

# Рейтинг удобства и доступности банков для физических лиц 2025

# Сценарии

- Выбор и начисление кешбэка
- Запрос средств через СБП
- Информация о дебетовой карте
- История операций
- Оплата мобильного телефона
- Перевод через СБП
- Поиск банкомата
- Шаблоны и автоплатежи
- Настройка уведомлений и безопасности
- Обращение в чат поддержки

**10**  
**СЦЕНАРИЕВ**

## Участники рейтинга

Ак Барс Банк

Альфа-Банк

Банк «Санкт-Петербург»

Банк ДОМ.РФ

Банк Уралсиб

ВТБ

Газпромбанк

ОТП Банк

ПСБ

СберБанк

Совкомбанк

Т-Банк

УБРиР

Яндекс Пэй

Ozon Банк

**15**  
**БАНКОВ**

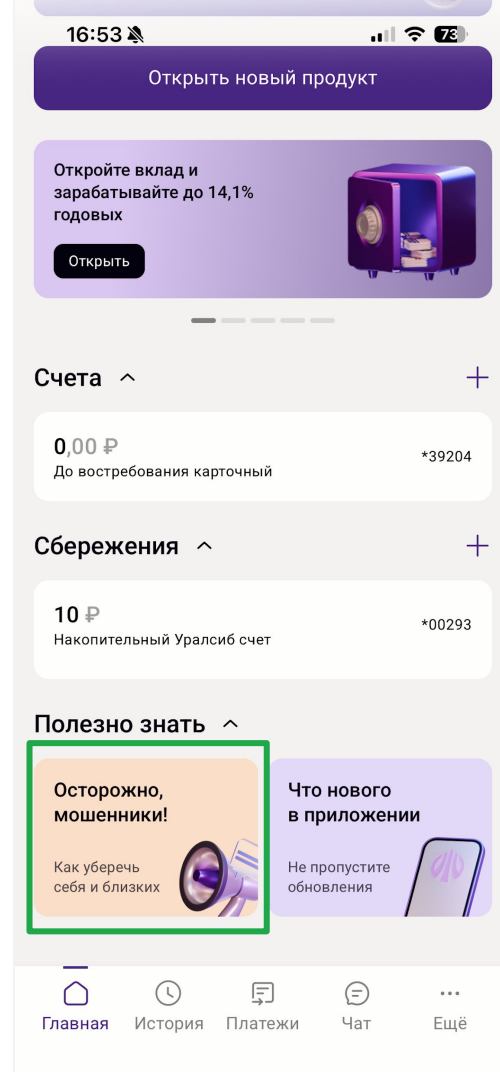
# Новые сценарии

## Настройка уведомлений и безопасности

Лидеры по удобству среди приложений — Сбер, Альфа-Банк, Т-Банк, а среди веб-версий — ВТБ, Альфа-Банк и Ак Барс Банк.

Реже всего встречается наличие информации о мошеннических схемах на главном экране (см. скриншот).

Высокую доступность для скринридеров в приложениях можно отметить у Сбербанка, а в веб-версиях выделяется на общем фоне Альфа-Банк.



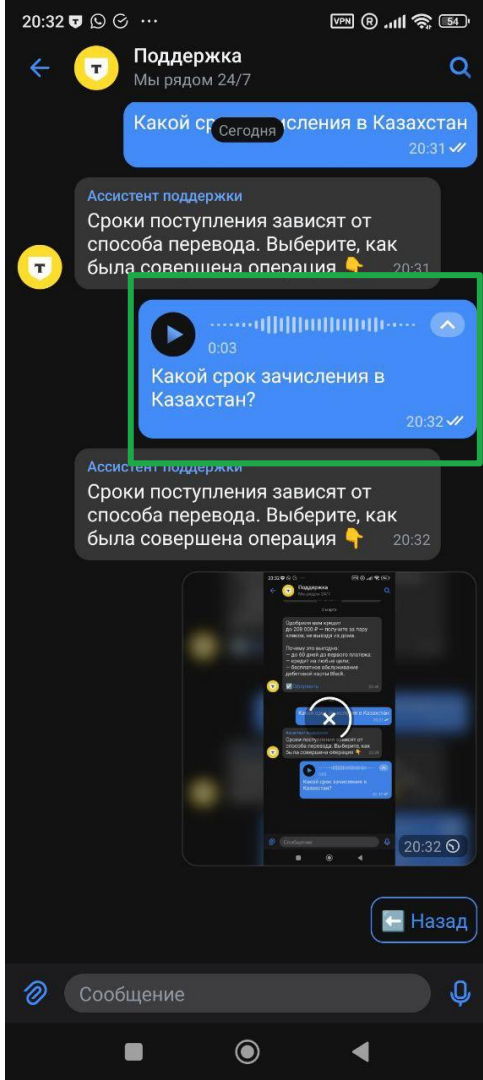
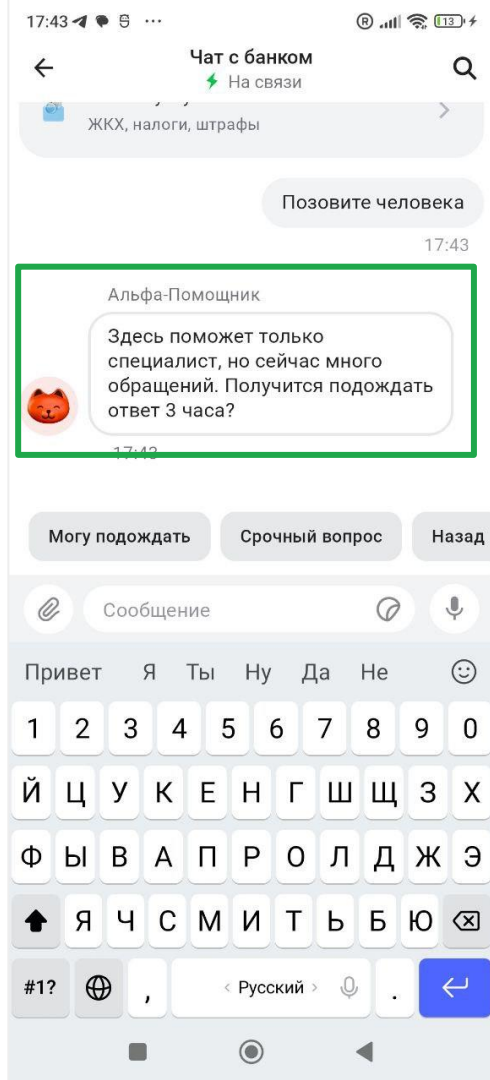
# Новые сценарии

## Обращение в чат поддержки

Средний показатель: 39% в приложениях и 33% в веб-версиях

Лидеры по удобству: ВТБ, Альфа-Банк на обеих платформах, в приложении также Уралсиб и Т-Банк.

Высокую доступность для скринридеров можно отметить в приложениях СберБанка и ВТБ, в веб-версиях Яндекс Пэй и Совкомбанк.



The background is a solid blue color with several faint, light blue gear icons scattered across it. The text is white and positioned on the left side of the image.

