







Анализ клиентского пути по банковскому продукту «Микрозайм»

Методология исследования



Анализ клиентского пути по банковскому продукту «Микрозайм» —

это независимое исследование конкурентной среды ведущих банков Узбекистана о клиентском пути при оформлении микрозайма в мобильном приложении.

В исследовании приняли участие 10 банков с мобильным приложением.

В рамках исследования мы разделили клиентский путь на 3 этапа:

- Регистрация в приложении
- Вход в приложение
- Оформление микрозайма

Главная цель нашего исследования — выявить успешные и неудачные моменты с которыми сталкивается клиент при работе с банковским продуктом «Микрозайм» в мобильном приложении банка.



Ключевые выводы исследования



• При регистрации приложения самый короткий клиентский путь - в четыре шага - у Ipoteka bank и Asakabank. Единственным неудобным моментом в Ipoteka bank является то, что каждое действие необходимо подтверждать кодом безопасности. Самый длинный клиентский путь - в 8 шагов - у Agrobank, Hamkorbank и Anorbank.

Время установки приложения банка в среднем занимает 10 секунд при хорошем соединении интернета



Скорость установки мобильного приложения, сек

Xazna/Xalo	p bank		20		

Во всех банках достаточно гибкие условия по микрозаймам.



Банк	Описание услов	Описание условий микрозайма			Описание у	словий микрозай	ма			
Tenge bank		т 6 до 36 месяцев вка: от 30% до 39,9% до 90 млн.сумов	%	ТВС банк	• Процентна	та: до 36 месяцев я ставка: от 28% до дита: до 100 млн.су	авка: от 28% до 49%			

Клиентский путь при регистрации в мобильном приложении



Шаг		SQB	Hamkorbank	Anorbank	Agrobank	Asakabank	Tenge bank	Xazna/Xalq bank	lpoteka bank	TBC bank	lpak Y'oli bank	ИТОГО
Приветственный экр	ан	1							1			2
Выбор языка		2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	7
DEMO		DEN		DEMO		МО	DEMO		ЕМО	DEM		DEMO

Клиентский путь при первом входе в мобильное приложение



Этап		SQB	Hamkorban k	Anorbank	Agrobank	Asakabank	Tenge bank	Xazna/Xalq bank	lpoteka bank	TBC bank	lpak Y'oli bank	итого
Ввод номера телефо	она	1		1		1	1	1	1			6
Ввод пароля		2				2	3	3	2			5
		DEMO					DEMO	DE	MO			DEMO

Клиентский путь <u>при оформлении</u> микрозайма в мобильном приложении



Этап		SQB	Hamkorbank	Anorbank	Agrobank	Asakabank	renge bank	bank	lpoteka bank	I BC Dalik	lpak Y'oli bank	итого
Форма описания кре,	дита и срока			1	1	1	1	1		1	1	7
Тользовательское с						3	5	2			2	4
Іодбор условий: сум	има и срок кредита	1	2	2	5	1	1	6, 7	4	2	3	10





Форма для входа

Оформление микрозайма

Этапы клиентского пути:

- 1. Ввод номера телефона
- 2 Попьзовательское

Этапы клиентского пути:

- 1. Ввод номера телефона
- 2 Полтверждение кола

Этапы клиентского пути:

1. Форма описания кредита и срока полбор условий

DEMO				DEMO





•

Оформление микрозайма

Этапы клиентского пути:

- 1. Выбор языка
- 2 Ввол номера тепефона

Этапы клиентского пути:

1. Ввод номера телефона

Форма для входа

2 Полтверждение кола

Этапы клиентского пути:

1. Форма описания кредита и срока полбор условий

DEMO				





Этапы клиентского пути:

2 Ввол папопя

Этапы клиентского пути:

Этапы клиентского пути:
1. Приветственный экран

1. Ввод номера телефона

Форма для входа

1. Ввод суммы кредита, ввод срока кредита графика

Оформление микрозайма

2 Rыбор языка

DEMO				DEMO



Этапы клиентского пути:

выбор สงыка

1. Приветственный экран и



Регистрация в приложении

0

Этапы клиентского пути:

1. Ввод номера телефона

Форма для входа

2 Ввол паропя

Оформление микрозайма

Этапы клиентского пути:

- 1. Добавление карты
- 2 Кол полтверждения по SMS





Форма для входа

Оформление микрозайма

Этапы клиентского пути:

1. Выбор языка

2 Ввол номера телефона

Этапы клиентского пути:

1. Ввод пин-кода

Этапы клиентского пути:

1. Тип занятости

2 Полбор условий: сумма срок

DEMO				DEMO





Форма для входа

Оформление микрозайма

Этапы клиентского пути:

1. Выбор языка

2 Ввол номера тепефона

Этапы клиентского пути:

1. Ввод пин-кода

Этапы клиентского пути:

1. Форма с описанием кредита

и срока

DEMO				DEMO





Форма для входа

Оформление микрозайма

Этапы клиентского пути:

- 1. Экран защиты данных
- 2 Запрос на управление

Этапы клиентского пути:

- 1. Ввод номера телефона
- 2 Ввол колового спова

Этапы клиентского пути:

1. Форма с описанием кредита и срока





Оформление микрозайма

Этапы клиентского пути:

1. Выбор языка

2 Запрос о местоположении

Этапы клиентского пути:

Форма для входа

1. Ввод пин-кода

Этапы клиентского пути:

1. Форма с описанием кредита

и срока





Форма для входа

Оформление микрозайма

Этапы клиентского пути:

- 1. Ввод номера телефона
- 2 Кол полтверждения SMS

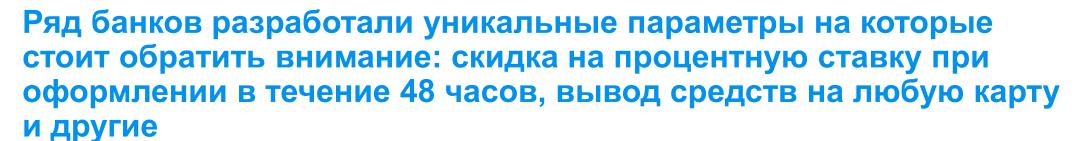
Этапы клиентского пути:

1. Ввод пин-кода

Этапы клиентского пути:

1. Форма с описанием кредита

и срока





Успешные моме мобильном при		ении микрозайма в	³ Банк	Банк						
Возможность бі	ыстрого приняти	я решения	Tenge ban	Tenge bank, Xalq bank, Ipoteka bank, SQB, Hamkorbank, TBC банк, Anorbank, Agrobank, Ipak						

Несмотря на удобство оформления кредита через мобильное приложение, есть ряд сдерживающих параметров в условиях кредитования



Трудности при оформлении микрозайма в мобильном приложени Поручитель для микрозайма			Банк	Банк Tenge bank, SQB, Ipoteka bank, ТВС банк, Agrobank						
			Tenge bank							
Чрезмерное ко.	личество шагов и	и подтверждений		~						

Среднее время обработки заявки – 2 минуты



Время одобрения заявки на выдачу микрозайма, мин

10

			DEMO	

Длина клиентского пути влияет на конверсию и на прохождение воронки



Существует множество исследований и практических кейсов, подтверждающих, что сокращение клиентского пути при оформлении кредитной заявки в мобильном приложении ведёт к улучшению конверсии (т. е. увеличению доли пользователей, превратившихся из скачавших приложение в оформивших кредит). Например:

Digital Credit UX Index (DCUXI): Методология расчета рейтинга банков



Digital Credit UX Index (DCUXI)

Индекс, который отображает насколько удобно можно получить микрозайм через мобильное приложение по трем ключевым этапам клиентского пути:

- 1. регистрация;
- 2. первый вход;
- 3. оформление микрозайма.

Шаг 1. Оценка по этапам.

- Для каждого этапа считается минимальное количество экранов и максимальное количество экранов
- На каждом этапе вводится шкала от 10 до 1, где минимальное количество экранов соответствует 10 баллам и далее значение убывает до нуля, который соответствует максимальному количеству экранов
- Каждый банк получает оценку по каждому этапу исходя из описанной выше шкалы
- Пример расчет на следующем слайде

Шаг 2. Расчет итогового индекса DCUXI

• DCUXI = Среднее значение по трем этапам, адаптированное к шкале 0-100.

Digital Credit UX Index (DCUXI)



Исходная таблица

Банк	Регистрация,	Вход, кол-во	Займ, кол-во	ИТОГО
	кол-во шагов	шагов	шагов	сумма
lpak Y'oli bank	6	1	5	12
TBC bank	5	1	7	13

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!