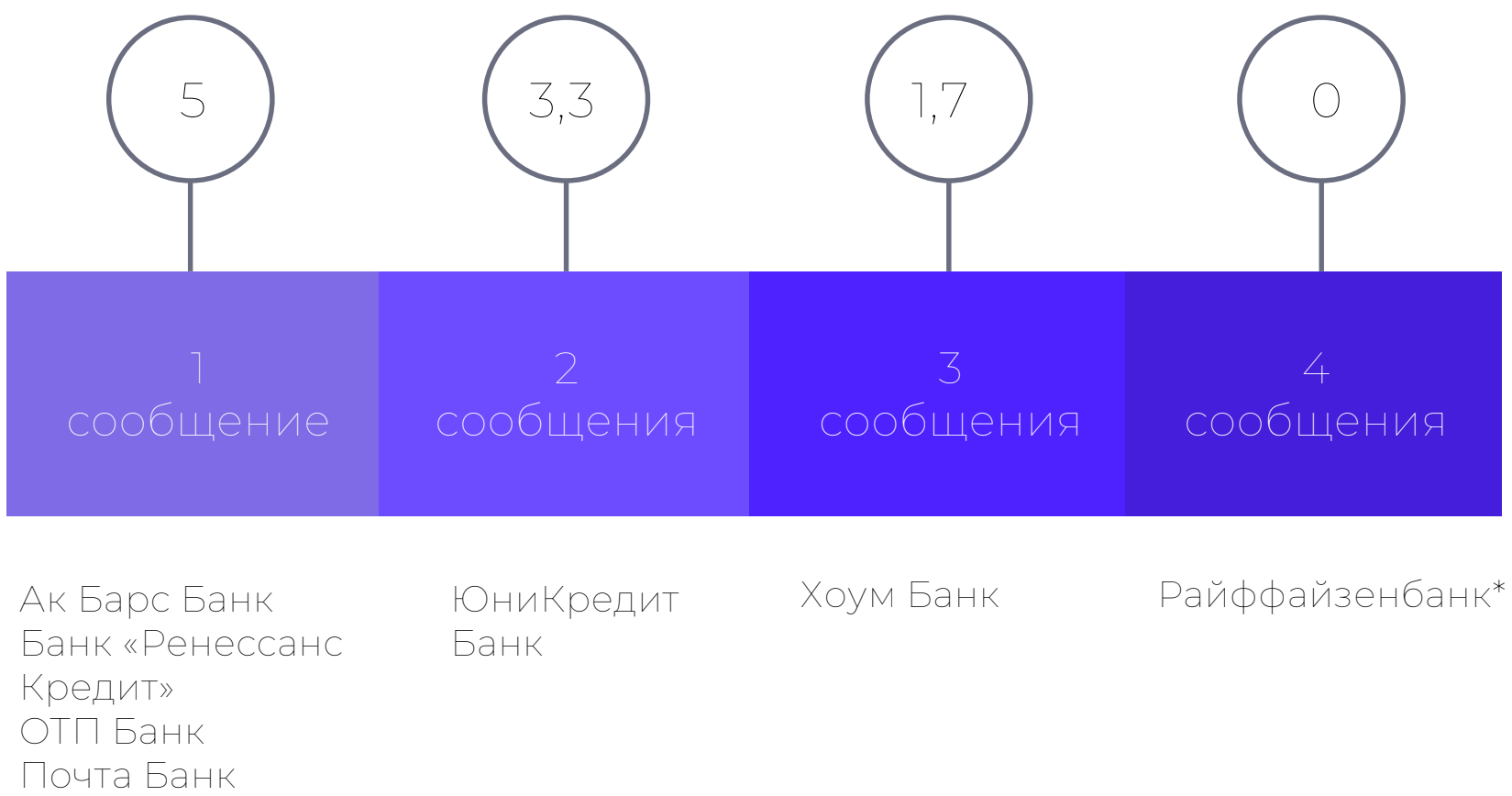
Среднее количество сообщений, которое нужно отправить роботу-помощнику от начала диалога до успешного решения проблемы без переключения на специалиста — 2 шага.



Количество сообщений, которое нужно отправить роботу-помощнику от начала диалога до переключения на специалиста

Наибольшее количество сообщений необходимо в приложении Райффайзенбанка — 4 шага.

Среднее количество сообщений, которое нужно отправить роботу-помощнику от начала диалога до переключения на специалиста — 2 шага.



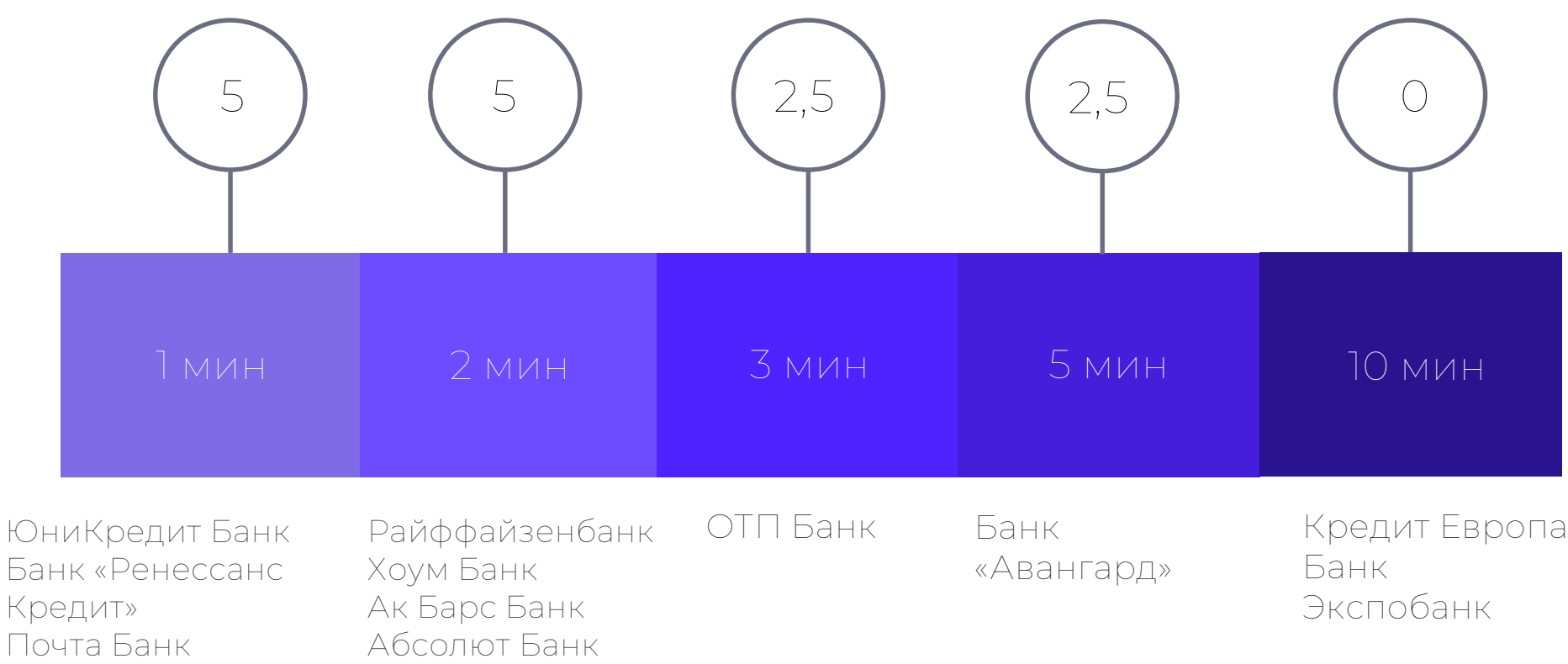
Количество шагов переведено в баллы. Чем короче путь в приложении, тем больше баллов оно получает (max — 5 баллов)

*данные верифицированы банком

Скорость ответа оператора (приветственное сообщение)

