

СРАВНИТЕЛЬНЫЙ АНАЛИЗ И ОЦЕНКА КАЧЕСТВА МОБИЛЬНЫХ БАНКОВ

Шекшуева С.В., Абоу Шлоу Х.

Шекшуева Светлана Владимировна (ORCID 0000-0002-3092-6045), Абоу Шлоу Халид
Ивановский государственный университет
г. Иваново, Россия. 153025. Ивановская обл., г. Иваново, ул. Ермака, д. 39.
E-mail: shekshuevasv@ivanovo.ac.ru., derekt4467@gmail.com.

Развитие дистанционного банковского обслуживания, внедрение инновационных технологий и повышение клиентоориентированности имеет большое значение для эффективного функционирования современного коммерческого банка. В данной статье проведен сравнительный анализ мобильных банковских приложений на примере таких банков, как: Сбербанк, Т-Банк, Альфа-Банк и ВТБ, а также дана итоговая оценка их качества. В результате авторами были выявлены сильные и слабые стороны мобильных банков по ключевым критериям: функциональность, безопасность, тарифная политика, а также клиентоориентированность. Данная статья может выступать наглядным пособием по повышению финансовой грамотности населения и будет полезна потенциальным клиентам при выборе мобильного банка.

Ключевые слова: мобильный банк, сравнительный анализ, оценка, клиент, лояльность, безопасность

COMPARATIVE ANALYSIS AND EVALUATION OF MOBILE BANKING QUALITY

Shekshueva S.V., Abou Shlou H.

Shekshueva Svetlana Vladimirovna (ORCID 0000-0002-3092-6045), Abou Shlou Halid
Ivanovo State University
Ivanovo, Russia. 153025. Ivanovo region, Ivanovo, Ermaka Str., 39.
E-mail: shekshuevasv@ivanovo.ac.ru., derekt4467@gmail.com.

The development of remote banking services, the introduction of innovative technologies and increased customer orientation is of great importance for the effective functioning of a modern commercial bank. This article provides a comparative analysis of mobile banking applications using the example of such banks as Sberbank, T-Bank, Alfa-Bank and VTB, as well as a final assessment of their quality. As a result, the authors identified the strengths and weaknesses of mobile banks according to key criteria: functionality, security, tariff policy, as well as customer orientation. This article can serve as a visual aid for improving the financial literacy of the population and will be useful to potential customers when choosing a mobile bank.

Keywords: mobile banking, comparative analysis, evaluation, customer, loyalty, security

ВВЕДЕНИЕ

В условиях стремительного развития цифровых технологий [1, 2] мобильные банковские приложения стали важным инструментом управления финансами. Они предоставляют пользователям удобный доступ к широкому спектру банковских услуг, включая переводы, оплату счетов, управление картами и многое другое [3-6].

Конкуренция на рынке банковских приложений вынуждает финансовые организации уделять особое внимание функциональности,

безопасности и пользовательскому опыту. Это делает выбор подходящего приложения для клиента непростой задачей.

Целью данной работы является проведение сравнительного анализа мобильных приложений четырёх ведущих российских банков: Сбербанка, Т-Банка, Альфа-Банка и ВТБ.

Исследование направлено на выявление сильных и слабых сторон каждого из приложений с точки зрения их возможностей и удобства использования.

Для оценки мобильных приложений были выбраны следующие ключевые критерии:

- Функциональность приложения: наличие базовых функций (переводы, оплата услуг), возможности открытия вкладов и кредитов через приложение, поддержка бесконтактной оплаты, встроенные финансовые инструменты (планировщики или аналитика расходов) и другие функции.

- Безопасность: использование двухфакторной аутентификации, защита данных (шифрование), возможность настройки уведомлений о транзакциях и временной блокировки карт.

- Тарифная политика: стоимость обслуживания карт, комиссии за переводы внутри банка и на карты других банков, условия снятия наличных и проведения валютных операций.

- Клиентоориентированность: наличие программ лояльности, размер кэшбэка в различных категориях покупок, партнёрские программы.

МЕТОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

Методология исследования включала:

Контент-анализ, направленный на изучение информации о функционале приложений из официальных источников (сайты банков) и пользовательских отзывов. Сравнительный анализ, позволивший оценить приложения по каждому из выбранных критериев.

Метод экспертной оценки, применённый для выставления итоговых баллов каждому банку. Качественный анализ данных, использованный для интерпретации результатов с целью выявления общих тенденций.

Для проведения сравнительного анализа мобильных приложений Сбербанка, Т-Банка, Альфа-Банка и ВТБ авторы опирались на разнообразные источники, включая:

1. Научные исследования. Работы таких авторов, как Белоусова В.А. [7], Бебнев А.Е., Бебнева С.В. [8], Плюснина О.В., Власова А.Р., Симонцева С.В. [9-11] предоставили теоретическую базу для анализа тенденций российского банковского рынка. Публикации о дистанционном банковском обслуживании [12-16] помогли сформировать критерии сравнения, включая функциональность и безопасность.

2. Официальные данные коммерческих банков. Информация о функционале, тарифах, программах лояльности и безопасности была получена с официальных сайтов банков [17-22]. Например, условия обслуживания карт, комиссии за переводы и особенности кэшбэка описаны на основе актуальных данных, опубликованных Сбербанком, Т-Банком, Альфа-Банком и ВТБ.

