

Пресс-релиз

GfK и MARCS провели совместное исследование инноваций в банковском сервисе для розничных клиентов

16 июля 2015

Контакты:

Наталья Игнатьева
Natalia.Ignatyeva@gfk.com

Александр Федотов
Aleksandr.Fedotov@gfk.com

+7 495 937 7222

- **Выбор потребителей №1 – онлайн сервис для пополнения карты на сайте банка с карт других банков**

Москва, 16 июля 2015 г. – Исследовательские компании GfK и MARCS провели совместное исследование банковских инноваций на российском рынке. У пользователей банковских услуг в городах России с населением от 100 тыс. чел. выясняли, какие из анонсированных крупными банками в первой половине 2015 года инноваций они считают для себя наиболее интересными.

Самой популярной инновацией 1-й половины 2015 года, с точки зрения пользователей банковских услуг в городской России, стала возможность пополнять свою карту на сайте банка с карт других банков. Этой возможностью заинтересовался почти каждый второй опрошенный в ходе исследования, проведенного GfK и MARCS. На втором месте оказалась оплата покупок одним касанием мобильного устройства к терминалу, а получение смс-уведомлений от банка о штрафах и налогах – на третьем.

Пользователи банковских услуг высоко оценили возможность пополнять свою карту на сайте банка с карт других банков, особенно в крупных городах (с населением от 300 тыс.). Заметно меньший интерес инновация вызвала у жителей небольших и средних городов (100-249 тыс. человек) - 35% против 45% по выборке в целом.

В top-5 инноваций также вошли мобильные приложения, объединяющие кошельки и платежные инструменты и позволяющие проводить оплату в одно касание через мобильное устройство, а также возможность сканировать данные платежей и других документов через камеру смартфона, чтобы не набивать их вручную. Сканирование платежей особенно интересно молодому поколению пользователей в возрасте 30 лет и старше. И чем выше доход, тем более интересна становится данная опция. Возможно, что такой результат связан с социально-демографическими характеристиками современного профиля владельцев смартфонов.

Замыкают хит-парад банковских инноваций первой половины 2015 года: авточаты (виртуальные роботы для онлайн-консультаций клиентов), возможность переводить деньги на карты друзей в сети Вконтакте, а также информирование о балансе банковского счета на экране iPhone.

Исследователи сопоставили наиболее интересные потребителям инновации 1 полугодия 2015 года с банковскими брендами, которые

GfK SE
Nordwestring 101
90419 Nuremberg
Germany

Tel. +49 911 395-0
Fax +49 911 395-2209
public.relations@gfk.com
www.gfk.com

Management Board:
Matthias Hartmann (CEO)
Christian Diedrich (CFO)
Dr. Gerhard Hausrucking
Debra A. Pruent

Chairman of the
Supervisory Board:
Dr. Arno Mählert

Commercial register
Nuremberg HRB 25014

сейчас выводят на рынок высокотехнологичные продукты и сервисы. Авторами топ-3 банковских инноваций оказались БИНБАНК и СНГБ (Сургутнефтегазбанк).

Так, по результатам мониторинга MARCS, в марте 2015 г. БИНБАНК анонсировал запуск новой услуги – пополнение карт банка с карт любых банков (при условии наличия наличие 3DS на карте отправителя) - на своем сайте. Пополнение карты происходит в режиме онлайн. В феврале 2015 г. тот же банк ввел смс-уведомления о начисленных штрафах и налогах. Услуга позволяет вовремя узнавать о новых штрафах ГИБДД и о других видах задолженности, в т.ч. по налогам. Информация поступает в виде смс-сообщения на мобильный телефон клиента банка. А в Сургутнефтегазбанке объявили, что ведутся заключительные работы по реализации проекта М-POS-терминала – мобильного терминала, который подключается к смартфону или планшету по каналу Bluetooth и позволяет производить оплату по банковским картам в любой точке России, где есть выход в Интернет. Сообщалось, что это первый в России банк, который реализует проект М-POS с возможностью приема банковских карт не только по чипу и магнитной полосе, но и по технологии бесконтактных платежей PayPass и payWave.