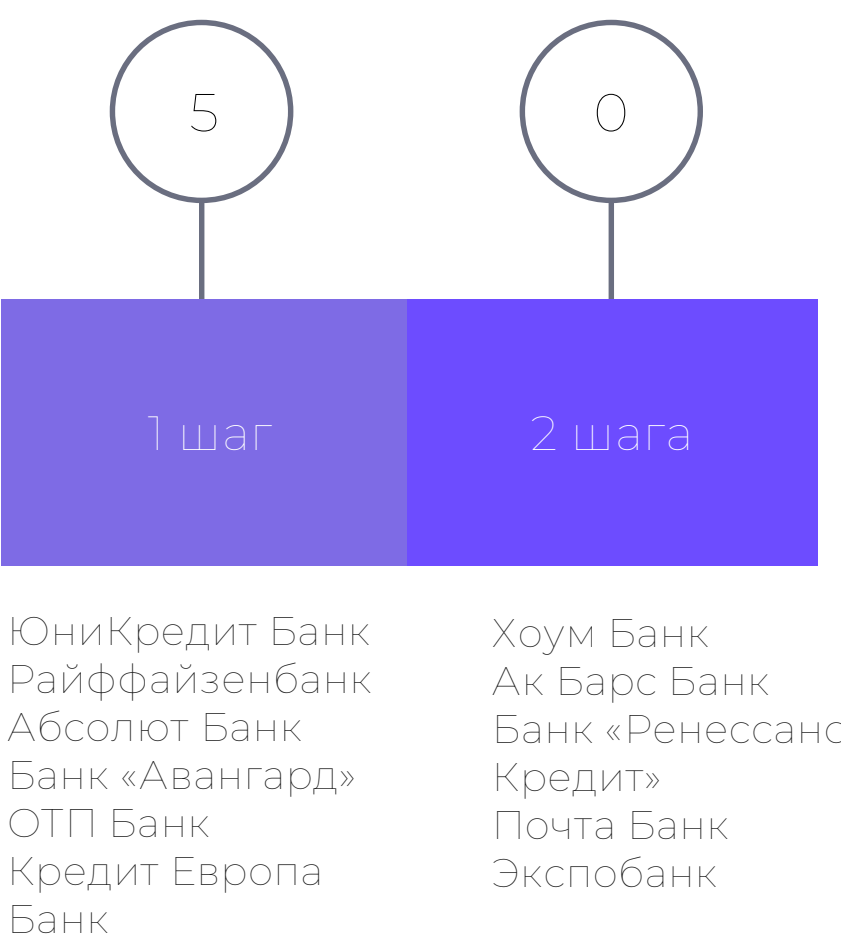
Дольше всего оператор отвечает в приложениях Кредит Европа Банка и Экспобанка — 10 минут. А быстрее всего — ЮниКредит Банк, Банк «Ренессанс Кредит» и Почта Банк — 1 минута.

Средняя скорость ответа оператора (приветственное сообщение) — 4 минуты.



Количество шагов от главного экрана до поиска банкоматов

В большинстве банковских приложениях для поиска банкоматов нужно сделать всего 1 шаг. А в 5 банках из 11 этот путь займет 2 шага.

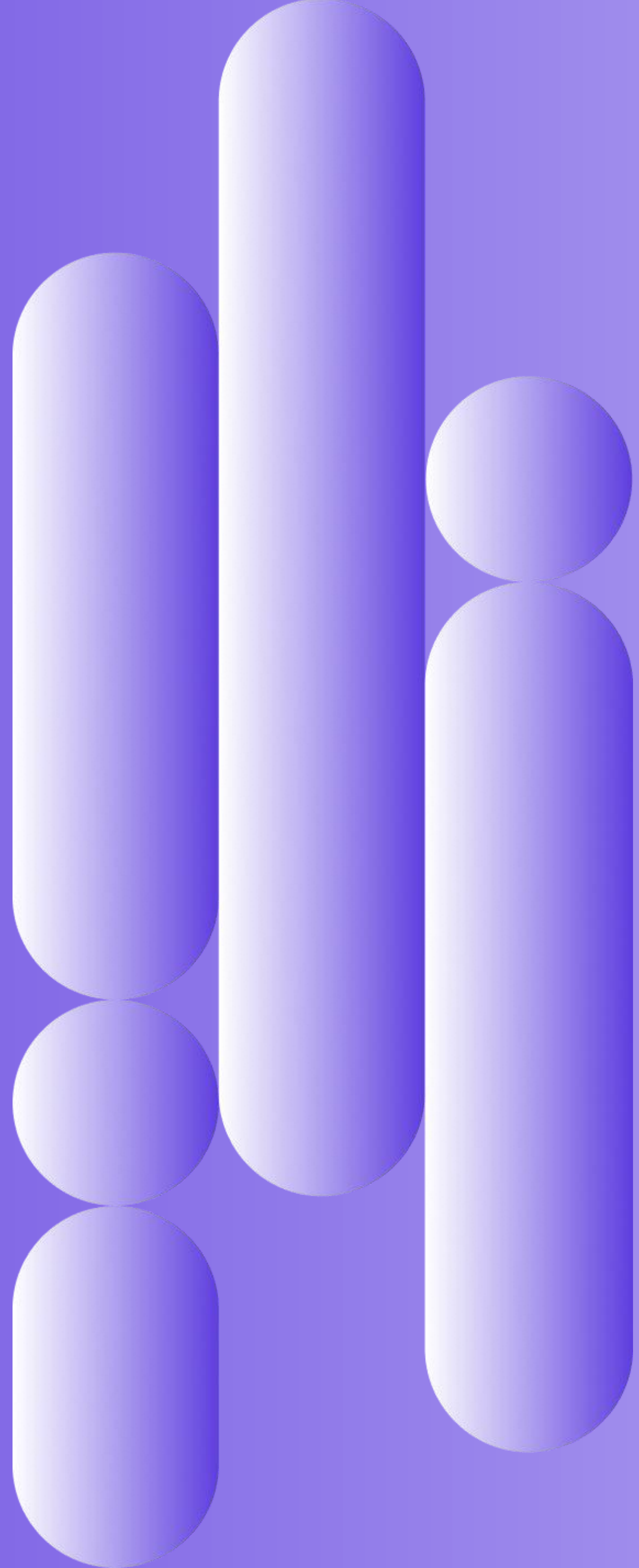


Приветственное сообщение от робота-помощника в чатах всех банков приходит сразу, что мы оценили в 5 баллов, кроме ОТП Банка — 60 минут (= 0 баллов)

Количество шагов переведено в баллы. Чем короче путь в приложении, тем больше баллов оно получает (max — 5 баллов)

Продвижение в digital

Рейтинг. Часть 2. Анализ банковских приложений,
оставшихся в App Store и Google Play



Продвижение в digital

В блоке мы проанализировали продвижение приложений мобильного банкинга по четырем параметрам:

1. Основные каналы продвижения — традиционные источники трафика
2. Дополнительные каналы продвижения — соцсети и нестандартные источники трафика
3. Креативная коммуникация — форматы креативов, их структура и стиль
4. Инфлюенсер-маркетинг — интеграции банков с блогерами

По результатам этого раздела выявили победителя и призеров в номинации «Лучшее продвижение в digital».

Продвижение в digital | Выводы

Ни один из 11 банков

не продвигается во всех анализируемых основных каналах — Яндексe, VK, in-app, Petal Ads и Mi Ads

3 из 11 банков

используют собственный подкаст как способ дополнительного продвижения

Райффайзенбанк

имеет лучшую креативную коммуникацию: применяет много креативных подходов, использует призыв к действию в рекламном сообщении и создает баннеры различных форматов

Дзен

самая популярная площадка у банков для размещения интеграций у блогеров

YouTube и ВКонтакте

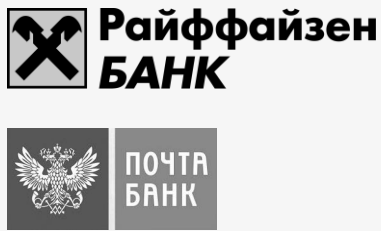
самые непопулярные площадки у банков для размещения интеграций у блогеров

Итоги раздела

Название банка	Продвижение в основных каналах	Продвижение в дополнительных каналах	Анализ креативной коммуникации	Интеграции с блогерами (инфлюенсер-маркетинг)	Сумма первичных баллов	Итого баллов
	в баллах, max — 6	в баллах, max — 7	в баллах, max — 20	в баллах, max — 5	в баллах, max — 38	в баллах, max — 20
Райффайзенбанк	4	5	19	2	30	16,7
Почта Банк	4	5	17	4	30	16,7
Банк «Ренессанс Кредит»	3	3	18	3	27	15,0
Ак Барс Банк	3	4	16	0	23	12,8
ОТП Банк	3	4	14	2	23	12,8
Кредит Европа Банк	3	4	8	1	16	8,9
ЮниКредит Банк	3	4	7	1	15	8,3
Хоум Банк	3	4	6	2	15	8,3
Абсолют Банк	4	3	6	1	14	7,8
Банк «Авангард»	3	4	5	0	12	6,7
Экспобанк	4	2	5	1	12	6,7

Финалисты номинации
«Лучшее продвижение в digital»

1



2



3



Продвижение в основных каналах

Название банка	Яндекс (поиск и РСЯ)	MyTarget	In-app	Petal Ads	Mi Ads	Итого баллов по блоку
	в баллах, max - 1					в баллах, max — 6
ЮниКредит Банк	1	1	1	0	0	3
Райффайзенбанк	1	1	1	1	0	4
Хоум Банк	1	1	1	0	0	3
Ак Барс Банк	1	1	1	0	0	3
Абсолют Банк	1	1	1	1	0	4
Банк «Авангард»	1	1	1	0	0	3
Банк «Ренессанс Кредит»	1	1	1	0	0	3
ОТП Банк	1	1	1	0	0	3
Почта Банк	1	1	1	0	1	4
Кредит Европа Банк	1	1	1	0	0	3
Экспобанк	1	1	1	1	0	4