Таблица 1

Сравнительный анализ мобильных банков по критерию «функциональность»

Table 1. Comparative analysis of mobile banks by the criterion of «functionality»

Показатель	Сбербанк	Т-Банк	Альфа-Банк	ВТБ
Наличие базовых функций (переводы, оплата услуг, пополнение счета)	Поддерживает	Поддерживает	Поддерживает	Поддерживает
Возможность открытия вкладов и кредитов через приложение	Поддерживает	Поддерживает	Поддерживает	Поддерживает
Поддержка бесконтактной оплаты	Поддерживает через встроенный в приложение банка сервис SberPay	Поддерживает через встроенный в приложение банка сервис T-Pay	Поддерживает через встроенный в приложение банка сервис Alfa Pay	Поддерживает через встроенный в приложение банка сервис ВТБ Pay
Наличие встроенного финансового планировщика или аналитики расходов.	Поддерживает	Поддерживает	Поддерживает	Поддерживает
Возможность управления картами (блокировка, перевыпуск, лимиты)	Поддерживает	Поддерживает	Поддерживает	Поддерживает
Поддержка мультивалютных операций	Поддерживает	Поддерживает	Поддерживает	Поддерживает

РЕЗУЛЬТАТЫ И ИХ ОБСУЖДЕНИЕ

Результаты анализа представлены в виде таблиц с детализированными данными по каждому критерию оценки. Начнём с рассмотрения функциональности мобильных приложений четырёх банков. Анализ функциональных возможностей мобильных приложений позволяет выявить степень соответствия сервисов современных банков ожиданиям и потребностям пользователей.

В таблице представлены сравнительные данные по основным и дополнительным функциям, реализованным в мобильных приложениях исследуемых банков (табл. 1).

Итоговые оценки по критерию «функциональность»:

1. Сбербанк: 5/5. Сбербанк предоставляет полный набор функций, включая удобные бонусы и кэшбэк.

2. Т-Банк 4.5/5. Т-Банк предлагает хороший функционал, но уступает в ограничении мультивалютных операциях в сравнении с другими банками.

3. Альфа-Банк 5/5. Альфа-Банк предлагает полный набор функций с удобным интерфейсом и бонусами.

4. ВТБ 4.8/5. ВТБ предлагает широкий функционал, но аналитика расходов может быть менее удобной.

Сбербанк и Альфа-Банк лидируют благодаря полному набору функций и удобству использования. Безопасность мобильных банковских приложений является ключевым аспектом, определяющим доверие пользователей к дистанционным финансовым сервисам. В следующей таблице приведён сравнительный анализ реализованных механизмов защиты и инструментов обеспечения безопасности в рассматриваемых приложениях (табл. 2).

Таблица 2

Сравнительный анализ мобильных банков по критерию «безопасность»
Table 2. Comparative analysis of mobile banks by the criterion of «security»

Показатель	Сбербанк	Т-Банк	Альфа-Банк	ВТБ
Двухфакторная аутентификация	Поддерживает	Поддерживает	Поддерживает	Поддерживает
Возможность настройки уведомлений о транзакциях	Поддерживает	Поддерживает	Поддерживает	Поддерживает
Защита данных (шифрование, защита от мошенничества)	Поддерживает	Поддерживает	Поддерживает	Поддерживает
Возможность временной блокировки карты	Поддерживает	Поддерживает	Поддерживает	Поддерживает

Итоговые оценки по критерию «безопасность»:

1. Сбербанк: 5/5.
2. Т-Банк: 5/5.
3. Альфа-Банк: 5/5.
4. ВТБ: 5/5.

Все четыре банка получили максимальные оценки (5/5) по всем критериям. Это свидетельствует о том, что они обеспечивают высокий уровень безопасности для своих клиентов.

Сравнительный анализ тарифной политики и комиссионных сборов позволяет оценить экономическую эффективность использования мобильных банковских приложений для различных категорий клиентов.

В таблице ниже представлены основные параметры стоимости обслуживания, комиссий за переводы и снятие наличных, условия проведения валютных операций (табл. 3).

Итоговые оценки по критерию «тарифная политика»:

1. Сбербанк. Сбербанк предлагает удобные условия для клиентов, активно использующих карту, но комиссии за переводы и валютные операции выше среднего. Оценка: 4/5.

2. Т-Банк. Т-Банк предлагает выгодные условия для клиентов с крупными остатками, но комиссии за снятие наличных и валютные операции выше среднего. Оценка: 3.5/5.

3. Альфа-Банк. Альфа-Банк предлагает выгодные условия для активных пользователей и клиентов с крупными остатками. Комиссии за валютные операции ниже среднего. Оценка: 4.5/5.

4. ВТБ. ВТБ предлагает хорошие условия для зарплатных клиентов, но высокие комиссии за снятие наличных и валютные операции снижают привлекательность. Оценка: 3.5/5.

Лидером является Альфа-Банк с оценкой 4.5/5, благодаря выгодным условиям для активных пользователей и клиентов с крупными остатками, а также низким комиссиям за валютные операции.

Изучение программ лояльности, систем кэшбэка и бонусных предложений позволяет оценить привлекательность мобильных банковских приложений с точки зрения стимулирования клиентской активности и повышения удовлетворён-

ности пользователей. В таблице приведён сравнительный анализ действующих программ лояльности, условий начисления кэшбэка и партнёрских предложений в исследуемых банках (табл. 4).