# Результаты оценки удобства

# ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ

# Оценка сценариев

## Наиболее проработанные

История операций — 80%

Запрос средств через СБП — 76%

Оплата мобильного — 71%

## Наименее проработанные

Обращение в чат поддержки — 35%

Настройка уведомлений и безопасности — 45%

Поиск банкомата — 50%

# Лучшие практики

# Лучшие практики

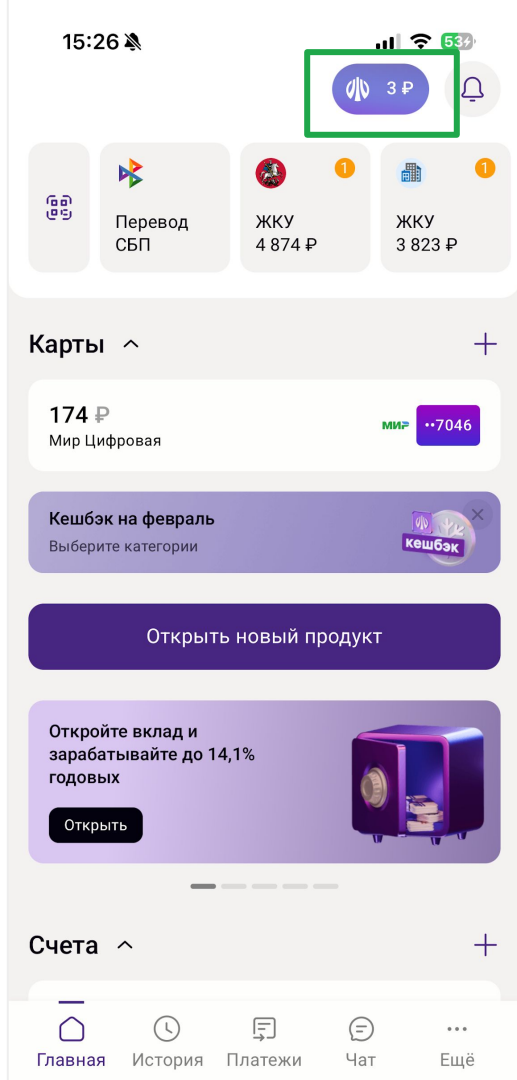
**Стандартные решения** — имеются у большинства банков на обеих платформах (13 банков из 15 и более).

В отчёте представлены некоторые примеры стандартных решений.

# Стандартные практики

На главном экране приложения или в разделе истории отображаться сумма накопленного кешбэка

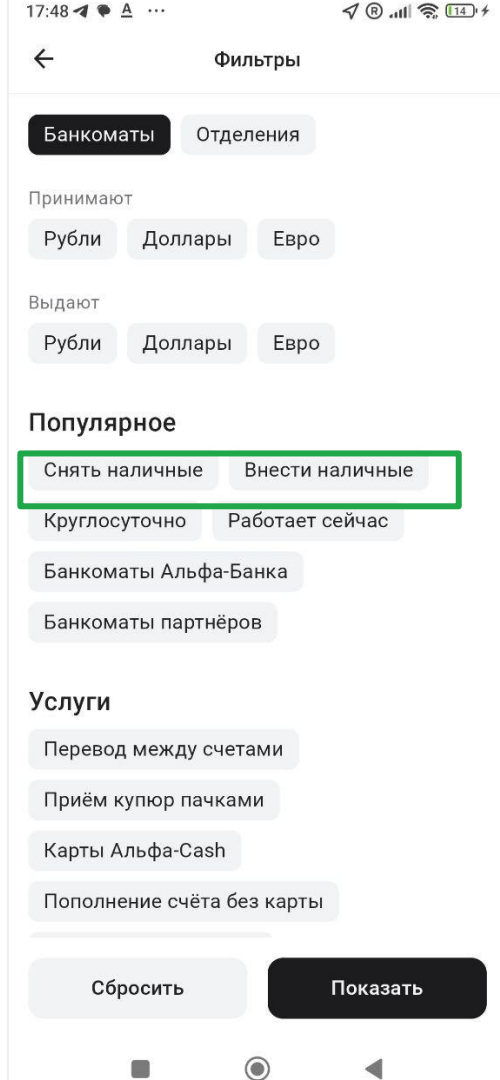
Приложение / Веб-версия  
Выбор и начисление кешбэка



# Стандартные практики

Предусмотрена функция фильтрации банкоматов по наличию возможности пополнения счета/карты.

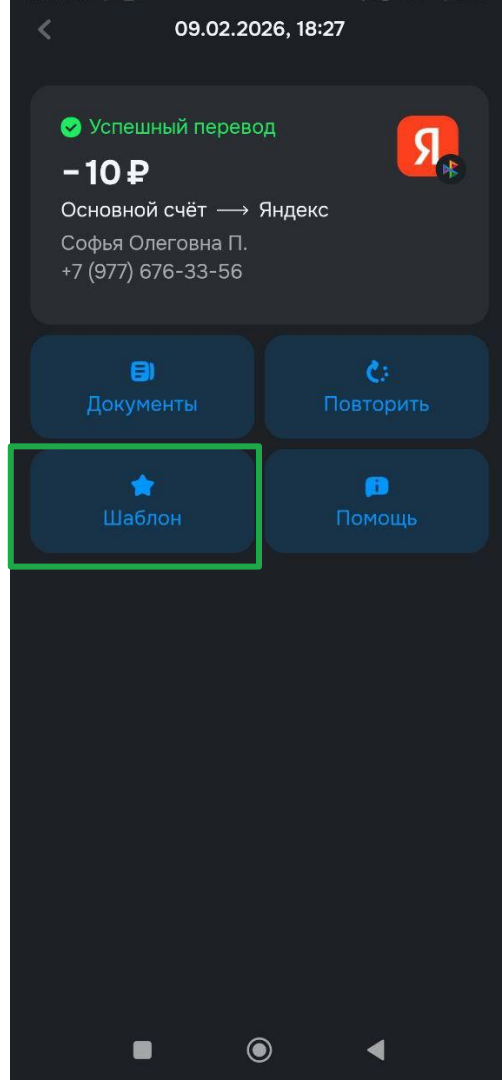
Приложение / Веб-версия  
Поиск банкомата



# Стандартные практики

После успешного проведения перевода или платежа на экране успеха доступна функция создания шаблона или автоплатежа на основе выполненной операции.

Приложение / Веб-версия  
Шаблоны и автоплатежи



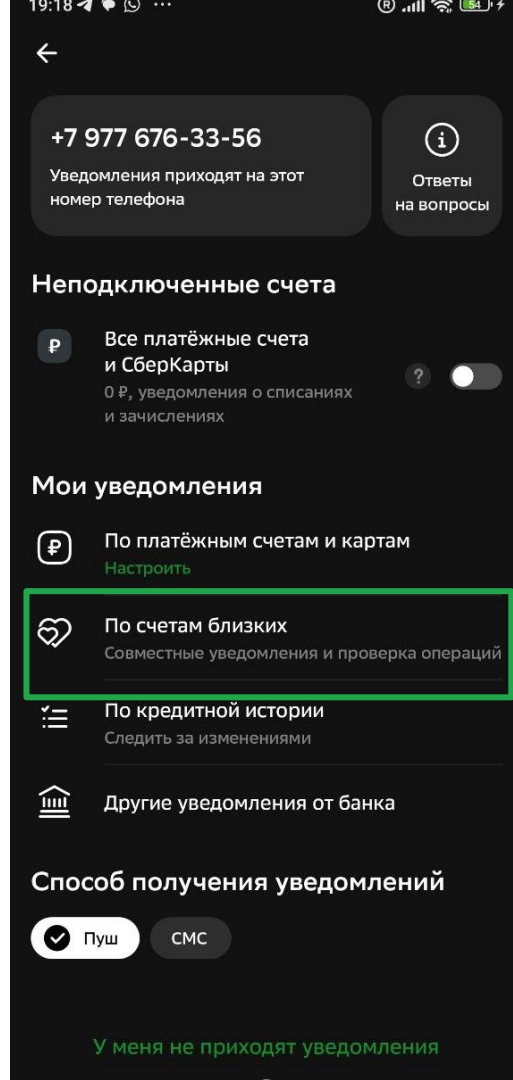
# Лучшие практики

**Зоны роста** — редкие функции, внедрение которых повысит удобство (встречаются в 5 банках из 15 или реже).

# Зоны роста

Доступна возможность проверять и подтверждать операции членов семьи (функция «Защита близких»)