1 балл — есть
0 баллов — нет

Продвижение в дополнительных каналах

Название банка	Ссылка на приложение на сайте банка	Пост в VK про приложение в 2023 году	Канал в Telegram	Собственный подкаст	ПромоСтраницы Яндекса	Yappy	Итого баллов по блоку
	в баллах, max - 1						в баллах, max — 7
ЮниКредит Банк	1	0	1	1	1	0	4
Райффайзенбанк	1	1	1	1	1	0	5
Хоум Банк	1	1	1	0	1	0	4
Ак Барс Банк	1	1	1	0	1	0	4
Абсолют Банк	1	0	1	0	1	0	3
Банк «Авангард»	1	1	1	0	1	0	4
Банк «Ренессанс Кредит»	1	0	1	0	1	0	3
ОТП Банк	1	1	1	0	1	0	4
Почта Банк	1	1	1	1	1	0	5
Кредит Европа Банк	1	1	1	0	1	0	4
Экспобанк	1	0	1	0	0	0	2

1 балл — есть
0 баллов — нет

Анализ креативной коммуникации

Название банка	Разнообразие креативных подходов	Наличие призыва к действию	Соответствие брендбуку	Использование различных креативных форматов	Итого баллов по блоку
	в баллах, max — 5, min — 0				в баллах, max — 20
ЮниКредит Банк	2	3	2	0	7
Райффайзенбанк	4	5	5	5	19
Хоум Банк	2	1	3	0	6
Ак Барс Банк	4	3	4	5	16
Абсолют Банк	2	3	1	0	6
Банк «Авангард»	1	1	3	0	5
Банк «Ренессанс Кредит»	4	4	5	5	18
ОТП Банк	3	3	3	5	14
Почта Банк	4	3	5	5	17
Кредит Европа Банк	3	2	3	0	8
Экспобанк	2	1	2	0	5

1 балл — есть 0 баллов — нет	5 — компания обращается к разным группам целевой аудитории с разным подходом, высокое визуальное разнообразие 4 — компания обращается к некоторым группам ца с разным подходом, среднее визуальное разнообразие 3 — подходы различаются только между продуктами, среднее визуальное разнообразие 2 — подходы минимально отличаются 1 — подходы не отличаются	5 — на 100% креативов есть призыв к действию 0 — ни на одном креативе нет	5 — все креативы соответствуют брендбуку по шрифтам и цветам 0 — более 30% креативов не соответствуют брендбуку	5 — компания активно использует разные форматы (баннеры, видео, интерактив, UGC) 0 — компания использует один формат креативов	
---------------------------------	--	--	--	---	--

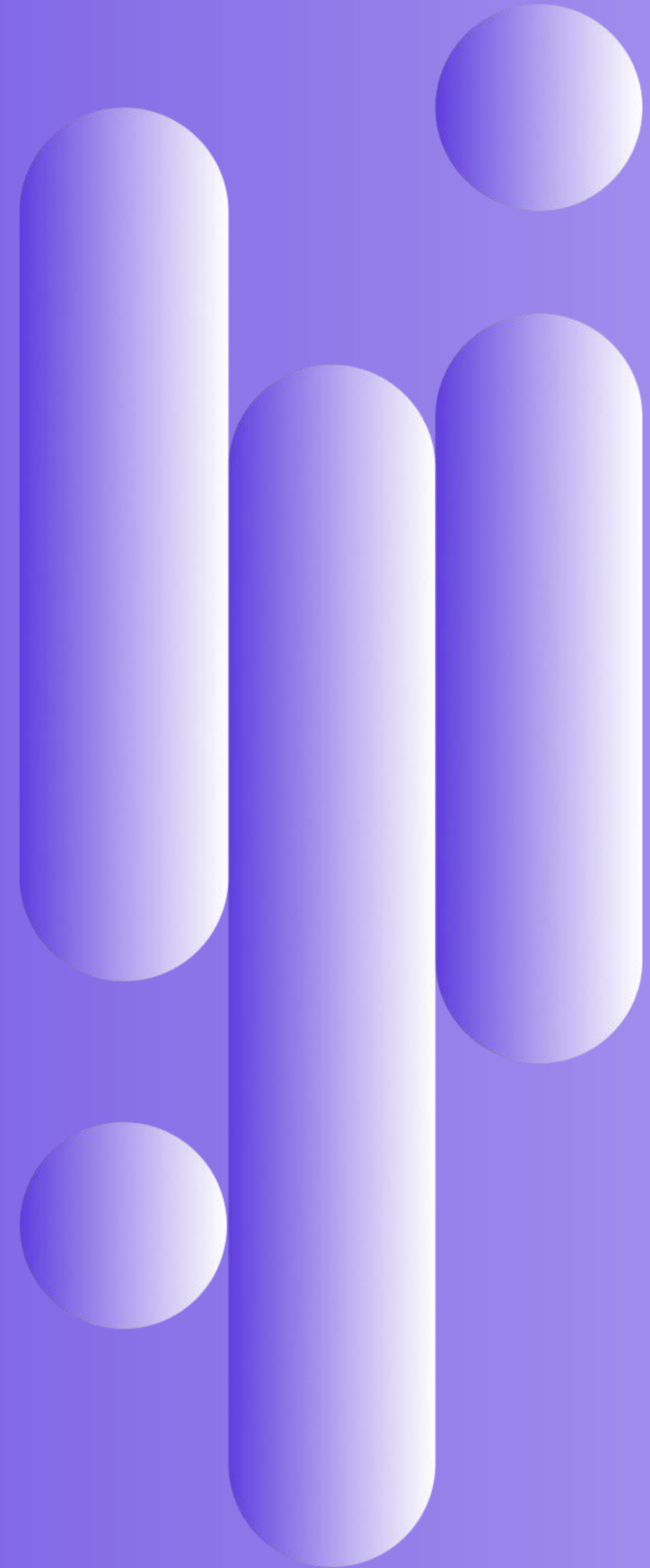
Анализ интеграций с блогерами

Название банка	YouTube	Instagram*	Дзен	ВКонтакте	Telegram	Итого баллов по блоку
	в баллах, max - 1					в баллах, max — 5
ЮниКредит Банк	0	0	1	0	0	1
Райффайзенбанк	0	1	0	0	1	2
Хоум Банк	0	1	1	0	0	2
Ак Барс Банк	0	0	0	0	0	0
Абсолют Банк	0	0	1	0	0	1
Банк «Авангард»	0	0	0	0	0	0
Банк «Ренессанс Кредит»	0	0	1	1	1	3
ОТП Банк	1	0	0	0	1	2
Почта Банк	1	1	1	1	0	4
Кредит Европа Банк	0	0	1	0	0	1
Экспобанк	0	0	1	0	0	1

1 балл — есть
0 баллов — нет

Адаптация к изменениям

Рейтинг. Часть 2. Анализ банковских приложений,
оставшихся в App Store и Google Play



Адаптация к изменениям

В этом блоке мы проанализировали, как игроки адаптировались к удалению или риску удаления своих приложений из App Store и Google Play

- какие дополнительные способы работы с пользователями использовали
- в каких альтернативных сторах размещались
- в каких вспомогательных софтах можно найти приложения мобильных банков

По результатам этого раздела выявили победителя и призеров в номинации «Лучшая адаптация к изменениям».

Адаптация к изменениям | Выводы

Ни один банк
не работает дополнительно с пользователями
при помощи APK, PWA, IPA

Почта Банк
лидер в адаптации к изменениям на рынке — он
есть в большинстве альтернативных сторов и
работает с вспомогательными софтами. Банк
активно работает, чтобы перестраховаться на
случай удаления своего приложения из сторов

5 из 11 банков
представлены в RuStore, он самый
востребованный среди российских
альтернативных сторов

9 из 11 банков
размещены в Huawei AppGallery, он самый
востребованный среди зарубежных
альтернативных сторов

Все 11 банков
представлены в вспомогательном софте Aurora
Store, в то время как из подсанкционных банков
там есть лишь Газпромбанк

RuMarket
самый непопулярный альтернативный стор среди
банков, в нем размещен всего один из них

Итоги раздела

Название банка	Сумма первичных баллов	Всего баллов
	в баллах, max - 11	в баллах, max - 10
Почта Банк	7	6
Ак Барс Банк	5	5
Абсолют Банк	4	4
Райффайзенбанк	4	4
Экспобанк	4	4
Хоум Банк	3	3
Банк «Ренессанс Кредит»	3	3
ЮниКредит Банк	2	2
ОТП Банк	2	2
Кредит Европа Банк	2	2
Банк «Авангард»	1	1

Финалисты номинации
«Лучшая адаптация к изменениям»