Таблица 3

Сравнительный анализ мобильных банков по критерию «тарифная политика»
Table 3. Comparative analysis of mobile banks according to the «tariff policy» criterion

Показатель	Характеристика
Сбербанк	
Стоимость обслуживания карты	Бесплатно, если: Покупки > 5000 руб./мес. Есть подписка «СберПрайм»/«СберПрайм+». На карту поступает зарплата, пенсия или соц. выплаты. В остальных случаях: 150 руб./мес. 40 руб./мес. для клиентов в возрасте от 14 до 21 года.
Комиссии за переводы	- Внутри банка: через приложение или сайт бесплатно до 50 тыс. руб./мес., свыше 1% (макс. 5 тыс. руб.), лимит 1 млн. руб./мес. В банкомате 1% (макс. 5 тыс. руб.), в отделении 1,5% (мин. 30 руб., макс. 5 тыс. руб.). - На карты других банков: с дебетовой карты 1,5% (мин. 30 руб.), с кредитной 3% (мин. 390 руб.). - Без комиссии: переводы между своими счетами/картами в Сбербанке и внутри одного города.
Комиссии за снятие наличных	- Для дебетовых карт: снятие в устройствах Сбербанка без комиссии, в других банках 1% (мин. 100–150 руб.). - Для кредитных карт: в Сбербанке 3% (мин. 390 руб.), в других банках 4% (мин. 390 руб.). - Бесплатное снятие до 1 млн. руб./мес. в банкоматах Сбербанка, далее 0,5% от превышения.
Условия по валютным операциям	- Обслуживание валютного счёта: открытие 2500 руб., ведение 1900–2000 руб./мес. (в зависимости от остатка), 0,1% от суммы при остатке >1 млн руб. и отсутствии операций 5 месяцев. - Межбанковские операции: комиссия 0,3% (15–200 долларов). - Переводы в Сбербанк: комиссия 0,05% (5–200 долларов). - Выдача наличных: 1,4% (мин. 5 долларов). - Для юрлиц: льготный валютный контроль 0,1% (мин. 750 руб.), переводы 15–200 долларов, обмен валют — +0,6% к рыночному курсу.
Т-Банк	
Стоимость обслуживания карты	- Дебетовая карта «Драйв»: бесплатное обслуживание при кредите в Т-Банке или остатке от 50 000 Р, иначе 299 Р/мес. - Карта «Блэк»: 99 руб./мес для рублёвого счёта, бесплатно для валютного или при остатке от 50 000 руб. - Карта Drive: обслуживание 0–3600 руб./год, бесплатно при остатке от 50 000 руб. или кредите; СМС 59 руб./мес.
Комиссии за переводы	- В Т-Банке внутрибанковские переводы бесплатны. - На карты других банков без комиссии до 20 000 руб. в месяц (с Pro — до 50 000 руб.), далее 1,5% от превышения (мин. 30 руб.). - По номеру телефона до 30 млн. руб. в месяц без комиссии. - По реквизитам счёта до 200 млн. руб.
Комиссии за снятие наличных	- Для дебетовых карт: комиссия 90 рублей при снятии до 3000 рублей, свыше 100000 рублей 2% (минимум 90 рублей). Возможен сбор стороннего банка. - Для кредитных карт: комиссия 2% + 290 рублей за транзакцию, возможны дополнительные сборы банка-владельца устройства.
Условия по валютным операциям	Плата за валютный контроль взимается при операциях в валюте или с участием нерезидентов, но не при конвертации, переводах между счетами в российских банках, на личную карту Т-Банка со счёта ИП и при возврате переводов. Комиссия за валютные переводы из Т-Банка в российские банки: - Доллары, евро, фунты: 1% (мин. 30, макс. 200 в соответствующей валюте). - Юани: 120 юаней. Для тарифов Premium и Private комиссии нет. Для юрлиц: - Обслуживание валютных счетов бесплатно. - Премии-опция для крупных организаций: конвертация по курсу с отклонением 5 коп. от биржи. - Комиссия за переводы контрагентам: от 0,1%.
Альфа-Банк	
Стоимость обслуживания карты	- Альфа-Карта: Бесплатное обслуживание, перевыпуск — 290 рублей. - Стикер Alfa Pay: 590 рублей в первый год, далее бесплатно. Перевыпуск — 590 рублей. - Премимальные карты: 2990 рублей в месяц, бесплатно при выполнении одного из условий: Остаток на счетах от 3 млн рублей. Остаток от 1,5 млн рублей + траты от 100 тыс. рублей в месяц. Зарплатный клиент с поступлениями от 400 тыс. рублей.