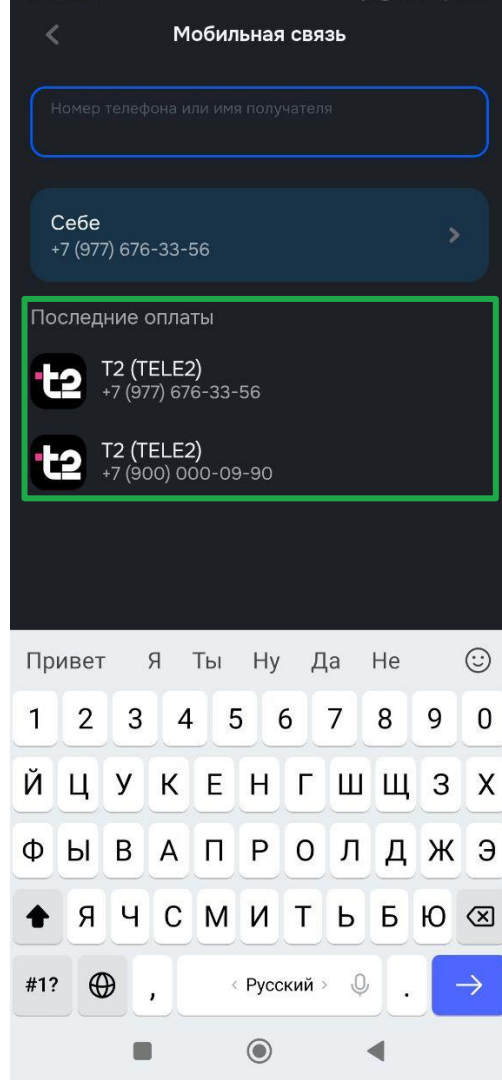
Приложение / Веб-версия  
Настройка уведомлений и безопасности



## Зоны роста

В процессе выбора получателя отображаются номера, на которые ранее совершались платежи (последние оплаченные) или которые оплачиваются наиболее часто.

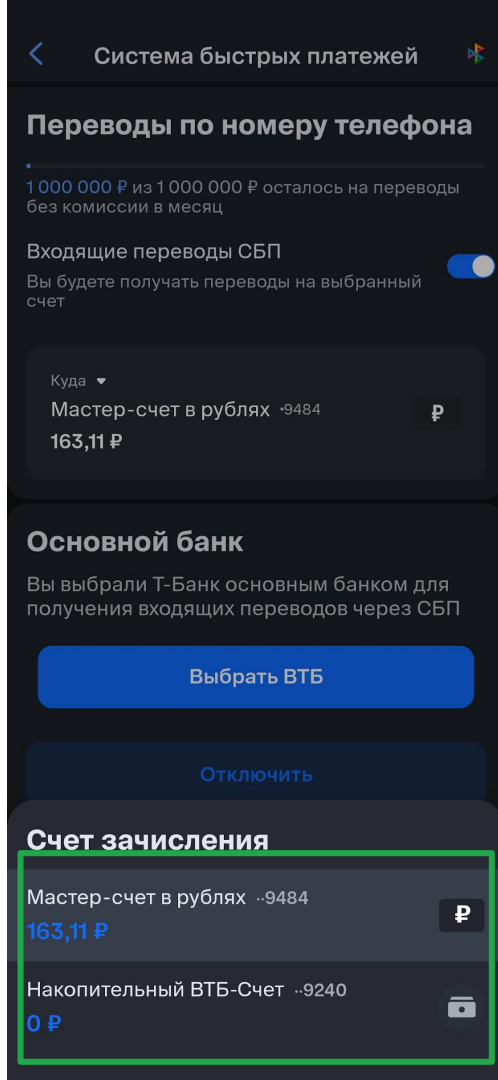
Приложение / Веб-версия  
Оплата мобильного телефона



# Зоны роста

Доступна возможность выбрать накопительный счёт для входящих переводов через СБП

Приложение / Веб-версия  
Перевод через СБП



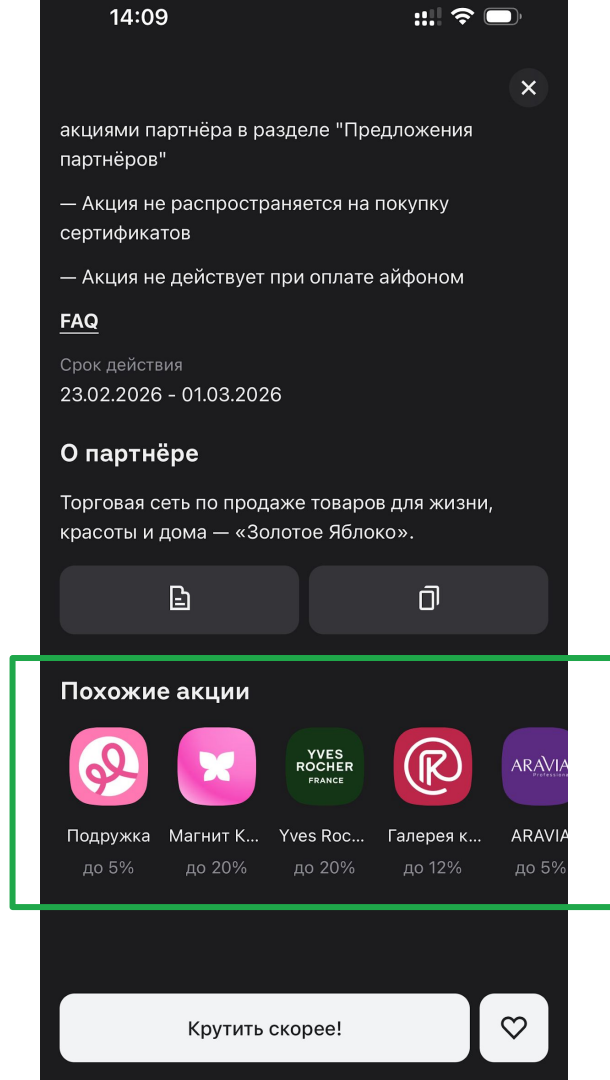
# Удачные решения

Повышают удобство и упрощают путь пользователя, однако не включены в перечень критериев, так как встречаются редко или пока не востребованы у пользователей.

# Удачные решения

На странице партнёра отображаются похожие предложения от других участников программы лояльности. Это помогает пользователю быстрее находить релевантные акции и повышает вероятность того, что он воспользуется программой.

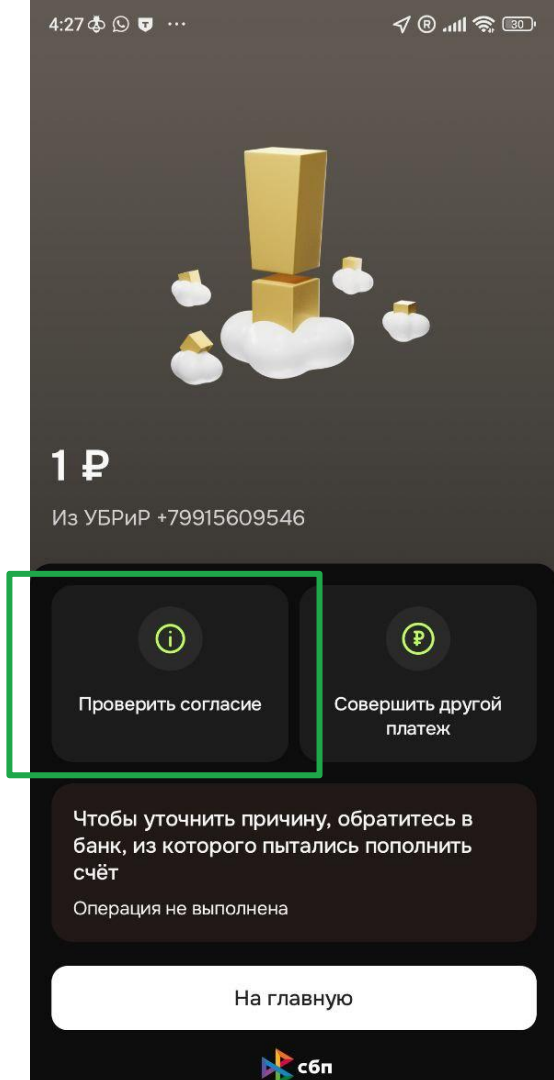
Веб-версия / Приложение  
Выбор и начисление кэшбэка



## Удачные решения

Если запросить деньги из стороннего банка не получилось, пользователю сразу предлагается прямая ссылка на приложение этого банка, чтобы проверить настройки. Это избавляет от необходимости самостоятельно искать приложение и разбираться в причинах ошибки — пользователь получает конкретное следующее действие вместо тупика.