1



ПОЧТА
БАНК

2

Ак Барс
Банк



3

АБСОЛЮТ БАНК



Райффайзен
БАНК



Экспобанк

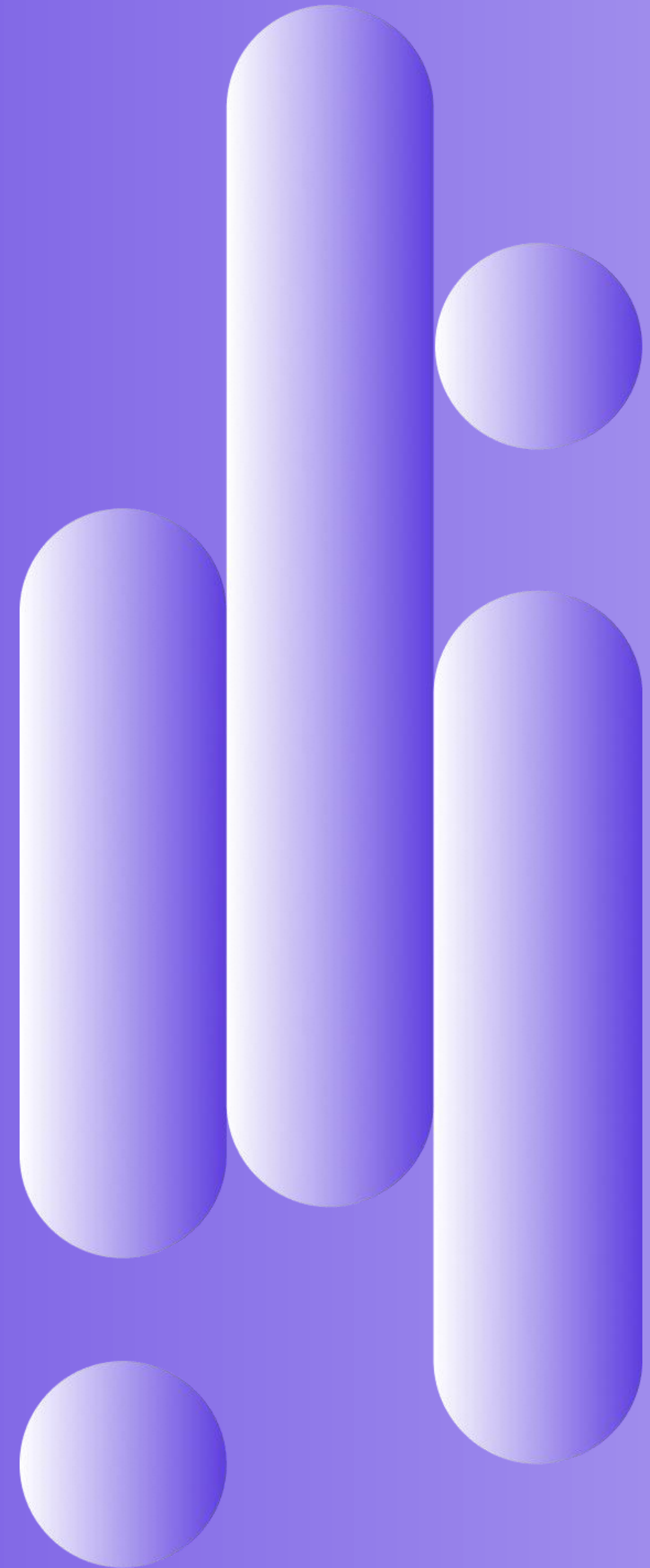
Адаптация к изменениям

Название банка	Работа с пользователями		Альтернативные сторы						Вспомогательные софты			Всего баллов
	На iOS (IPA, PWA)	На Android (APK)	Российские сторы			Зарубежные сторы						
			RuStore	NashStore	RuMarket	Huawei AppGallery	Samsung Galaxy Store	GetApps (Xiaomi)	APKPure	AppBazar	Aurora Store	
	в баллах, max - 1											
ЮниКредит Банк	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	2
Райффайзенбанк	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	4
Хоум Банк	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	3
Ак Барс Банк	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	1	5
Абсолют Банк	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	4
Банк «Авангард»	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Банк «Ренессанс Кредит»	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	3
ОТП Банк	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	2
Почта банк	0	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	7
Кредит Европа Банк	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	2
Экспобанк	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	1	4

1 балл — есть
0 баллов — нет

ASO (App Store Optimization)

Рейтинг. Часть 2. Анализ банковских приложений,
оставшихся в App Store и Google Play



ASO

ASO помогает мобильному приложению стать заметнее в сторах и превратить просмотр карточки приложения в скачивание.

В этом блоке мы проанализировали, как игроки работают с App Store Optimization и ее составляющими:

1. Фичеринг
2. Рейтинг
3. Текстовая оптимизация
4. Визуальная оптимизация

По итогам этого раздела выявили победителя и призеров в номинации «Лучшая ASO».

ASO| Выводы

Райффайзенбанк

имеет лучшую оптимизацию в магазинах приложений среди банков, которые не попали под санкции

Ни один банк

не использует фичеринг, который улучшает видимость приложения в сторе

5 из 11 банков

уделяют внимание визуальной оптимизации — скриншоты этих банков достаточно оригинальны, актуальны и хорошо считываются пользователем

ASO для Android развита

у банков лучше, чем ASO для iOS. Суммарно банки набрали 196 баллов при оценке ASO на Android, тогда как ASO на iOS оценивается на 162 балла. Это может быть связано с тем, что Android — самое распространенное мобильное ПО в России (73%), на 2 месте находится iOS (23%)

Только Ак Барс Банк

использует видеоролик в сторе и только на одном ПО (Android). Видеоролик повышает конверсию в установку и улучшает имидж приложения

48 балла из 110

в среднем получили приложения банков в этом разделе. ASO — зона роста для большинства банков

Итоги раздела

Название банка	Фичеринг	Рейтинг	Текстовая оптимизация	Визуальная оптимизация	Сумма первичных баллов	Итого баллов
	в баллах, max — 2	в баллах, max — 43	в баллах, max — 40	в баллах, max — 25	в баллах, max — 110	в баллах, max — 15
Райффайзенбанк	0	31,39	28,61	19,92	79,9	10,9
Банк «Ренессанс Кредит»	0	20,06	15,86	22	57,9	7,9
ОТП Банк	0	24,13	12,95	19,5	56,6	7,7
Почта Банк	0	25,2	11,24	19,5	55,9	7,6
Хоум Банк	0	17,73	18,6	17,33	53,6	7,3
Ак Барс Банк	0	15,48	18,58	15,5	49,6	6,8
Абсолют Банк	0	11,55	27,1	6	44,7	6,1
ЮниКредит Банк	0	9,13	19,34	11,96	40,4	5,5
Кредит Европа Банк	0	16,8	16,07	5,25	38,1	5,2
Экспобанк	0	11,44	12,6	5,25	29,3	4,0
Банк «Авангард»	0	6,77	15,16	4	25,9	3,5

Финалисты номинации
«Лучшая ASO»

1



Райффайзен
БАНК

2



Ренессанс
Банк

3



ASO | Фичеринг, рейтинг и текстовая оптимизация

Название банка	Фичеринг		Рейтинг									Текстовая оптимизация										
	Количество попаданий в редакторскую подборку		Количество отзывов (август 2022 - август 2023)		Рейтинг отзывов			Количество оценок (за весь период)			Работа с отзывами			Количество знаков в поле title			Количество знаков в поле subtitle/short description			Позиции по ключевым словам в тематике, в среднем		
	iOS	Android	iOS	Android	iOS	Android	Huawei	iOS	Android	Huawei	iOS	Android	Huawei	iOS	Android	Huawei	iOS	Android	Huawei	iOS	Android	
	в баллах, max — 1		в баллах, max — 5, min — 0									в баллах, max — 1			в баллах, max — 5, min — 0							
ЮниКредит Банк	0	0	0,26	0,69	1,73	1,79	2,24	0,15	0,05	0,22	1	1	0	3,45	2,76	2,76	0,00	5,00	2,41	1,21	1,75	
Райффайзенбанк	0	0	5,00	5,00	4,99	5,00	4,59	3,52	0,94	0,35	1	1	0	5,00	5,00	5,00	4,83	4,50	3,80	0,15	0,33	
Хоум Банк	0	0	0,46	2,82	2,30	3,79	2,86	1,76	1,54	0,20	1	1	0	1,90	1,90	1,90	4,67	4,94	2,72	0,26	0,31	
Ак Барс Банк	0	0	0,02	1,56	2,10	4,19	3,47	1,54	0,40	0,20	1	1	0	2,41	2,41	2,41	5,00	2,25	2,28	0,94	0,88	
Абсолют Банк	0	0	0,03	0,08	3,86	3,48	2,86	0,23	0,00	0,01	0	1	0	2,41	2,41	2,41	0,00	5,00	4,87	5,00	5,00	
Банк «Авангард»	0	0	0,05	0,14	2,01	2,56	////	0,00	0,01	////	1	1	////	2,24	2,24	////	0,00	4,94	0,00	2,95	2,79	
Банк «Ренессанс Кредит»	0	0	0,02	1,81	2,21	3,28	5,00	0,61	1,13	5,00	1	0	0	2,76	2,76	2,76	0,00	2,06	5,00	0,13	0,39	
ОТП Банк	0	0	0,35	4,99	2,20	3,73	4,18	5,00	1,25	0,43	1	1	0	1,38	1,38	1,38	3,83	2,25	2,28	0,24	0,21	
Почта Банк	0	0	1,18	2,93	3,83	3,56	4,80	0,73	5,00	0,17	1	1	1	1,72	1,72	1,72	0,00	2,88	2,91	0,13	0,16	
Кредит Европа Банк	0	0	0,15	0,59	3,19	4,55	4,59	0,47	0,18	0,08	1	1	1	3,10	3,10	3,10	0,00	0,88	2,78	1,51	1,60	
Экспобанк	0	0	0,06	0,12	5,00	4,26	////	0,00	0,00	////	1	1	////	1,55	1,55	////	0,00	4,63	0,00	4,87	0,00	