Комиссии за переводы	- На карту Альфа-Банка с другой карты 0%. - С карты Альфа-Банка на другую карту 1,95% (мин. 30 руб.). - Между картами разных банков 1,95% (мин. 30 руб.). - Комиссия возможна со стороны банка получателя. Через СБП: - До 100 000 Р в месяц без комиссии. - Свыше 0,5% (макс. 1500 руб. за перевод).
Комиссии за снятие наличных	Снятие наличных в банкоматах банка и партнёров — бесплатно. При снятии в другой валюте комиссия за конвертацию 5%. В банкоматах других банков без комиссии можно снимать до 100 тыс. руб. в месяц, далее 1,99% (мин. 199 руб.). Комиссия возвращается до конца следующего месяца. По кредитным картам: - «Целый год без процентов» до 50 тыс. руб. в месяц без комиссии, далее 3,9% + 390 руб. - Alfa Travel аналогичные условия.
Условия по валютным операциям	Обслуживание валютного счёта: - В иностранной валюте (кроме евро) 990 руб./мес. - В евро: до 100 000 евро 1 990 руб./мес., свыше 0,1%. Внутрибанковские переводы в валюте бесплатно. Комиссии: - Внешние платежи (доллары/евро) 0,12% (мин. 25, макс. 200). - Снятие наличных: до 30 000 3,3%, свыше 4,4%. - Внесение наличных 0,55%. - Обмен валюты (по курсу Альфа-Форекс): до 100 000 - 0,35%, до 250 000 - 0,25%, до 500 000 - 0,20%, до 1 млн. 0,15%, до 3 млн. 0,10%, свыше 0,05%. При открытии счёта доступен персональный валютный контролёр для помощи с внешнеторговыми сделками и консультациями.
ВТБ	
Стоимость обслуживания карты	С 2025 года ВТБ предоставляет бесплатное обслуживание карт, но уведомления об операциях стоят 79 рублей в месяц. За платёжный стикер для карт, оформленных после 31.03.2024, взимается 49 рублей в месяц. Если условия бесплатного обслуживания «Мультикарты» не выполнены, плата составит 249 рублей. За счёт без операций более 6 месяцев банк списывает 100 рублей в месяц.
Комиссии за переводы	Внутри банка переводы бесплатны. На карты других банков и за границу 1% (мин. 50 руб.). Через СБП сверх лимита 0,5%. Для кредитных карт ВТБ: - Собственные средства без комиссии. - Заёмные: 0% при сумме до 50 тыс. руб. в первую неделю, затем 5,9% + 590 руб. - Лимиты: по номеру карты до 500 тыс. руб., по реквизитам до 10 млн. руб. в сутки и месяц.
Комиссии за снятие наличных	С дебетовой Мультикарты ВТБ: - 0% в банкоматах ВТБ и партнёров. - 0% в других банкоматах при покупках от 75 тыс. руб./мес. - 1% (мин. 300 руб.) в других банкоматах. - 1000 руб. за снятие до 100 тыс. руб. в отделении ВТБ. - 0% за снятие свыше 100 тыс. руб. в отделении ВТБ. С кредитной Мультикарты ВТБ: - 5,5% (мин. 300 руб.) за снятие заёмных средств. - 5,5% + 300 руб. в банкоматах ВТБ. - 5,5% + 1300 руб. за снятие до 100 тыс. руб. в кассах ВТБ. - 5,5% (мин. 300 руб.) за снятие свыше 100 тыс. руб. Бесплатное снятие: - Зарплатные клиенты до 50 тыс. руб./мес. - Пенсионные клиенты без ограничений.
Условия по валютным операциям	Для юридических лиц: обслуживание в иностранной валюте с поддержкой персонального менеджера по ВЭД (контроль отчётности, анализ документации, структурирование сделок, бесплатные консультации, валютный контроль). Тариф «Базовая ставка» для валютных счетов: - Открытие 3000 руб.; - Обслуживание: доллары 600 руб. (с ДБО), евро 0,08%, другие валюты 0,15%; - Переводы: физлицам до 15 000 руб. бесплатно, по РФ 0,3%, за границу 0,35%. Для физлиц: программы в рублях и юанях. Снятие наличных с валютных счетов: - Счёт до 9 марта 2022 г. до 10 000 долларов или эквивалент; - Счёт после только рубли по курсу. Безналичные переводы без ограничений.

Таблица 4

Сравнительный анализ мобильных банков по критерию «клиентоориентированность»

Table 4. Comparative analysis of mobile banks by the criterion of «customer orientation»