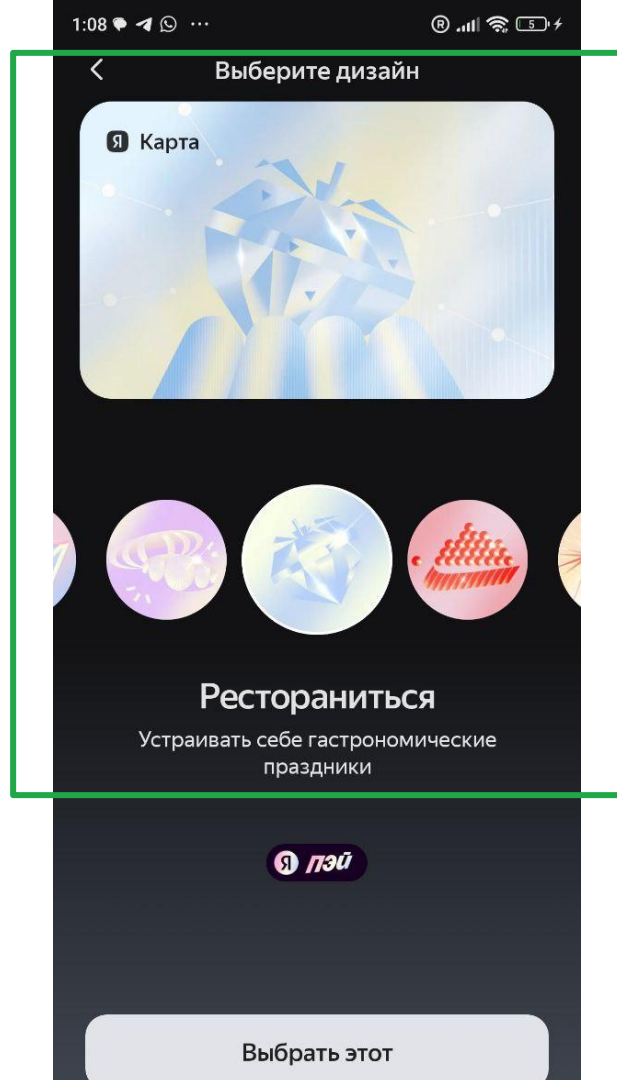
Веб-версия / Приложение  
Запрос средств через СБП



## Удачные решения

Пользователь может поменять визуальное оформление своей карты прямо в приложении. Это приятная персонализация, которая повышает эмоциональную привязанность к продукту и делает взаимодействие с ним более личным.

Веб-версия / Приложение  
Информация о карте, действия с ней



# Рейтинг удобства

# Лидеры по удобству

## Приложения Android

Т-Банк

Альфа-Банк

СберБанк

Банк Уралсиб

ВТБ



# Лидеры по удобству

## Приложения Android

Т-Банк

Альфа-Банк

СберБанк

Банк Уралсиб

ВТБ

## Веб-версии iOS

Альфа-Банк

ВТБ

Газпромбанк

Банк Уралсиб

Т-Банк



# Лидеры по удобству

## Общее

Т-Банк

Альфа-Банк

СберБанк

ВТБ

Банк Уралсиб



The background is a solid blue color with several faint, light blue gear icons scattered across it. The text is centered and reads:

# Результаты оценки доступности

# Методология оценки доступности

**Метод исследования:** Экспертная оценка

Успешность выполнения сценариев оценивалась с использованием скринридеров:

- **VoiceOver** для iOS
- **TalkBack** для Android

Оценка доступности проводилась по тем же сценариям, что и оценка удобства. Дополнительно в оценку включался сценарий входа в приложение и веб-версию, поскольку без входа выполнить остальные сценарии невозможно.

**Важные документы:**

- Информационные письма от Банка России (от [12.05.2017](#) и от [23.10.2017](#))
- Методические рекомендации Банка России [№22-МР от 27.12.2025 г.](#)
- [WCAG 2.2](#) Руководство по обеспечению доступности веб-контента
- [ГОСТ 52872-2019](#) Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению.

# Классификация проблем доступности

## Код

Проблемы качества кода влияют на взаимодействие с программами экранного доступа: элементы не озвучиваются либо озвучиваются некорректно.

## Оформление

Проблемы оформления связаны с контрастностью текста и элементов управления, делают элементы плохо заметными для пользователей. Также к таким проблема относится использование изображений текста, когда значимый текст размещается в виде картинки и не может быть озвучен.

## Тексты

Использование сложных текстов и аббревиатур затрудняет чтение и восприятие на слух. Чаще всего это проблемы низкой критичности, не препятствующие выполнению задач.

## Взаимодействие

Проблемы, возникающие при взаимодействии с элементами управления. Например, использование жестов типа «свайп» как единственного способа взаимодействия могут вызвать затруднения при нарушениях моторики.

# Основные выводы

# Новый сценарий 2025 – обращение в чат поддержки

**В приложениях и веб-версиях всех банков есть функция** обращения в чат поддержки.

**Сценарий оказался непроходим в 5 приложениях и 9 веб-версиях банков** — проблемы были в основном связаны с кнопкой отправки сообщения и возможностью попасть в раздел.



Успешность прохождения по количеству банков

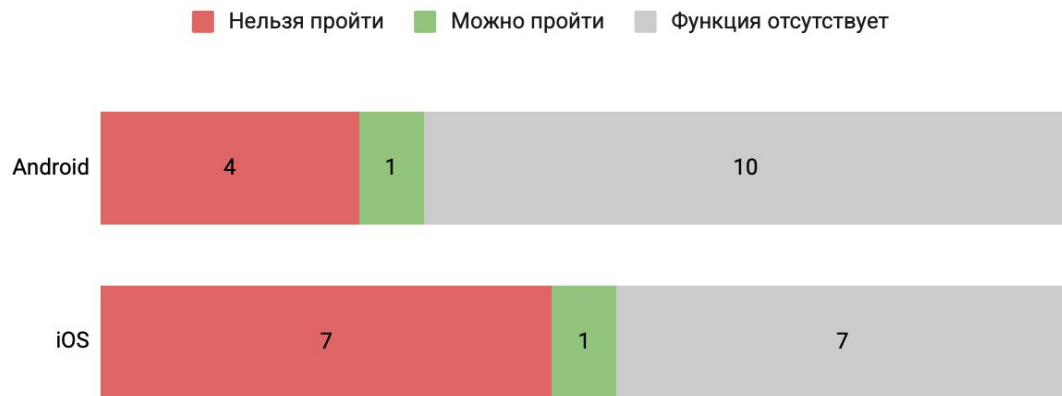
# Новый сценарий 2025 – настройка уведомлений и безопасности

В сценарии проверялась доступность возможности посмотреть и изменить основные документы и настроить приложение так, чтобы обеспечить безопасность банковских операций.

Функция **отсутствовала** в 10 банках, в том числе из-за соображений безопасности.

Из тех, у кого функция присутствует, полностью доступна она **только в приложении Сбербанка**. В веб-версии Альфа-Банка она присутствует, но данные паспорта можно обновить только через **Госуслуги**, что снижает ее доступность за счет того, что пользователю приходится переходить на сторонний ресурс.

Во многих банках обновить данные паспорта можно только через скан документов, что делает ее недоступной для незрячих пользователей.