1 балл — есть
0 баллов — нет

Дробные баллы рассчитаны как соотношение показателей конкретного игрока к максимальному показателю по параметру

*Рейтинг отзывов — это средний балл всех отзывов, а не средняя оценка приложения в сторе. Мы анализировали именно рейтинг отзывов, так как пользователи, которые пишут отзывы, более вовлечены, чем те, кто просто ставит оценки
//// — данные отсутствуют

ASO | Визуальная оптимизация

	Визуальная оптимизация																	
Название банка	Наличие видеоролика			Актуальность скриншотов			Оригинальность композиции			Читаемость скриншотов			Количество скриншотов			Обновление графических элементов		Сумма баллов
	iOS	Android	Huawei	iOS	Android	Huawei	iOS	Android	Huawei	iOS	Android	Huawei	iOS	Android	Huawei	iOS	Android	
	в баллах, max — 1, min — 0															в баллах, max — 5		max — 110
ЮниКредит Банк	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	3,33	0,63	40,4
Райффайзенбанк	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4,17	3,75	79,9
Хоум Банк	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	3,33	5,00	53,6
Ак Барс Банк	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2,50	////	49,6
Абсолют Банк	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0,00	0,00	44,7
Банк «Авангард»	0	0	////	1	1	////	0	0	////	0	0	////	1	1	////	0,00	0,00	25,9
Банк «Ренессанс Кредит»	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5,00	5,00	57,9
ОТП Банк	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5,00	2,50	56,6
Почта Банк	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5,00	2,50	55,9
Кредит Европа Банк	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0,00	1,25	38,1
Экспобанк	0	0	////	1	1	////	0	0	////	0	0	////	1	1	////	0,00	1,25	29,3

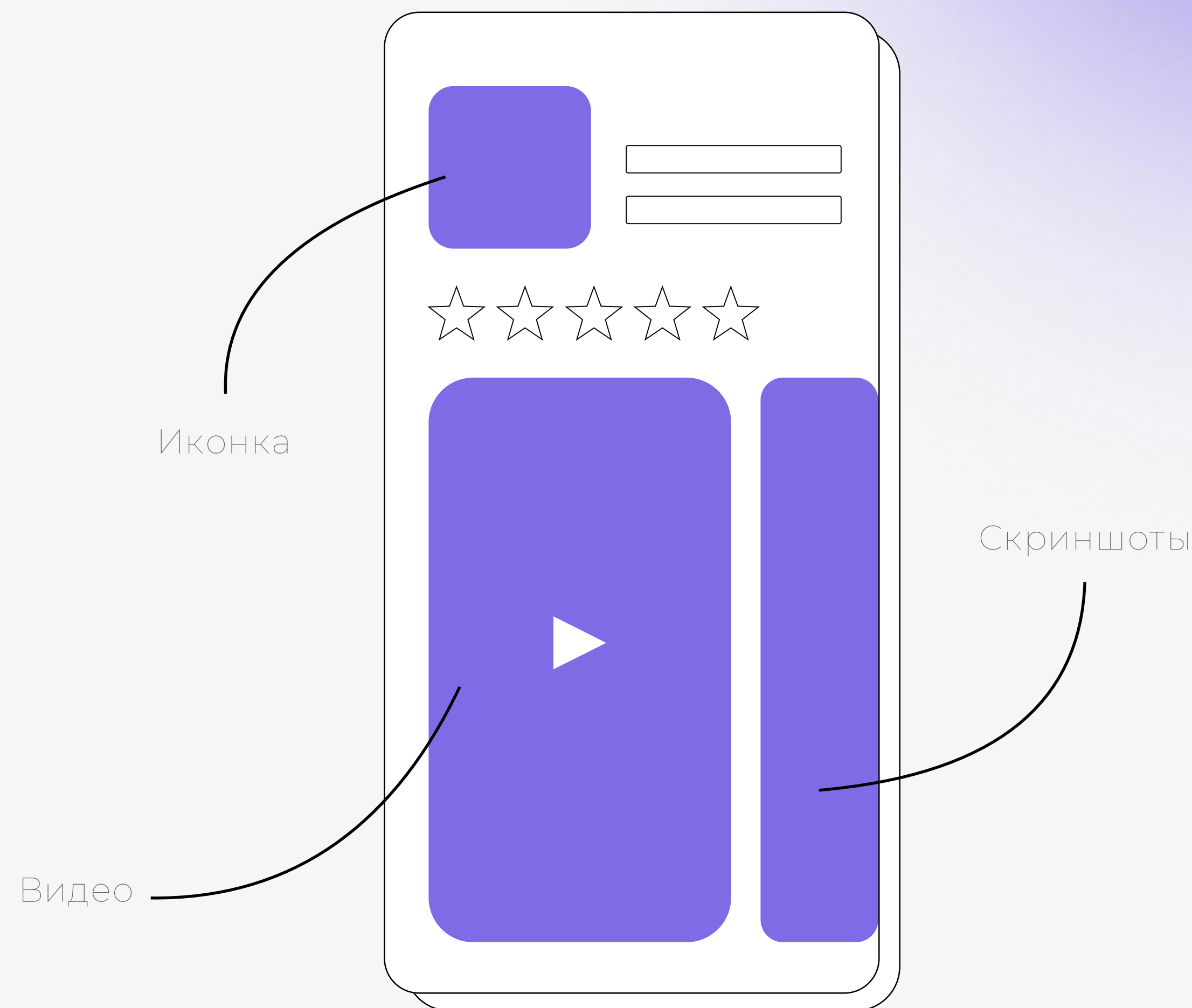
1 балл — есть
0 баллов — нет
//// — данные отсутствуют

Визуальная оптимизация | Частота обновления графических элементов в магазинах приложений

Визуальная оптимизация — это комплекс мер по работе с визуальными элементами карточки приложения в сторе: иконкой, видео и скриншотами. Качественная работа в этом направлении увеличивает количество установок.

Именно поэтому необходимо генерировать гипотезы роста, тестировать их и искать витрину с лучшей конверсией для привлечения наибольшего количества пользователей.

Мы проанализировали, как часто игроки обновляют графические элементы в основных сторах — AppStore и Google Play.