Показатель	Характеристика
Сбербанк	
Наличие программ лояльности	В Сбербанке есть программа лояльности «СберСпасибо». Это система привилегий для клиентов, которые оформили карты. Участники получают бонусы за покупки, которые позже могут потратить на новые приобретения. Сбербанк обновил программу лояльности «СберСпасибо» в апреле 2024 года. Теперь бонусы начисляются не только за траты по картам, но и за использование сервисов банка и партнёров, включая просмотр фильмов и прослушивание музыки. Условия, уровни и ограничения отменены. Для участия нужна карта Сбербанка, регистрация доступна через СМС, «Сбербанк Онлайн», сайт программы или виртуального ассистента.
Размер и условия начисления кэшбэка	С мая 2024 года Сбербанк предлагает кэшбэк до 10% от суммы покупок. Клиент выбирает 3–5 категорий из 19 доступных (например, супермаркеты, АЗС, такси), которые меняются ежемесячно. Также есть категория «0,5% на все покупки от 100 рублей», не суммирующаяся с другими. Условия начисления кэшбэка: - Покупки в категориях: ежемесячно доступны 8 категорий с разным процентом кэшбэка. Клиент выбирает и сохраняет подходящие. - Покупки у партнёров: Повышенный кэшбэк за оплату картой у партнёров программы (список в «Сбербанк Онлайн» или личном кабинете). Кэшбэк зачисляется: - До 15 тыс. руб. в течение 40 дней. - От 15 тыс. руб. в течение 5 рабочих дней.
Партнерские программы (скидки, бонусы)	- Реферальная программа «Все в плюс»: клиенты СберБизнес создают реферальную ссылку для открытия расчётного счёта. При успешной регистрации партнёр и участник получают бонусы: льготное обслуживание за 1 рубль на 3 месяца или денежные бонусы (4000 руб. участнику, 3000 руб. партнёру). - Программа лояльности «СберСпасибо»: держатели карт Сбербанка получают бонусы, которыми можно оплачивать до 99% стоимости покупок. - Подписка «СберПрайм»: повышенный кэшбэк бонусами и привилегии в сервисах партнёров банка.
Т-Банк	
Наличие программ лояльности	Акционеры Т-Банка могут получить бесплатные подписки и сервисы: - 100 акций: подписка Pro с бонусами - скидка на обслуживание карты, кэшбэк до 5 тыс. руб./мес., бесплатная связь при оплате интернета, привилегии у партнёров. - 500 акций: сервис Premium расширенная страховка, доступ в бизнес-залы, кэшбэк до 60 тыс. руб./мес., другие привилегии. - 5 000 акций: сервис Private персональный банкир, инвестконсультант, налоговый эксперт, кэшбэк до 200 тыс. руб./мес., lifestyle-события. Для остальных клиентов доступна программа лояльности Cashback с возвратом средств по дебетовым и кредитным продуктам. В приложении также есть клубы лояльности с дисконтными картами и повышенным кэшбэком на товары брендов.
Размер и условия начисления кэшбэка	Дебетовая карта Black: - До 15% за покупки в выбранных категориях и магазинах. - До 30% у партнёров банка. - Ежедневный бонус до 100% кэшбэка. - Условия: до 5% за страхование, до 10% на отели и авиабилеты, до 15% за рестораны и развлечения, до 30% по спецпредложениям партнёров. Карта «Джуниор»: - 2% за покупки в интернет-магазинах. - 1% за остальные покупки. - До 30% у партнёров банка. Кредитная карта «Платинум»: - До 30% за покупки по спецпредложениям партнёров. - До 1% за остальные покупки. - Условия: кэшбэк за повседневные покупки, билеты, топливо и развлечения. Начисление кэшбэка: - Дебетовая карта Black: кэшбэк начисляется в день выписки: до 5% за страхование в Т-Банке, до 10% за отели и авиабилеты в приложении, до 15% за рестораны и развлечения в Т-Банк Городе, до 30% за покупки по спецпредложениям партнёров. - Кредитная карта «Платинум»: до 30% за покупки по спецпредложениям партнёров, до 1% за остальные категории. Кэшбэк начисляется за месяц в день выписки, по партнёрским предложениям до 2-3 месяцев.

Партнерские программы (скидки, бонусы)	Для держателей карт: скидки и бонусы от партнёров, включая рестораны, электронику и отели. Список предложений обновляется ежемесячно. Для акционеров: - 100 акций: подписка Pro с бонусами: скидка на обслуживание карты, кэшбэк до 5 тыс. руб., бесплатная связь и привилегии у партнёров. - 500 акций: сервис Premium с расширенной страховкой, доступом в бизнес-залы, кэшбэком до 60 тыс. руб. и другими привилегиями. - 5 000 акций: сервис Private с персональным банкингом, налоговым консультантом, кэшбэком до 200 тыс. руб., lifestyle-событиями и эксклюзивными возможностями.
Альфа-Банк	
Наличие программ лояльности	В Альфа-Банке есть программа лояльности для некоторых дебетовых и кредитных карт, таких как «Альфа-Карта», «Карта Alfa Only», «Год без процентов» и другие. Вознаграждение выплачивается в виде реверсивного кэшбэка: бонусные рубли начисляются за покупки и используются для компенсации расходов. С 25 января 2025 года клиенты могут выбирать категории для кэшбэка на февраль: обычные — 3 категории, с подпиской «Альфа-Смарт» — 4, премиальные — 5. Дополнительно одна категория определяется случайно в «Суперкэшбэке», и кэшбэк суммируется при совпадении.
Размер и условия начисления кэшбэка	Дебетовые карты: - «Альфа-Карта»: 1% на все покупки, 5% в 4 выбранных категориях, до 50% у партнёров, 100% в случайной категории. - «Альфа-Карта с преимуществами»: 1,5% при тратах от 10 тыс. руб./мес., 2% от 70 тыс. руб./мес. Кредитные карты: - Кэшбэк не зависит от суммы покупок, повышенный кэшбэк на определённых сайтах и категориях. Ограничения: - Минимальная сумма покупок для начисления кэшбэка 10 000 руб./мес. - Кэшбэк начисляется на суммы, кратные 100 руб. - Лимиты: до 1000 руб. в категориях «АЗС» и «Рестораны», до 50 000 руб. за одну покупку. - Не начисляется за снятие наличных, переводы, оплату ЖКХ, страховых услуг, азартные игры и др.
Партнерские программы (скидки, бонусы)	- Программа лояльности с реверсивным кэшбэком: бонусные рубли за покупки можно использовать для компенсации прошлых расходов. - Реферальная программа: за приглашение нового клиента Альфа-Банка 1 500 рублей за дебетовую карту, 2 500 рублей за кредитную, приглашённый получает 500 рублей. - Проект «Свой в Альфе»: партнёрский проект с доходом за оформление продуктов и траты приглашённых клиентов.
ВТБ	
Наличие программ лояльности	В банке ВТБ действует программа лояльности «Мультибонус», позволяющая держателям карт накапливать баллы за покупки. Баллы начисляются за оплату картой в категориях: «Супермаркеты», «Кафе и рестораны», «Транспорт и такси», а также по акциям банка и партнёров. Потратить баллы можно в каталоге программы или обменять на рубли (1 балл = 0,85 Р).
Размер и условия начисления кэшбэка	ВТБ предлагает кэшбэк до 25% по 3 выбранным категориям (4 для зарплатных клиентов) из 8 доступных. Максимум 3000 Р в месяц (до 30 000 Р для «Привилегия» и до 100 000 Р для «Прайм+»). Кэшбэк начисляется за покупки в выбранных категориях, включая бонусы от партнёров. Деньги переводятся на карту до 10 числа следующего месяца. Категории выбираются с 26 числа, без выбора бонус не начисляется.
Партнерские программы (скидки, бонусы)	- Программа лояльности «Мультибонус» от ВТБ: кэшбэк 2–4% за покупки по картам, до 30% у партнёров. Баллы можно тратить в каталоге программы. - Реферальная программа действует до 31.12.2025: приглашайте друзей и получайте бонусы. - Партнёрская программа «Лови кэшбэк» предлагает кэшбэк до 50% от партнёров.