Успешность прохождения по количеству банков

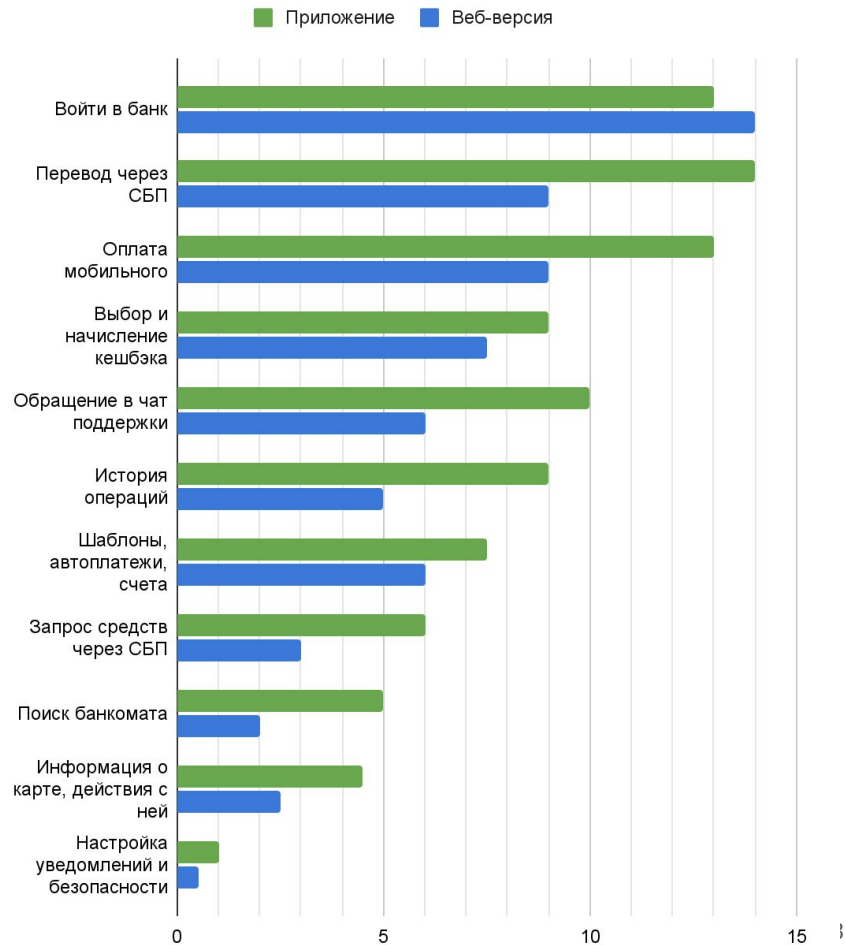
# Типичные проблемы

# Выполнимость сценариев по количеству банков

На обеих платформах самыми успешными оказались **вход в банк, перевод через СБП и оплата мобильного**.

Наименее проходимы **поиск банкомата, информация о карте и действия с ней, и настройка уведомлений и безопасности**.

**Ближе всего** по результатам на разных платформах оказались Яндекс Пэй, Ак Барс, ОТП Банк и ВТБ. **Наибольший разрыв** показали Газпромбанк, СберБанк, УБРиР и Банк Уралсиб.



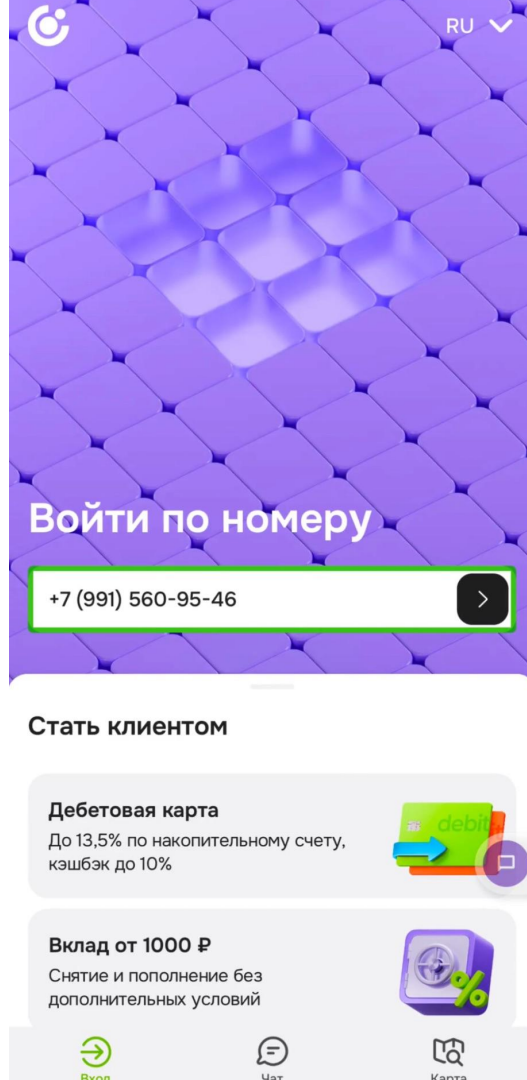
# Примеры проблем

После ввода номера телефона не устанавливается фокус на **кнопку для его отправки**.

Пользователь не сможет войти в банк.

**Тип:** Не устанавливается фокус на элемент  
Приложение  
Войти в банк

[Ссылка на видео](#)



# Примеры проблем

**Кнопка для добавления новой подписки на счет** на экране «Услуги ЕЛС ГИС ЖКХ» озвучивается как «Кнопка».

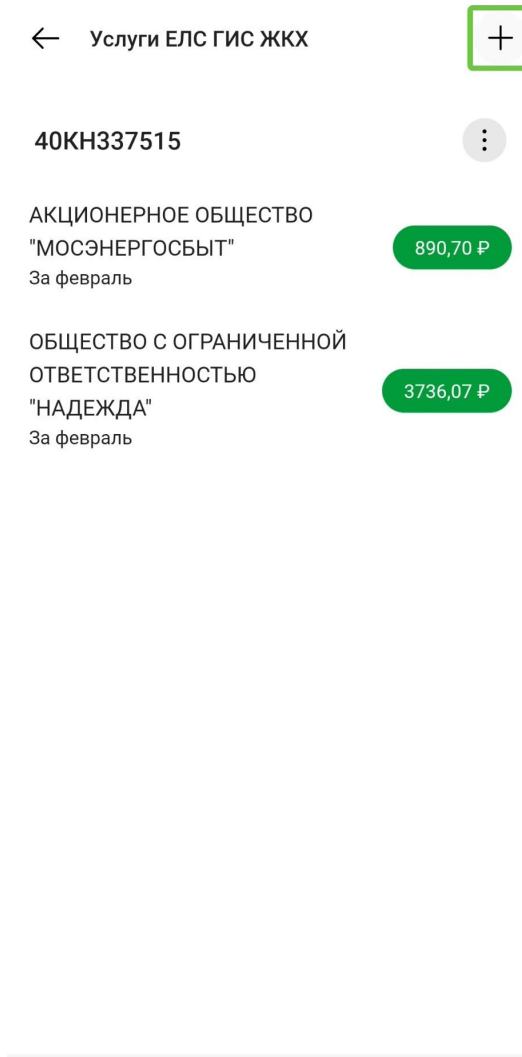
Пользователь не поймет ее предназначение и не сможет добавить новую подписку.

**Тип:** Не озвучивается название элемента

Приложение

Шаблоны, автоплатежи, счета

[Ссылка на видео](#)



# Примеры проблем

Во всплывающем меню «Платежи» в верхней части экрана «Платежи» некорректно озвучиваются его пункты.

При наведении фокуса на каждый пункт зачитываются названия **всех пунктов меню**, начиная с выбранного. В меню 8 пунктов.