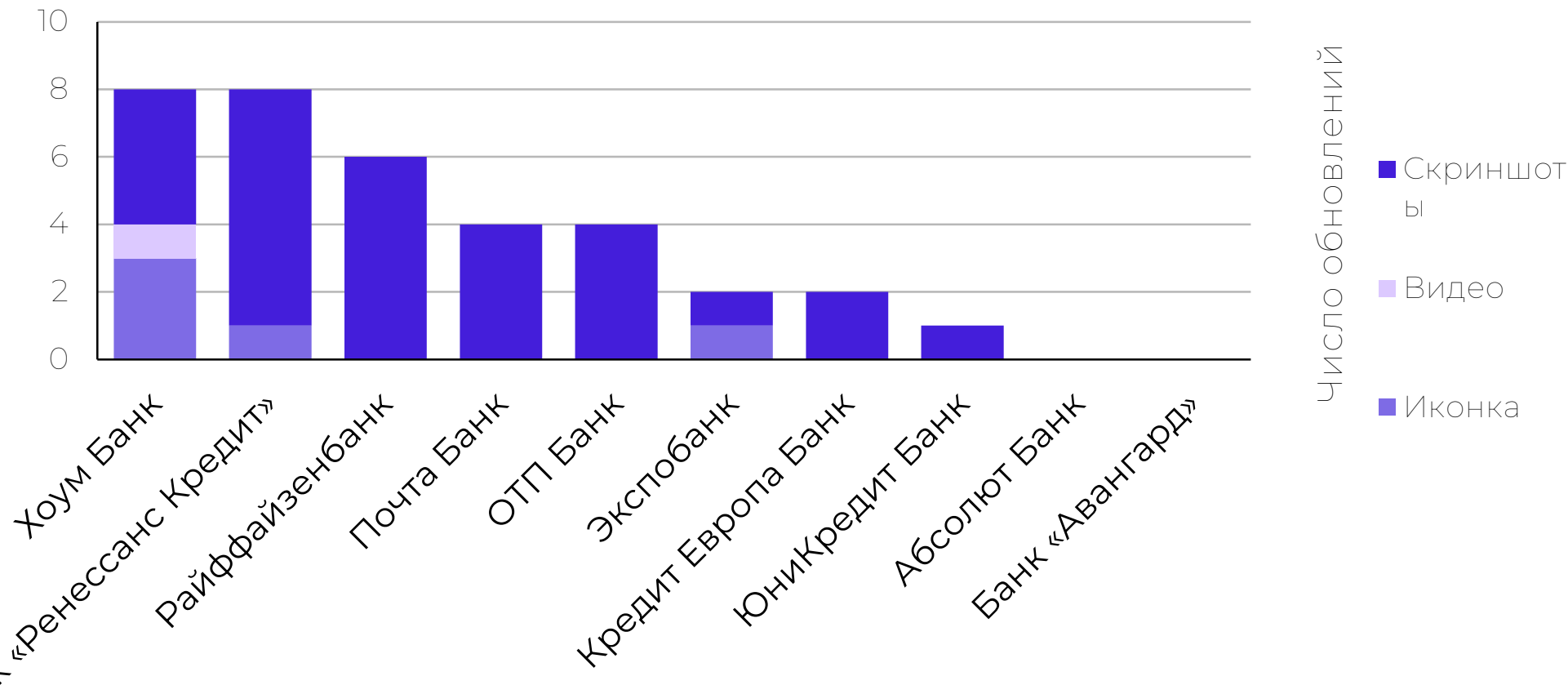


Частота обновления графических элементов в магазинах приложений | Результаты банков

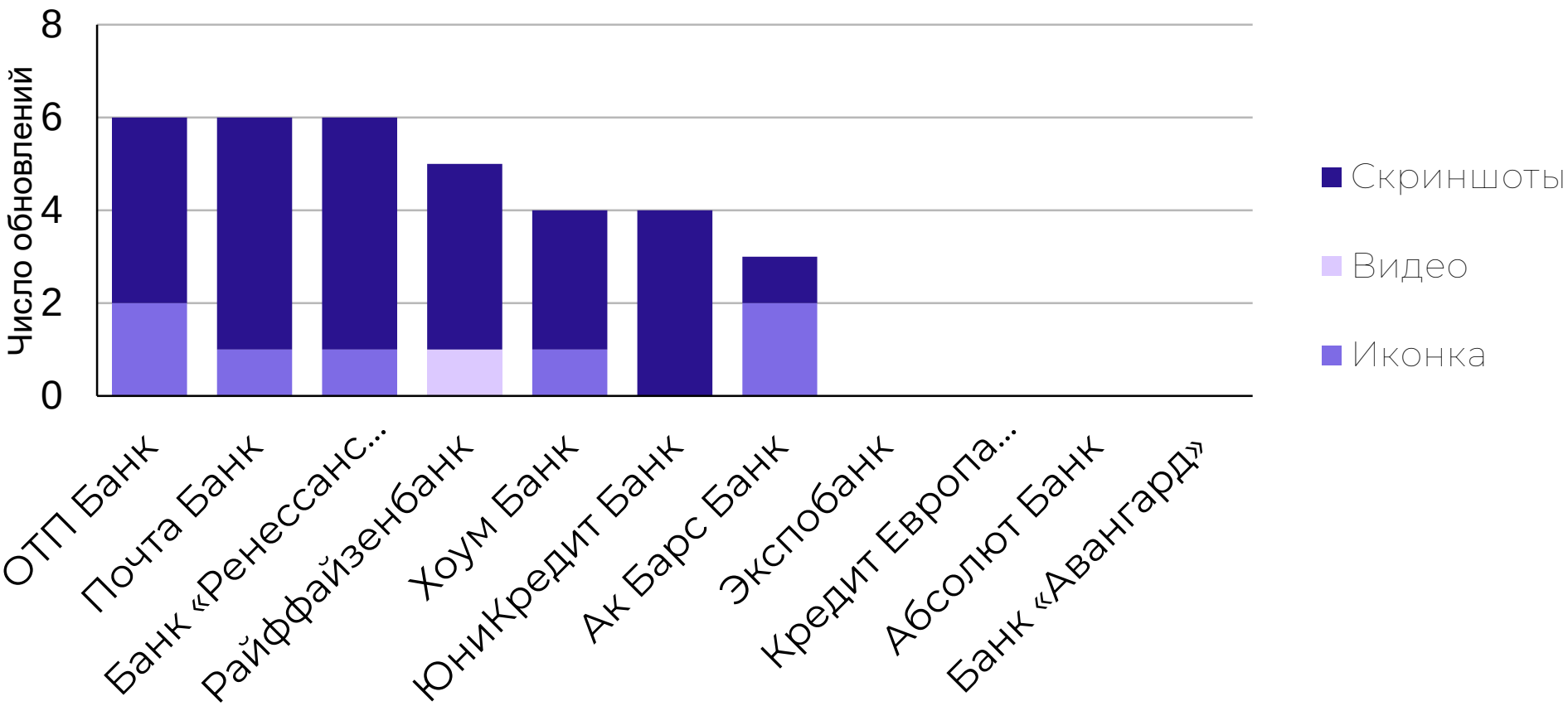
Скриншот самый часто обновляемый формат метаданных как на iOS, так и на Android, на него приходится 80% всех изменений

Видео в магазинах приложений банки обновляют реже всего

Частота обновления графических элементов в Google Play за август 2022 — август 2023



Частота обновления графических элементов в App Store за август 2022 — август 2023

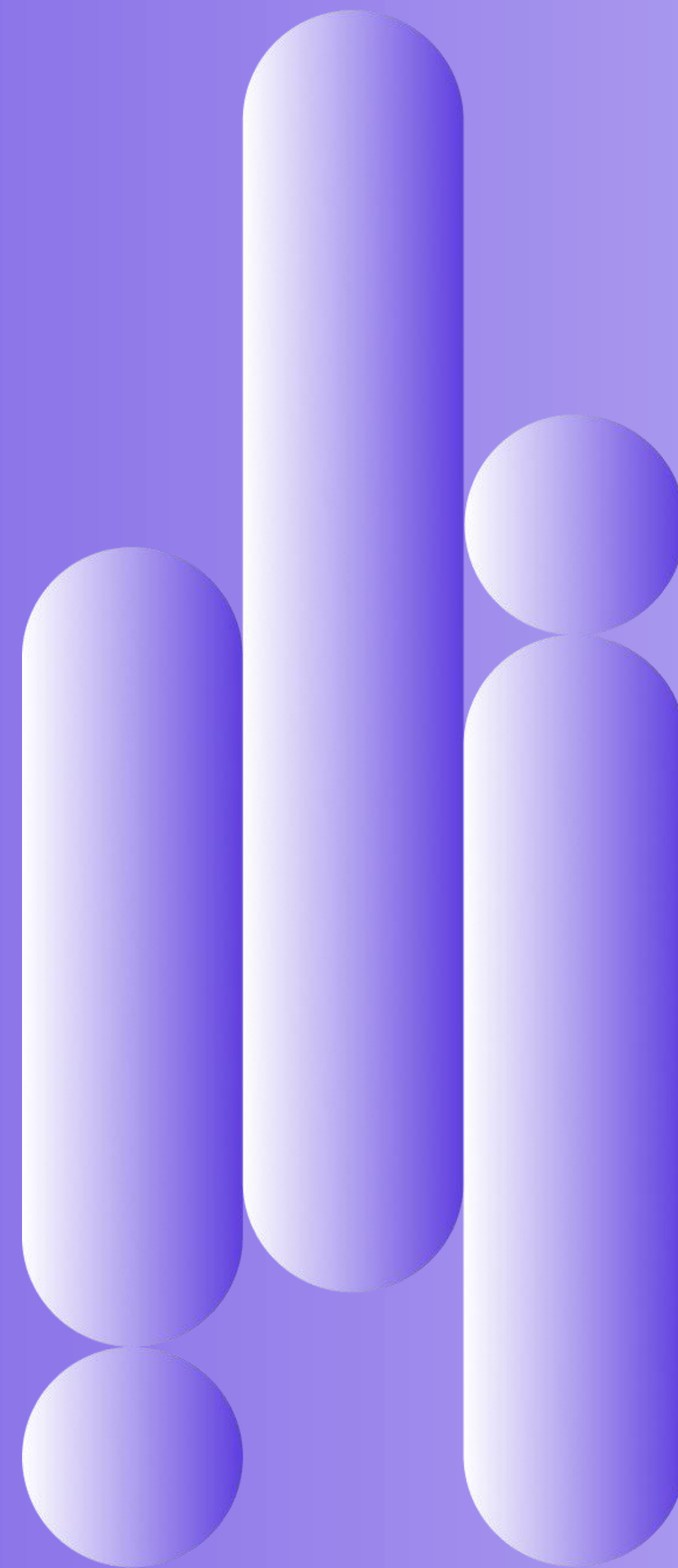


Абсолют Банк и Банк Авангард ни разу не обновили графические элементы в сторгах за период август 2022 — август 2023 года