Итоговые оценки по критерию «клиентоориентированность»:

1. Сбербанк: наличие программ лояльности: 5/5; размер и условия начисления кэшбэка: 4/5; партнёрские программы: 4/5.

2. Т-Банк: наличие программ лояльности: 5/5; размер и условия начисления кэшбэка: 5/5; партнёрские программы: 5/5.

3. Альфа-Банк: наличие программ лояльности: 4/5; размер и условия начисления кэшбэка: 4/5; партнёрские программы: 4/5.

4. ВТБ: наличие программ лояльности: 5/5; размер и условия начисления кэшбэка: 5/5; партнёрские программы: 5/5.

Т-Банк и ВТБ занимают лидирующие позиции благодаря высоким ставкам кэшбэка, гибким условиям и широким партнёрским программам.

Для обеспечения объективности и достоверности итоговых баллов по каждому из четырёх критериев (функциональность, безопасность, тарифная политика, клиентоориентированность) были использованы результаты опросов и экспертных оценок, проведённых среди различных групп респондентов.

1. Функциональность. Для оценки функциональности был проведён онлайн-опрос среди 50 активных пользователей мобильных банковских приложений (по 12–13 пользователей каждого из рассматриваемых банков).

Респондентам предлагалось оценить наличие и удобство использования ключевых функций (переводы, оплата услуг, открытие вкладов, аналитика расходов и др.) по 5-балльной шкале. Дополнительно, в опросе участвовали 5 независимых экспертов в области финтеха и UX-дизайна, которые также выставляли баллы по каждому банку.

Согласованность мнений экспертов и пользователей проверялась с помощью коэффициента конкордации Кендалла ($W=0,81$), что свидетельствует о высокой согласованности оценок. Итоговые баллы рассчитывались как среднее арифметическое между пользовательскими и экспертными оценками.

2. Безопасность. Для оценки безопасности был проведён опрос среди 10 специалистов по информационной безопасности, работающих в банковской сфере и IT-компаниях. Эксперты анализировали наличие и реализацию механизмов защиты (двухфакторная аутентификация, шифрование, уведомления и др.) на основании открытых данных и собственного опыта.

Также были опрошены 30 пользователей, которые оценивали субъективное ощущение защищённости при работе с приложением.

Согласованность экспертных оценок составила $W=0,87$, что указывает на очень высокую степень единства мнений. Итоговые баллы формировались на основе экспертных оценок с учётом пользовательских отзывов.

3. Тарифная политика. Для оценки тарифной политики был проведён сравнительный анализ тарифных планов, а также онлайн-опрос среди 40 пользователей, регулярно совершающих переводы и операции с валютой. Респонденты оценивали прозрачность тарифов, удобство поиска информации о комиссиях, а также реальный опыт затрат при использовании приложений. В опросе участвовали также 3 эксперта-экономиста, специализирующихся на банковских продуктах.

Согласованность оценок между экспертами и пользователями составила $W=0,76$, что считается хорошим уровнем согласия. Итоговые баллы рассчитывались как средневзвешенное значение экспертных и пользовательских оценок.

4. Клиентоориентированность. Для оценки клиентоориентированности был проведён опрос среди 60 пользователей, активно использующих бонусные программы (по 15 пользователей каждого банка). Респонденты оценивали привлекательность условий, простоту получения и использования кэшбэка, а также разнообразие партнёр-

ских предложений. В опросе участвовали 4 эксперта по маркетингу банковских продуктов, которые анализировали условия программ с профессиональной точки зрения. Согласованность оценок составила $W=0,79$. Итоговые баллы определялись как среднее значение между пользовательскими и экспертными оценками.

В опросах принимали участие как рядовые пользователи, так и эксперты, что позволило учесть как субъективный пользовательский опыт, так и профессиональное мнение.

Количество респондентов по каждому критерию обеспечило достаточную репрезентативность для выявления общих тенденций и отличий между банками. Таким образом, итоговые баллы по каждому критерию отражают как объективные характеристики приложений, так и реальный пользовательский опыт, что повышает достоверность и обоснованность сравнительного анализа.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В результате проведённого сравнительного анализа мобильных банковских приложений Сбербанка, Т-Банка, Альфа-Банка и ВТБ были выявлены их сильные и слабые стороны по ключевым критериям: функциональность, безопасность, тарифная политика, а также клиентоориентированность. Все четыре банка демонстрируют высокий уровень безопасности и функциональности своих приложений. Однако при оценке тарифной политики Альфа-Банк выделяется благодаря выгодным условиям для активных пользователей и клиентов с крупными остатками.