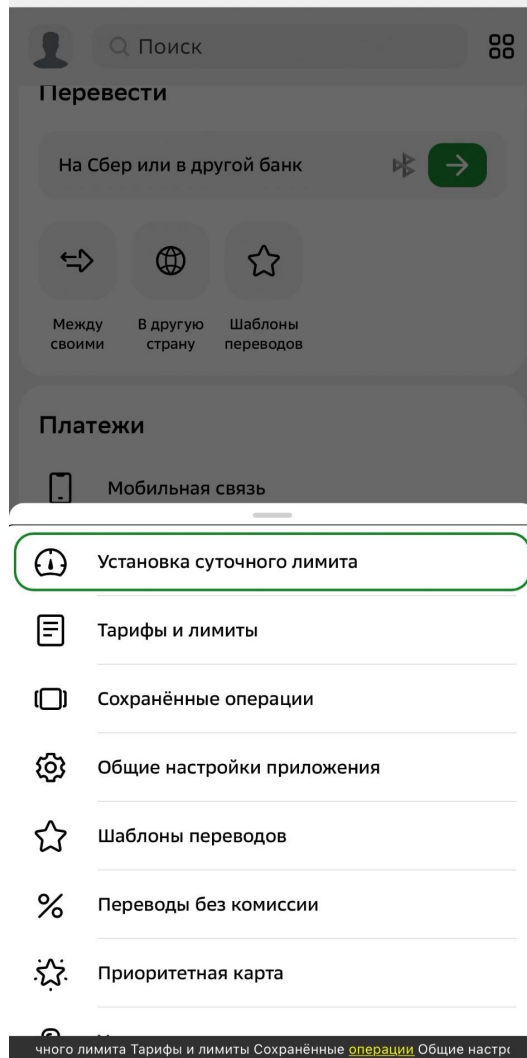
Пользователь не сможет разобраться, куда ему перейти, и сделать подписку на счет.

**Тип:** Некорректное (или англоязычное) озвучивание названия элемента

Веб-версия

Шаблоны, автоплатежи, счета

[Ссылка на видео](#)



# Примеры проблем

Во всплывающем меню «Платежи» в верхней части экрана «Платежи» некорректно озвучиваются его пункты.

При наведении фокуса на каждый пункт зачитываются названия **всех пунктов меню**, начиная с выбранного. В меню 8 пунктов.

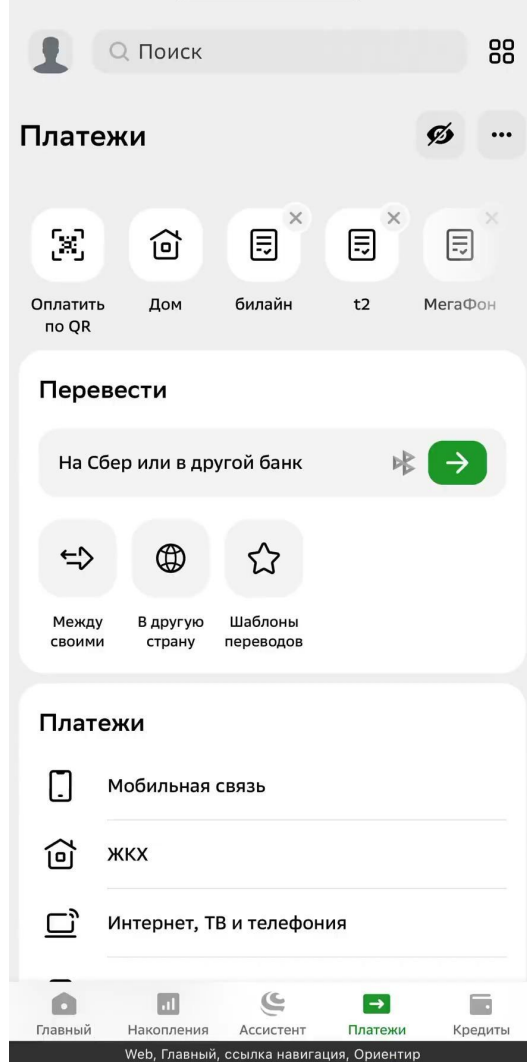
Пользователь не сможет разобраться, куда ему перейти, и сделать подписку на счет.

**Тип:** Некорректное (или англоязычное) озвучивание названия элемента

Веб-версия

Шаблоны, автоплатежи, счета

[Ссылка на видео](#)



# Примеры проблем

Во всплывающем меню «Платежи» в верхней части экрана «Платежи» некорректно озвучиваются его пункты.

При наведении фокуса на каждый пункт зачитываются названия **всех пунктов меню**, начиная с выбранного. В меню 8 пунктов.

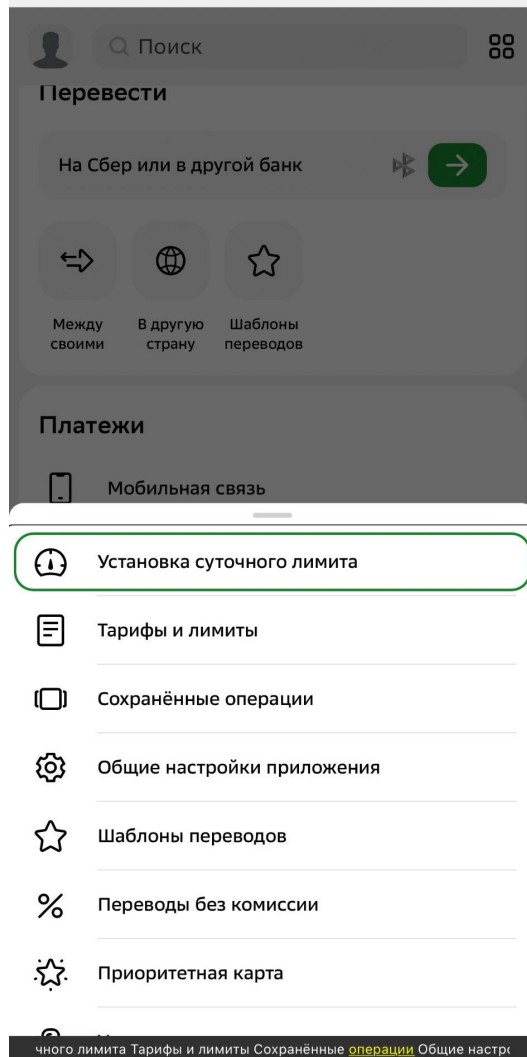
Пользователь не сможет разобраться, куда ему перейти, и сделать подписку на счет.

**Тип:** Некорректное (или англоязычное) озвучивание названия элемента

Веб-версия

Шаблоны, автоплатежи, счета

[Ссылка на видео](#)



# Примеры проблем

Иконка **скрытия баланса на счетах и картах** озвучивается на **английском** («Visibility off»).

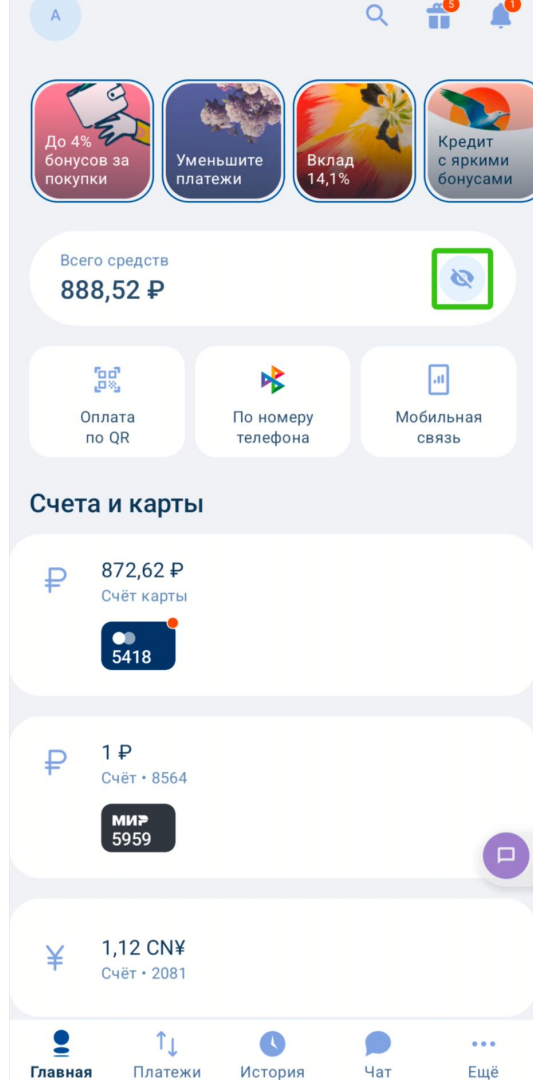
Пользователь не сможет скрыть баланс на счетах и картах на главном экране.