Оценка банковскими пользователями наиболее интересных инноваций, анонсированных в 1-ом полугодии 2015 года

		Банк, запустивший инновацию*:
Возможность пополнять свою карту на сайте банка с карт других банков	45%	БИНБАНК
Возможность оплачивать покупки одним касанием мобильного устройства к терминалу, расположенному около кассы	39%	Сургутнефтегазбанк
СМС-уведомления от банка о начисленных штрафах и налогах	33%	БИНБАНК
Возможность сканировать данные платежей и других документов через камеру смартфона, а не набивать их вручную	29%	Связной Банк
Моментальная выдача неименной пластиковой карты в отделении банка (всего за 10 минут)	28%	Альфа-Банк
Возможность обменивать накопленные баллы на банковской карте на ж/д билеты	26%	Альфа-Банк
В приложении мобильного банка можно искать ближайшие офисы банка и банкоматы	19%	БИНБАНК
Банк помогает подготовить документы для получения ипотечного кредита	15%	Тинькофф Кредитные Системы
Информация о балансе банковского счета на экране iPhone	13%	МДМ Банк
Возможность переводить деньги на карты своих друзей и знакомых в сети ВКонтакте	13%	Банк Москвы, Промсвязьбанк
Авточаты — виртуальные роботы для консультаций клиентов онлайн	10%	Тинькофф Кредитные Системы, БИНБАНК, Московский Кредитный банк

База: банковские пользователи /600/

Об исследовании

Для отбора инноваций ежедневно в течение полугодия маркетинговым агентством MARCS производился мониторинг сайтов банков, работающих в России и входящих в топ-100 по активам (по версии Банки.ру) и 12 профильных отраслевых сайтов по банковской и финансовой тематике в первом полугодии 2015 года. Из всего списка событий в категорию «Инновации» были отнесены новости о запуске новых продуктов и услуг российскими и зарубежными банками на

территории России. В список для исследования попали инновации, направленные непосредственно на изменение уровня сервиса банковских услуг для физических лиц.

Затем в рамках онлайн опроса, проведенного исследовательской компанией GfK в июне - июле 2015 года, респонденты выбирали три наиболее интересные, по их мнению, инновации из предложенного списка (без указания брендов банков). Опрошено 600 пользователей банковских услуг в городах численностью свыше 100 тысяч жителей.

О компании GfK

GfK — это надёжный источник актуальной информации о рынках и потребителях в 100 странах мира. Более 13 000 экспертов GfK ежедневно применяют на практике многолетний опыт компании в маркетинговых исследованиях.

В России GfK исследует потребительское поведение и продажи в крупнейших секторах потребительского рынка - FMCG, автобизнесе, розничной торговле, на рынке бытовой техники и электроники, фармацевтическом рынке, в секторе телекоммуникаций, финансов, рынке страхования и других. Более подробную информацию можно найти на сайте www.GfK.com/ru/ или в Твиттере GfK: https://twitter.com/gfk_rus

Информация об исследовании:

Елена Якубовская, руководитель отдела исследований финансового рынка

Elena.Yakubovskaya@gfk.com

+7 495 937 7222

О компании MARCS

Маркетинговое агентство MARCS специализируется на проведении мониторингов событий и изменений на рынке банковских услуг для физических лиц и МСБ. Ежедневный анализ новостных лент, тарифных сборников и информации, полученной от специалистов колл-центров всех ведущих российских банков, позволяет предоставлять самые свежие и актуальные данные для формирования регулярных отчетов по текущей ситуации.

Опыт проведения агентством MARCS мониторингов с 2009 года гарантирует экспертный подход к анализу любых банковских продуктов, а накопленные за это время архивные данные дают возможность оценки динамики рынка и поведения его игроков.

Контакты для связи с агентством:

Наталья Абрамова, директор департамента мониторинга банковских продуктов

abramova@marcs.ru

(495) 221-06-41

www.marcs.ru