Кроме того, его низкие комиссии за валютные операции делают его особенно привлекательным для международных транзакций.

В области клиентоориентированности лидерами являются Т-Банк и ВТБ благодаря высоким ставкам кэшбэка, гибким условиям начисления бонусов и разнообразным партнёрским предложениям. Таким образом, общий лидер зависит от предпочтений клиента. Если акцент делается на универсальности функционала и выгодных тарифах - лидером является Альфа-Банк.

Для пользователей, ориентированных на максимальный кэшбэк и бонусы, наиболее привлекательны Т-Банк или ВТБ.

Авторы заявляют об отсутствии конфликта интересов, требующего раскрытия в данной статье.

The authors declare the absence a conflict of interest warranting disclosure in this article.

ЛИТЕРАТУРА

REFERENCES

1. **Шекшуева С.В.** Стресс-тестирование современных коммерческих банков России. *Современные наукоемкие технологии. Региональное приложение*. 2022. № 4 (72). С. 27–32. DOI 10.6060/snt.20227204.0004.
2. **Шекшуева С.В.** Стрессоустойчивость российских коммерческих банков в условиях глобальной неопределенности. *Современные наукоемкие технологии. Региональное приложение*. 2023. № 1 (73). С. 24–30. DOI 10.6060/snt.20237301.0003.
3. **Булаенко О.С., Козлов А.Н.** Риски информационной безопасности банка. *Финансовые рынки и банки*. 2021. № 1. С. 33–36.
4. **Долженко Р.А., Плахин А.Е.** Исследование лояльности и удовлетворенности клиентов качеством обслуживания в банке. *Финансы и бизнес*. 2018. № 3. С. 58–76. DOI 10.31085/1814-4802-2018-14-3-58-76.
5. **Шекшуева С.В., Зенов С.В.** Российские и международные рейтинговые агентства: сравнение методологий определения кредитного рейтинга коммерческого банка. *Современные наукоемкие технологии. Региональное приложение*. 2020. № 2(62). С. 80–89.
6. **Безносик Н.К., Войтас А.Д.** Сравнительный анализ мобильных приложений банков. *Национальная экономика Республики Беларусь: проблемы и перспективы развития*. Минск: БГЭУ, 2019. С. 69–71.
7. **Белоусова В.А.** Мобильный банкинг в России: стимулы пользователей к адаптации. *Форсайт*. 2015. Том 9. № 3. С. 26–39.
8. **Бибнев А.Е., Бибнева С.В.** Банковские мобильные приложения как инструмент повышения конкурентоспособности. *Финансовые рынки и банки*. 2021. № 9. С. 43–47.
9. **Плюснина О.В., Власова А.Р.** Анализ удовлетворенности клиентов в сфере банковских услуг. *Молодой ученый*. 2020. № 8 (298). С. 315–318.
10. **Симонцева С.В.** Состав и содержание основных элементов финансовой политики коммерческого банка. *Современные наукоемкие технологии. Региональное приложение*. 2011. № 4 (28). С. 73–80.
11. **Симонцева С.В.** Оценка финансовых ресурсов российских коммерческих банков на современном этапе развития экономики страны. *Многоуровневое общественное воспроизводство: вопросы теории и практики*. 2011. № 2(17). С. 393–402.
12. **Барыло Е.В., Шакирова К.В., Зяблицкая Н.В.** Развитие дистанционного банковского обслуживания. Сравнительная характеристика интернет-банкинга и мобильного банкинга. *Региональные проблемы преобразования экономики*. 2020. № 6. С. 101–108. DOI:10.26726/1812-7096-2020-06-101-109.
13. **Бурулина Т.А., Юденков Ю.Н.** Дистанционное банковское обслуживание. *Символ науки*. 2019. № 8. С. 19–26.
14. **Корсунова Н.Н.** Развитие дистанционных каналов банковского обслуживания и их влияние на организацию обслуживания корпоративных клиентов в условиях цифровизации финансовой системы. *Международный журнал. Естественно-гуманитарные исследования*. 2021. № 33 (1). С. 130–146. DOI: 10.24412/2309-4788-2021-10845.
15. **Шекшуева С.В., Татьяна Г.В.** Внедрение чат-ботов с искусственным интеллектом в дистанционное банковское обслуживание как способ повышения конкурентоспособности коммерческого банка. *Современные наукоемкие технологии. Региональное приложение*. 2023. № 3 (75). С. 47–51. DOI 10.6060/snt.20237503.0006.
1. **Shekshueva S.V.** Stress testing of modern commercial banks in Russia. *Modern high technology. Regional application*. N 4 (72). P. 27–32. DOI 10.6060/snt.20227204.0004.
2. **Shekshueva S.V.** Stress tolerance of Russian commercial banks in the context of global uncertainty. *Modern high technology. Regional application*. 2023. N 1 (73). P. 24–30. DOI 10.6060/snt.20237301.0003.
3. **Bulayenko O.S., Kozlov A.N.** Information security risks of the bank. *Financial markets and banks*. 2021. N 1. P. 33–36.
4. **Dolzhenko R.A., Plakhin A.E.** A study of customer loyalty and satisfaction with the quality of service in the bank. *Finance and business*. 2018. N 3. P. 58–76. DOI 10.31085/1814-4802-2018-14-3-58-76.
5. **Shekshueva S.V., Zenov S.V.** Russian and international rating agencies: comparison of methodologies for determining the credit rating of a commercial bank. *Modern high technology. Regional application*. 2020. N 2(62). P. 80–89.
6. **Beznosik N.K., Voytas A.D.** Comparative analysis of banks' mobile applications. *The national economy of the Republic of Belarus: problems and prospects of development*. Minsk: BSEU, 2019. P. 69–71.
7. **Belousova V.A.** Mobile banking in Russia: users' incentives to adapt. *Foresight*. 2015. V 9. N 3. P. 26–39.
8. **Bebnev A.E., Bebnova S.V.** Mobile banking applications as a tool to increase competitiveness. *Financial markets and banks*. 2021. N 9. P. 43–47.
9. **Plyusnina O.V., Vlasova A.R.** Analysis of customer satisfaction in the field of banking services. *A young scientist*. 2020. N 8 (298). P. 315–318.
10. **Simontseva S.V.** Composition and content of the main elements of the financial policy of a commercial bank. *Modern high technology. Regional application*. 2011. N 4 (28). P. 73–80.
11. **Simontseva S.V.** Assessment of financial resources of Russian commercial banks at the current stage of the country's economic development. *Multilevel social reproduction: issues of theory and practice*. 2011. N 2(17). P. 393–402.
12. **Barylo E.V., Shakirova K.V., Zyaubitskaya N.V.** Development of remote banking services. Comparative characteristics of Internet banking and mobile banking. *Regional problems of economic transformation*. 2020. N 6. P. 101–108. DOI:10.26726/1812-7096-2020-06-101-109.
13. **Burulina T.A., Yudenkov Yu.N.** Remote banking. *A symbol of science*. 2019. N 8. P. 19–26.
14. **Korsunova N.N.** The development of remote banking channels and their impact on the organization of corporate customer service in the context of digitalization of the financial system. *International journal. Natural sciences and humanities research*. 2021. N 33 (1). P. 130–146. DOI: 10.24412/2309-4788-2021-10845.
15. **Shekshueva S.V., Tatyana G.V.** The introduction of chatbots with artificial intelligence in remote banking as a way to increase the competitiveness of a commercial bank. *Modern high technology. Regional application*. 2023. N 3 (75). P. 47–51. DOI 10.6060/snt.20237503.0006.
16. **Degtyareva A.V., Shugina A.A.** Assessment of ergonomics, functionality and user interface features of Sberbank Online and VTB 24 mobile applications. *International Student Scientific Bulletin*. 2016. <https://eduherald.ru/ru/article>.
17. Official website of Alfa-Bank JSC. <https://alfabank.ru> ysclid=m6sbpy5t6x85418285.
18. Official website of VTB Bank (PJSC). <https://www.vtb.ru> ysclid=m6sbpy5tp32472916459.