**Тип:** Некорректное (или англоязычное) озвучивание названия элемента

Приложение

Информация о карте, действия с ней

[Ссылка на видео](#)



# Примеры проблем

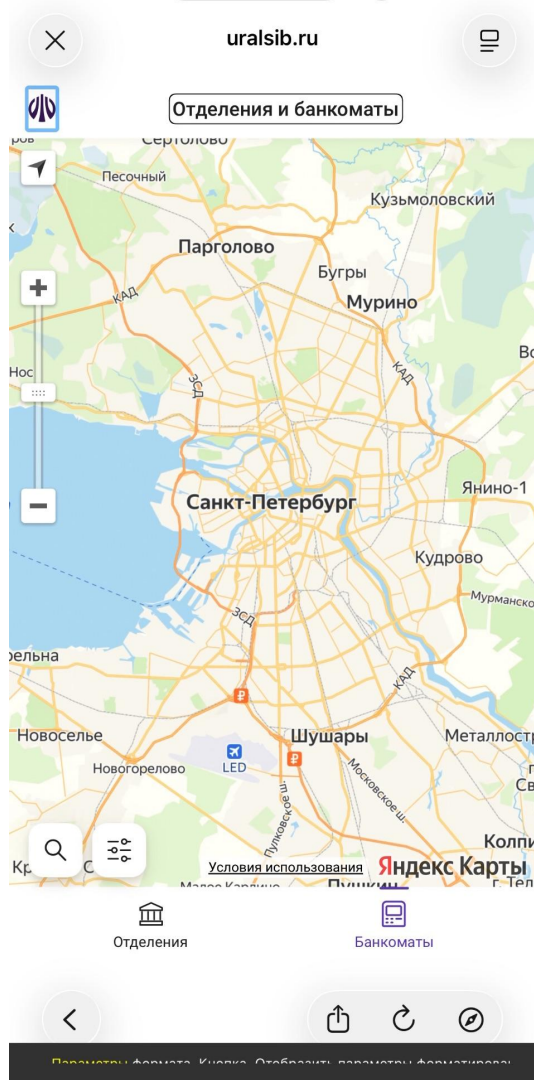
**Банкомат** можно найти только с помощью карты. Пользователь не сможет найти банкомат.

**Тип:** Отсутствует альтернативный, доступный пользователю, способ восприятия контента

Веб-версия

Поиск банкомата

[Ссылка на видео](#)



# Примеры проблем

Изменить **данные паспорта** можно только через чат с помощью фото. Пользователь не сможет изменить данные паспорта.

**Тип:** Отсутствует альтернативный, доступный пользователю, способ восприятия контента

Веб-версия

Настройка уведомлений и безопасности

[Ссылка на видео](#)

Городничев Николай



Анна Андреевна, для обновления информации, пришлите, пожалуйста:

1. Ваше фото с паспортом в руках
2. Фото 2 и 3 страницы паспорта
3. Фото 4 и 5 страницы паспорта
4. Фото 18 и 19 страницы паспорта.

Подсказки, чтобы точно все получилось:

1. Фотография – четкая (не размытая, без бликов)
2. Паспорт можно держать как на примере или в одном из красных прямоугольников (важно не закрывать лицо)
3. Паспорт хорошо читается и не закрыт руками
4. Серия и номер внизу страницы полностью видны на всех разворотах паспорта.

# Примеры проблем

Некорректно озвучиваются **элементы для перехода к выбору кешбэка**. К выбору категорий кэшбека в разделе «Выгода» можно перейти через три элемента, которые идут один за другим.

- 1) «Выберите категории» озвучивается как простой текст с пояснением «Заголовок, уровень три».
- 2) Иконка с цифрой 1 на красном фоне, символизирующая одно доступное действие внутри элемента, озвучивается как «Один».
- 3) «В марте» озвучивается как простой текст.

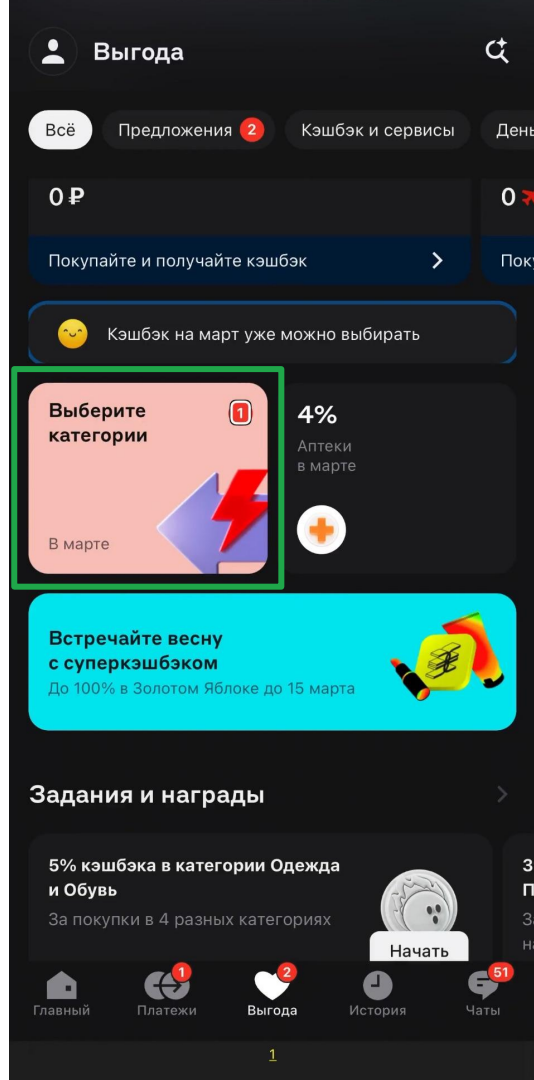
Пользователь не сможет перейти к выбору категорий кешбэка.

**Тип:** Не озвучивается тип элемента

Веб-версия

Выбор и начисление кешбэка

[Ссылка на видео](#)



# Лучшие практики

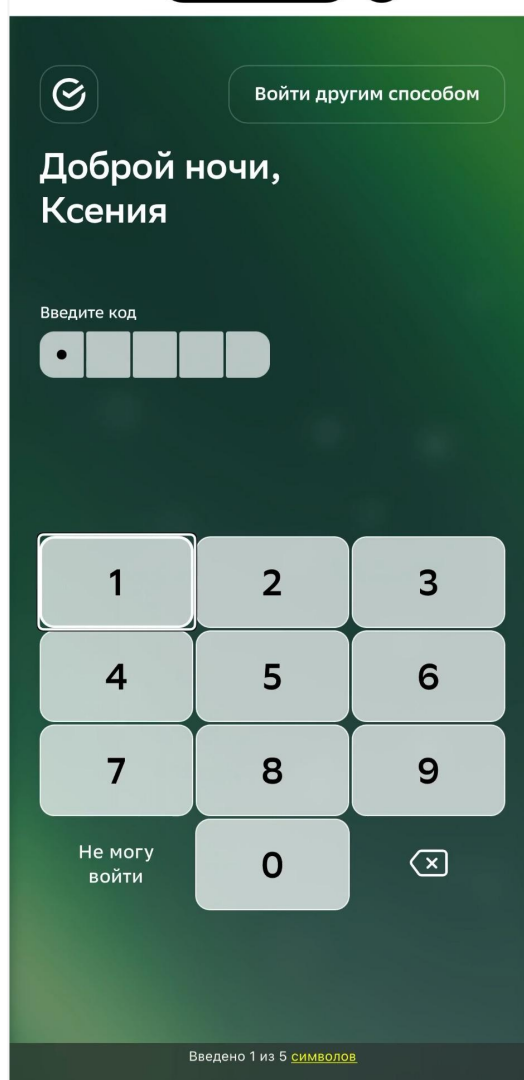
# Лучшие практики

При вводе короткого кода для входа VoiceOver сообщает, **сколько цифр из пяти уже введено**.