Банк «Ренессанс Кредит» лидер по суммарному количеству обновлений графических элементов в обоих сторгах

Итоговый рейтинг банковских приложений, оставшихся в App Store и Google Play

Рейтинг. Часть 2. Анализ банковских приложений,
оставшихся в App Store и Google Play



Название банка	Показатели трафика	Функционал	UX	Продвижение	Адаптация к изменениям	ASO	Сумма баллов
	в баллах, max — 15	в баллах, max — 20	в баллах, max — 20	в баллах, max — 20	в баллах, max — 10	в баллах, max — 15	в баллах, max — 100
Райффайзенбанк	11,7	17,3	15,2	16,7	3,6	10,9	75,3
Почта банк	7,1	15,5	14,8	16,7	6,4	7,6	68,1
Ак Барс Банк	7,0	16,1	12,4	12,8	4,5	6,8	59,6
Банк «Ренессанс Кредит»	6,0	14,7	11,5	15,0	2,7	7,9	57,8
ОТП Банк	6,6	12,6	11,8	12,8	1,8	7,7	53,3
Хоум Кредит Банк	7,3	14,6	12,1	8,3	2,7	7,3	52,4
Абсолют Банк	4,3	11,9	9,7	7,8	3,6	6,1	43,4
ЮниКредит Банк	0,0	11,9	13,0	8,3	1,8	5,5	40,6
Кредит Европа Банк	1,5	12,2	6,4	8,9	1,8	5,2	35,9
Банк «Авангард»	4,1	9,5	7,0	6,7	0,9	3,5	31,7
Экспобанк	1,4	9,8	5,7	6,7	3,6	4,0	31,3

Финалисты номинации
«Лучший мобильный банк»

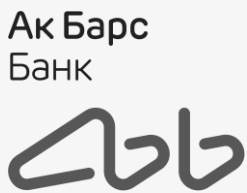
1



2



3



Победители номинаций



Райффайзенбанк
Лучшие показатели
трафика



Райффайзенбанк
Лучший функционал
мобильного приложения



Райффайзенбанк
Лучший UX приложения



Райффайзенбанк
Почта Банк
Лучшее продвижение
в digital



Почта Банк
Лучшая адаптация
к изменениям



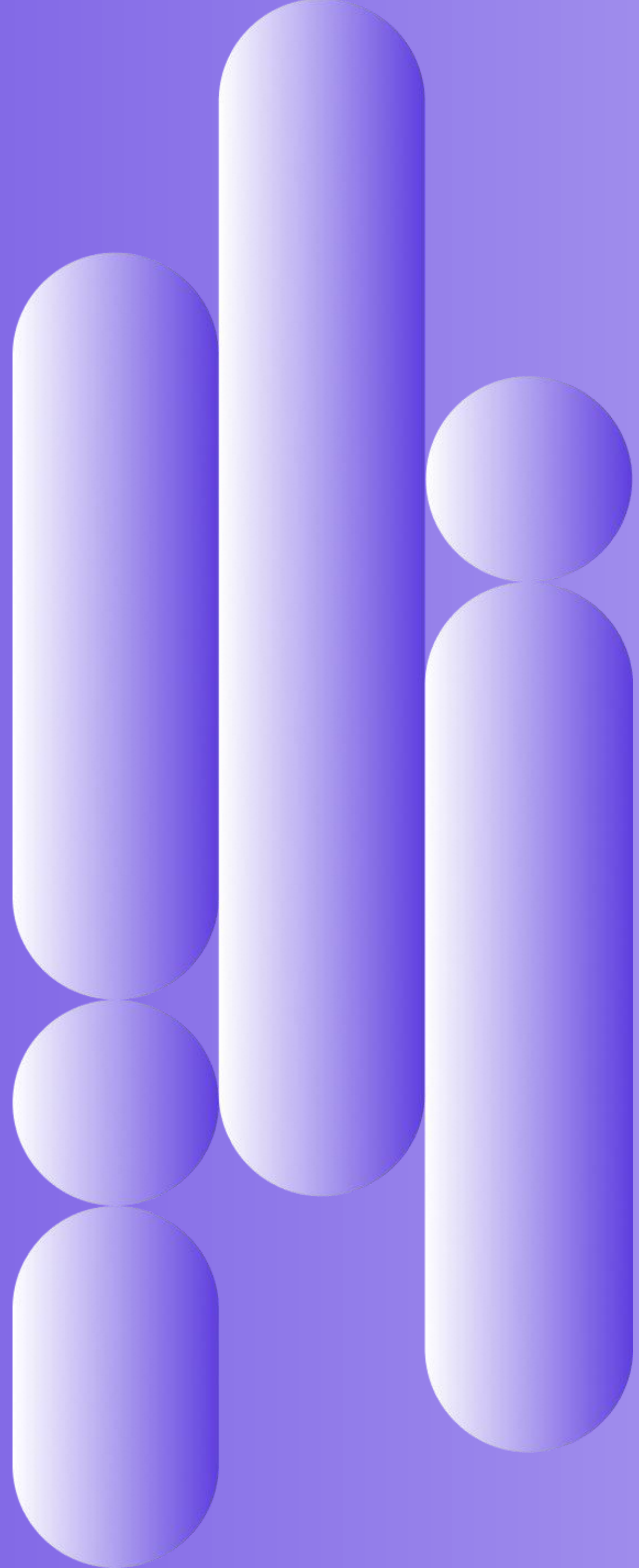
Райффайзенбанк
Лучшая ASO



Райффайзенбанк
Лучший мобильный
банк 2023

Методология

Рейтинг. Часть 2. Анализ банковских приложений,
оставшихся в App Store и Google Play



Раздел	Блок	Параметр	Критерии оценки	Всего баллов за блок	Источник
Показатель и трафика		Количество установок, 2023	(значение параметра * 5 баллов) / максимальное значение по выбранному параметру * 100%	65	Sensor Tower, SimilarWeb
		Изменение числа новых установок, %			
		DAU (среднее за год)			
		MAU (среднее за год)			
		DAU/MAU (среднее за год), %			
		Session per User			
		Average Session Time, секунды			
		Total Session Time, секунды			
		Всего баллов за раздел		65	
Функционал приложения	Первый вход	Поддержка Touch ID и Face ID	Каждый из параметров функционала приложения оценивается в 1 балл при наличии данной функции и в 0 баллов при отсутствии	9	Официальные банковские приложения iOS, Android
		Знакомство пользователя с преимуществами банка в нескольких экранах			
		Необходимость ознакомиться с политикой конфиденциальности			
		Разрешение доступа к данным о местоположении устройства			
		Автоматический ввод кода из сообщения в интерфейс приложения			
		Наличие обратного отсчёта времени, в которое необходимо внести код из смс (1 - нет, 0 - есть)			
		Возможность зайти в приложение без аутентификации по коду из смс (да - 0; нет -1)			
		Необходимость установить Госуслуги Биометрия для входа в приложение без посещения офиса банка (да - 0, нет - 1)			
		Возможность продолжить без регистрации			
	Главный экран	Выведение частых операций в "предложения"		7	
		Наличие кнопки, ведущей на переводы, в главном меню			
		Наличие кнопки платежа в главном меню			
		Возможность посмотреть историю транзакций в главном меню			
		Возможность заблокировать карту в главном меню			
		Чат техподдержки в главном меню			
		Наличие кнопки поиска банкоматов в главном меню			
	Переводы другим пользователям	Перевод по номеру телефона		4	
		Перевод по номеру карты			
		Возможность привязки карты стороннего банка и перевода внутри приложения			
		Прикрепить сообщение к переводу			

Раздел	Блок	Параметр	Критерии оценки	Всего баллов за блок	Источник
Функционал приложения	Платежи	Выбор организации из списка	Каждый из параметров функционала приложения оценивается в 1 балл при наличии данной функции и в 0 баллов при отсутствии	10	Официальные банковские приложения iOS, Android
		Поиск организации по названию			
		Оплата по QR-коду			
		Создание шаблонов и автоплатежей			
		Поддержка Korona Pay/Unistream/иных систем денежных трансферов			
		Перенаправление на СБП/MirPay/SberPay из приложения интернет-магазина в банковское приложение			
		Поддержка способов бесконтактной оплаты			
		Возможность заказать/ скачать выписку в удобном формате (pdf, word, excel)			
		Визуализация трат по категориям			
		Возможность просмотра только онлайн / офлайн / все транзакции			
	Действия с картой	Выбор причины блокировки карты из списка		9	
		Открытие инвестиционных счетов			
		Возможность стать клиентом банка онлайн через приложение			
		Открытие вклада			
		Обмен валюты			
		Счет в валюте			
		Привязка карт других банков			
		Детская карта			
		Пенсионная карта			
	Чат поддержки	Наличие робота-помощника		2,4	
		Возможность бронировать время и встречу в банковском отделении для снятия валюты			
		Возможность прикрепить файл			
		Отображение ранее поданных обращений			
	Поиск банкоматов	Отображение ближайшего отделения и расстояние до него		4	
		Отображение информации о времени работы			
		Отображение информации о заведении, в котором находится банкомат (банк, аптека, супермаркет)			
		Списком			
		На карте			

