



Анализ клиентского пути по банковскому продукту «Микрозайм»



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

Во всех банках достаточно гибкие условия по микрозаймам.

[illegible]

Клиентский путь при регистрации в мобильном приложении

[illegible]

Клиентский путь при первом входе в мобильное приложение

[illegible]

Клиентский путь при оформлении микрозайма в мобильном приложении

Этап	SQB	Hamkorbank	Anorbank	Agrobank	Asakabank	Tenge bank	Xazna/Xalq bank	Ipoteka bank	TBC bank	Ipak Y'oli bank	ИТОГО
Форма описания кредита и срока			1	1	1	1	1		1	1	7
Пользовательское соглашение					3	5	2			2	4
Подбор условий: сумма и срок кредита	1	2	2	5	1	1	6, 7	4	2	3	10

Регистрация в приложении

Этапы клиентского пути:

1. Ввод номера телефона
2. Пользовательское

Форма для входа

Этапы клиентского пути:

1. Ввод номера телефона
2. Подтверждение кода

Оформление микрозайма

Этапы клиентского пути:

- ### 1. Форма описания кредита и срока, подбор условий

Регистрация в приложении

Этапы клиентского пути:

1. Выбор языка
2. Ввод номера телефона

Форма для входа

Этапы клиентского пути:

1. Ввод номера телефона
2. Подтверждение кода

Оформление микрозайма

Этапы клиентского пути:

- ## 1. Форма описания кредита и срока, подбор условий

Регистрация в приложении

Этапы клиентского пути:

1. Приветственный экран
2. Выбор языка

Форма для входа

Этапы клиентского пути:

1. Ввод номера телефона
2. Ввод пароля

Оформление микрозайма

Этапы клиентского пути:

1. Ввод суммы кредита, ввод срока кредита, графика

Регистрация в приложении

Этапы клиентского пути:

- ## 1. Приветственный экран и выбор языка

Форма для входа

Этапы клиентского пути:

1. Ввод номера телефона
2. Ввод пароля

Оформление микрозайма

Этапы клиентского пути:

1. Добавление карты
2. Код подтверждения по SMS

Регистрация в приложении

Этапы клиентского пути:

1. Выбор языка
2. Ввод номера телефона

Форма для входа

Этапы клиентского пути:

- ## 1. Ввод пин-кода

Оформление микрозайма

Этапы клиентского пути:

1. Тип занятости
2. Подбор условий: сумма, срок

Регистрация в приложении

Этапы клиентского пути:

1. Выбор языка
2. Ввод номера телефона

Форма для входа

Этапы клиентского пути:

- ## 1. Ввод пин-кода

Оформление микрозайма

Этапы клиентского пути:

- ### 1. Форма с описанием кредита и срока

Регистрация в приложении

Этапы клиентского пути:

1. Экран защиты данных
2. Запрос на управление

Форма для входа

Этапы клиентского пути:

1. Ввод номера телефона
2. Ввод кодового слова

Оформление микрозайма

Этапы клиентского пути:

1. Форма с описанием кредита и срока

Регистрация в приложении

Этапы клиентского пути:

1. Выбор языка
2. Запрос о местоположении

Форма для входа

Этапы клиентского пути:

- ## 1. Ввод пин-кода

Оформление микрозайма

Этапы клиентского пути:

- ### 1. Форма с описанием кредита и срока

Регистрация в приложении

Этапы клиентского пути:

1. Ввод номера телефона
2. Код подтверждения SMS

Форма для входа

Этапы клиентского пути:

- ## 1. Ввод пин-кода

Оформление микрозайма

Этапы клиентского пути:

- ### 1. Форма с описанием кредита и срока

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

[illegible]

Среднее время обработки заявки – 2 минуты

Время одобрения заявки на выдачу микрозайма, мин

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.

$$DCUXI = \left(\frac{\text{Баллы за регистрацию} + \text{Баллы за вход} + \text{Баллы за оформление}}{30} \right) * 100$$

Digital Credit UX Index (DCUXI)

Исходная таблица

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

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!