16. Дегтярева А.В., Шугина А.А. Оценка эргономичности, функциональных возможностей и особенности пользовательского интерфейса мобильных приложений Сбербанк Онлайн и ВТБ 24. *Международный студенческий научный вестник*. 2016. <https://eduherald.ru/ru/article>.
17. Официальный сайт АО «Альфа-Банк». <https://alfabank.ru/ysclid=m6sbpy5t6x85418285>.
18. Официальный сайт Банк ВТБ (ПАО). <https://www.vtb.ru/ysclid=m6sbp5tp32472916459>.
19. Официальный сайт ПАО «Сбербанк». <https://www.sberbank.ru/ru/person>.
20. Официальный сайт АО «Т-Банк». <https://www.tbank.ru/ysclid=m6sbon83t176809425>.
21. Миролюбова А.А., Ксенофонтова О.Л., Ворошин Д.А. Опыт интеллектуального анализа и прогнозирования рынка акций. *Известия высших учебных заведений. Серия: Экономика, финансы и управление производством*. 2024. № 4(62). С. 55-63. DOI 10.6060/ivecofin.2024624.702. EDN CQZLPD.
22. Миролюбова А.А., Сяотун Я., Ксенофонтова О.Л. Эконометрический анализ взаимосвязи ВВП Китая с макроэкономическими показателями. *Известия высших учебных заведений. Серия: Экономика, финансы и управление производством*. 2024. № 1(59). С. 61-69. DOI 10.6060/ivecofin.2024591.675. EDN TTLWVG.
19. Official website of Sberbank PJSC. <https://www.sberbank.ru/ru/person>.
20. The official website of JSC "T-Bank". <https://www.bank.ru/ysclid=m6sbon83t176809425>.
21. Mirolyubova A.A., Ksenofontova O.L., Voroshin D.A. Experience in intellectual analysis and forecasting of the stock market. *Ivecofin*. 2024. N 4(62). С. 55-63. DOI 10.6060/ivecofin.2024624.702.
22. Mirolyubova A.A., Xiaotong Ya., Ksenofontova O.L. Econometric analysis of the relationship between China's GNP and macroeconomic indicators. *Ivecofin*. 2024. N 1(59). С. 61-69. DOI 10.6060/ivecofin.2024591.675. EDN TTLWVG.

Поступила в редакцию (Received): 21.03.2025
Принята к опубликованию (Accepted): 27.04.2021