Раздел	Блок	Параметр	Критерии оценки	Всего баллов за блок	Источник
Функционал приложения	Инновации	Использование искусственного интеллекта	Каждый из параметров функционала приложения оценивается в 1 балл при наличии данной функции и в 0 баллов при отсутствии	2,4	Официальные банковские приложения iOS, Android
		Коллаборации с другими сервисами			
		Биометрия			
		Возможность выпуска платежного стикера (на 03.08.2023)			
	Безопасность	Оповещения о мошенничестве, страхование от мошенничества		2	
		Бесплатное оповещение о мошеннических операциях			
	Медиа	Наличие сториз		1,2	
		Наличие в сториз рекламы предложений от партнеров (сервисы с кэшбеком, специальные предложения для держателей карты)			
		Отображение подписок, которые оформлены на карту, с возможностью отписаться/изменить размер платежа			
		Всего баллов за раздел		49	
UX приложения	Стартовый онбординг	Количество экранов с запросом разрешений в стартовом онбординге	Максимум шагов — 0 баллов, минимум шагов — 5	5	Официальные банковские приложения iOS, Android
	Переводы другим пользователям	Количество шагов от главного экрана до осуществления перевода		5	
	Платежи	Количество шагов до совершения платежа		5	
	Просмотр истории транзакций	Количество шагов от главного экрана		5	
	Блокировка карты	Количество шагов от главного экрана		5	
	Чат поддержки	Количество шагов от главного экрана		25	
		Количество сообщений, которое нужно отправить роботу-помощнику от начала диалога до успешного решения проблемы без переключения на специалиста			
		Количество сообщений, которое нужно отправить роботу-помощнику от начала диалога до переключения на специалиста			
		Скорость ответа оператора (приветственное сообщение)			
		Скорость ответа робота-помощника (приветственное сообщение)			
	Поиск банкоматов	Количество шагов от главного экрана		5	
		Всего баллов за раздел		55	
Продвижение в digital	Продвижение в основных каналах	Яндекс (поиск и РСЯ)	Каждый из параметров оценивается в 1 балл при наличии данного способа продвижения и в 0 баллов при отсутствии	5	Яндекс, ВК, Petal Ads, Mi Ads, AdMobiSpy
		MyTarget			
		In-app			
		AppNext - вопрос для банков			
		Petal Ads			
		Mi Ads			

Раздел	Блок	Параметр	Критерии оценки	Всего баллов за блок	Источник
Продвиже ние в digital	Продвижение в дополнительных каналах	Наличие ссылки на приложение на сайте банка	Каждый из параметров оценивается в 1 балл при наличии данного способа продвижения и в 0 баллов при отсутствии	6	Сайты банков, ВК, Telegram, Yappy, Apple Podcasts
		Наличие в ВК поста про приложение в 2023 году			
		Наличие канала в Telegram			
		Наличие собственного подкаста			
		ПромоСтраницы Яндекса			
		Yappy			
	Анализ креативной коммуникации	Разнообразие креативных подходов	5 баллов – компания обращается к разным группам целевой аудитории с разным подходом, высокое визуальное разнообразие, 4 балла – компания обращается к некоторым группам ЦА с разным подходом, среднее визуальное разнообразия, 3 балла – подходы различаются только между продуктами, среднее визуальное разнообразие, 2 балла – подходы минимально отличаются, 1 балл – подходы не отличаются	20	AppMagic, Sensor Tower, AdMobiSpy, Similarweb, TargetHunter
		Наличие призыва к действию	5 баллов – на 100% креативов есть призыв к действию, 4 балла – на 80% креативов есть призыв к действию, 3 балла – на 60% креативов есть призыв к действию, 2 балла – на 40% креативов есть призыв к действию, 1 балл – на 20% креативов есть призыв к действию, 0 баллов – ни на одном креативе нет		
		Соответствие брендбуку	5 баллов – все креативы соответствуют брендбуку по шрифтам и цветам, 4 балла – 80% креативов не соответствуют брендбуку, 3 балла – 60% креативов не соответствуют брендбуку, 2 балла – 40% креативов не соответствуют брендбуку, 1 балл – 20% креативов не соответствуют брендбуку, 0 баллов – все креативы не соответствуют брендбуку		
		Использование различных креативных форматов	5 баллов – компания активно использует разные форматы (баннеры, видео, интерактив, UCC) 0 баллов – компания использует один формат креативов		
	Интеграции с блогерами (инфлюенсер-маркетинг)	YouTube	Каждый из параметров оценивается в 1 балл при наличии интеграции и в 0 баллов при отсутствии	5	Yoloco, Дзен, ВК, Telegram
		Instagram*			
		Дзен			
		ВКонтакте			
		Telegram			
		Всего	баллов за раздел	36	

Раздел	Блок	Параметр	Критерии оценки	Всего баллов за блок	Источник
Адаптация к изменениям	Работа с пользователями	Возможность скачать приложение на iOS (IPA, PWA)	Каждый из параметров оценивается в 1 балл при наличии опции и в 0 баллов при отсутствии	11	Официальные сайты приложений банков, RuStore, NashStore, RuMarket, AppGallery, Samsung Galaxy Store, GetApps (Xiaomi), APKPure, AppBazar, Aurora Store
		Возможность скачать приложение на iOS (APK)			
	Альтернативные сторы	Присутствие в российском сторе RuStore			
		Присутствие в российском сторе NashStore			
		Присутствие в российском сторе RuMarket			
		Присутствие в зарубежном сторе Huawei AppGallery			
		Присутствие в зарубежном сторе Samsung Galaxy Store			
		Присутствие в зарубежном сторе GetApps (Xiaomi)			
	Вспомогательные софты	Присутствие в софте APKPure			
		Присутствие в софте AppBazar			
		Присутствие в софте Aurora Store			
				11	
ASO	Фичеринг	Количество попаданий в редакторскую подборку в Google Play	1 балл – приложение попадало в редакторскую подборку Google Play и App Store; 0 баллов – приложение не попадало в редакторскую подборку Google Play и App Store	2	App Store, Google Play, AppGallery, AppFollow
		Количество попаданий в редакторскую подборку в App Store			
	Рейтинг	Количество отзывов (август 2022 — август 2023)	(Значение параметра * 5 баллов) / максимальное значение по выбранному параметру * 100%	10	
		Рейтинг отзывов		15	
		Количество оценок (за весь период)		15	
		Работа с отзывами	1 балл – работа с отзывами ведется; 0 баллов – работа с отзывами не ведется	3	
	Текстовая оптимизация	Количество знаков в поле title	(Значение параметра * 5 баллов) / максимальное значение по выбранному параметру * 100%	15	
		Количество знаков в поле subtitle/short description		15	
		Позиции по ключевым словам в тематике, в среднем		10	
	Визуальная оптимизация	Наличие видеоролика	1 балл – есть видеоролик; 0 баллов – нет видеоролика	3	
		Актуальность скриншотов	1 балл – скриншоты соответствуют актуальной версии приложения и мокапы устройств соответствуют моделям смартфонов, выпущенных в последние 12 месяцев; 0 баллов – скриншоты не соответствуют актуальной версии приложения и/или мокапы устройств не соответствуют моделям смартфонов, выпущенных в последние 12 месяцев	3	
		Оригинальность композиции	1 балл – присутствует хотя бы один элемент оригинальности композиции; 0 баллов – отсутствуют элементы оригинальности композиции Элементы оригинальности композиции: - панорамная композиция; - наличие элементов интерфейса выступающих за края мокапа; - наличие дополнительных дизайн-элементов; - сочетание векторных и растровых элементов; - нелинейное расположение основных элементов/мокапов устройства	3	
		Читаемость скриншотов	1 балл – текст и элементы на скриншотах хорошо распознаются без увеличения; 0 баллов – текст и элементы скриншота плохо распознаются без увеличения	3	
		Количество скриншотов	1 балл – есть 6 и более скриншотов; 0 баллов – есть менее 6 скриншотов	3	
		Частота обновления графических элементов	(Значение параметра * 5 баллов) / максимальное значение по выбранному параметру * 100% Графические элементы: -скриншот, -видео, -иконка	10	
		Всего	баллов за раздел	110	

Исследование подготовила команда Go Ahead



Юлия Попандопуло
Head of Strategy&Planning



Арина Щедрина
Researcher



Самая Джафарова
Researcher



Дарья Чернигина
PR manager



Екатерина Клачкова
Senior PR manager

Контакты

Go Mobile — digital-агентство полного цикла со специализацией на мобильном маркетинге. От исследований рынка и создания креативов до разработки стратегии и performance-маркетинга.

Входит в группу компаний Go Ahead.

goahead.ai gomobile.ru [+7 \(495\) 665-91-24](tel:+74956659124)

Если вы хотите заказать у нас кастомизированное исследование — пишите на почту hi@gomobile.ru