Это важно, поскольку код отправляется на проверку **автоматически** после ввода пяти цифр без подтверждения со стороны пользователя. Это помогает избежать **ошибок** при вводе кода и **временной блокировки** входа в приложение.

Веб-версия  
Вход в банк

[Ссылка на видео](#)



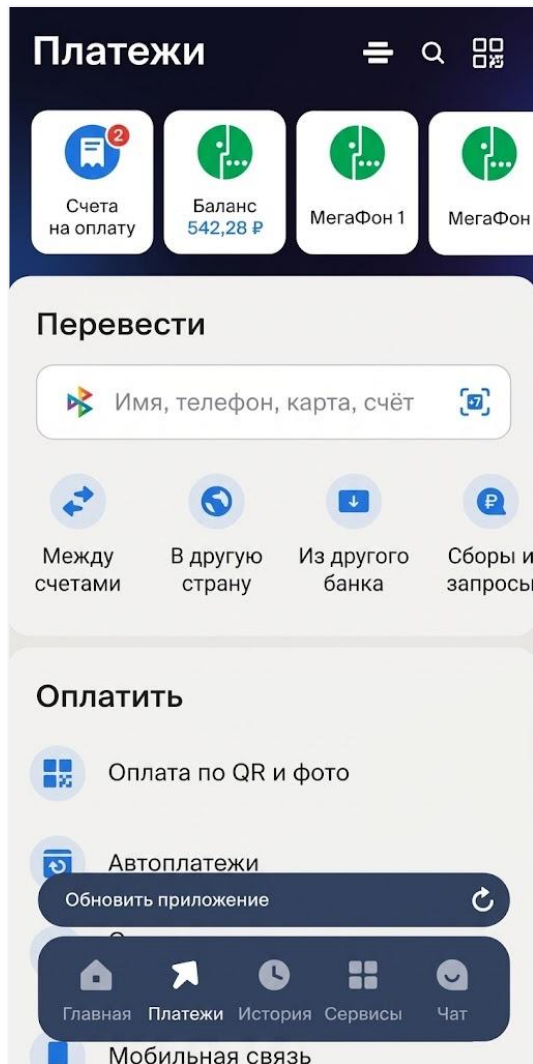
# Лучшие практики

При наведении фокуса на элемент «Счета на оплату» дается **полезная подсказка**.

Скринридер зачитывает, **сколько счетов доступно для оплаты и на какую сумму**. Пользователь **экономит время**, потому что ему не надо **переходить на другой экран и перемещаться между элементами**, чтобы узнать, появились ли у него новые счета.

Приложения  
Шаблоны, автоплатежи, счета

[Ссылка на видео](#)



# Рейтинг доступности

# Лидеры по доступности\*

## Приложения Android

ВТБ

Газпромбанк

СберБанк

Т-Банк

УБРиР



*\*Названия банков приведены в алфавитном порядке*

# Лидеры по доступности\*

## Веб-версии iOS

ВТБ

СберБанк

Совкомбанк

Т-Банк

Яндекс Пэй



*\*Названия банков приведены в алфавитном порядке*

# Общий рейтинг доступности

- |                  |                         |
|------------------|-------------------------|
| 1. ВТБ           | 9. Банк Санкт-Петербург |
| 2. СберБанк      | 10. Ак Барс             |
| 3. Т-Банк        | 11-12. ПСБ              |
| 4. Совкомбанк    | 11-12. ДОМ.РФ           |
| 5. Альфа-Банк    | 13. ОТП Банк            |
| 6. Яндекс Пэй    | 14. Банк Уралсиб        |
| 7-8. Газпромбанк | 15. Ozon Банк           |
| 7-8. УБРиР       |                         |



# ПОЗДРАВЛЯЕМ!



USABILITYLAB

The background is a solid blue color with several faint, light blue gear icons scattered across it. The gears are of different sizes and orientations, creating a subtle mechanical theme.

# **UX-индекс мобильных банков**

# Основные выводы

Итоговое значение UX-индекса складывается из SUPR-Q, CSI и Quality Gap (разрыва между ожидаемым и реальным воспринимаемым качеством приложения).

## Интегральный UX-индекс банковских приложений 2025

BUX 2025 · SUPR-Q × CSI × Quality Gap · шкала 1–5 · n = 10 банков · формат: балл / Δ от среднего

Весы компонентов: SUPR-Q 60% · CSI 30% · Quality Gap 10%

Метрика	Среднее	БАНКИ									
		Альфа-Банк	Банк «СПб»	Банк Уралсиб	ВТБ	Газпром-банк	ОТП Банк	ПСБ	СберБанк	Совком-банк	Т-Банк
<b>SUPR-Q</b> Качество интерфейса · шкала 1–5 вес 60%	<b>4,58</b>	4,59 +0,01	<b>4,41</b> –0,17	<b>4,78</b> +0,20	<b>4,69</b> +0,11	<b>4,48</b> –0,10	<b>4,46</b> –0,12	<b>4,64</b> +0,06	<b>4,74</b> +0,16	<b>4,27</b> –0,31	<b>4,70</b> +0,12
<b>CSI</b> Удовлетворённость · норм. +2 – шкала 1–5 вес 30%	<b>4,35</b>	4,27 –0,08	<b>4,29</b> –0,06	<b>4,64</b> +0,29	<b>4,54</b> +0,19	<b>4,34</b> –0,01	<b>3,94</b> –0,41	<b>4,44</b> +0,09	<b>4,53</b> +0,18	<b>4,09</b> –0,26	<b>4,42</b> +0,07
<b>Quality Gap</b> Факт – ожидание · шкала 10-балльная вес 10%	<b>+0,08</b>	<b>–0,15</b> –0,23 vs ср.	<b>–0,18</b> –0,26 vs ср.	<b>+0,25</b> +0,17 vs ср.	<b>+0,35</b> +0,27 vs ср.	<b>–0,05</b> –0,13 vs ср.	<b>–0,09</b> –0,17 vs ср.	<b>+0,02</b> –0,06 vs ср.	<b>+0,19</b> +0,11 vs ср.	<b>+0,11</b> +0,03 vs ср.	<b>+0,33</b> +0,25 vs ср.
<b>Интегральный индекс</b> SQ×0,60 + CSI×0,30 + QG×0,10	<b>4,30</b>	<b>4,28</b> –0,03	<b>4,17</b> –0,13	<b>4,52</b> +0,22	<b>4,44</b> +0,14	<b>4,24</b> –0,07	<b>4,10</b> –0,20	<b>4,37</b> +0,06	<b>4,46</b> +0,16	<b>4,04</b> –0,26	<b>4,41</b> +0,11

■ +0,15 и выше  
 ■ +0,05 ... +0,14  
 ■ ±0,04  
 ■ –0,05 ... –0,14  
 ■ –0,15 и ниже  
 |  
 ■ SUPR-Q (60%)  
 ■ CSI (30%)  
 ■ Quality Gap (10%)

\* Среднее — невзвешенное среднее по 10 банкам. Δ = отклонение значения банка от среднего по рынку.

\* SUPR-Q: шкала 1–5 (среднее 4 субметрики). CSI нормализован: исходная шкала 1–10 делится на 2. Quality Gap = фактическое – ожидаемое качество (шкала 10-балльная); Δ считается относительно среднего гэта по рынку (+0,08).

\* Цветовая кодировка: зелёный = выше среднего, красный = ниже среднего. Жирная линия отделяет итоговый индекс от компонентов.

# Спасибо за внимание!

[usabilitylab.ru](https://usabilitylab.ru)

8 (800) 511-52-48



[https://t.me/fintech\\_ux](https://t.me/fintech_ux)

