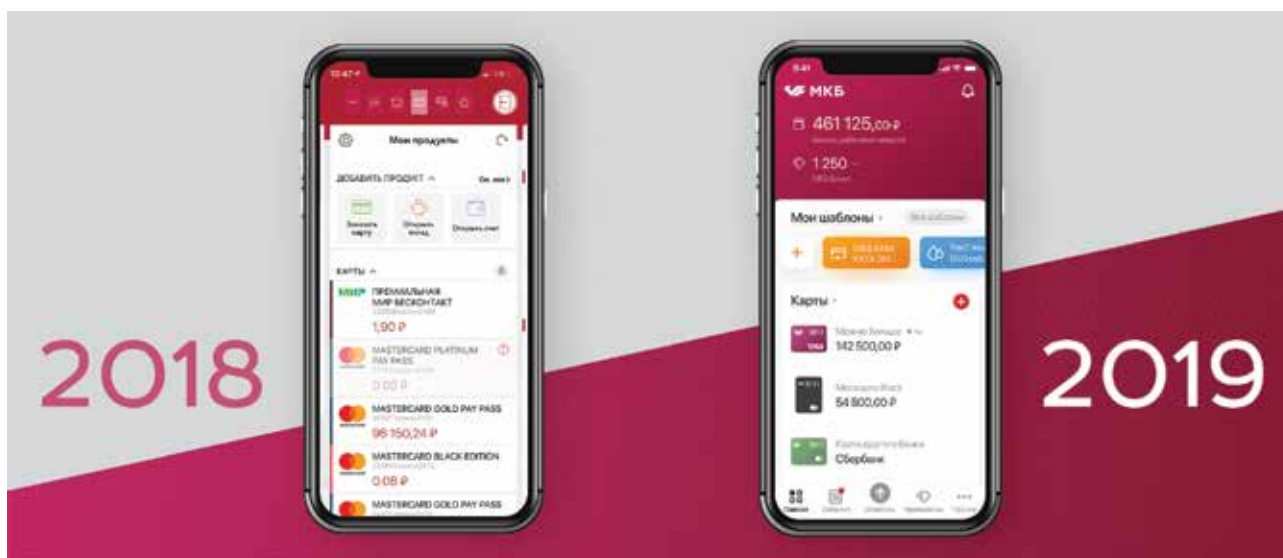


«МКБ Онлайн»: Эстетика и прагматизм

Новое мобильное приложение Московского кредитного банка, выпущенное в октябре этого года, производит приятное впечатление — конкурентоспособный функциональный набор реализован в чрезвычайно эстетичной и UX-дружелюбной оболочке



Текст

АНТОН НАБОКО,
ОБОЗРЕВАТЕЛЬ «Б.О.»

Эта статья
на сайте
www.bosfera.ru



Знакомство с новым мобильным банком МКБ начинается с лендинг-страницы на сайте банка www.mkb.ru/m. Чтобы получить в первичное представление о нем, скачиваем и начинаем тестирование android-версии.

Процесс регистрации понятный и быстрый: ввод номера карты (поддерживается считывание посредством NFC и камеры), подтверждение sms-кодом, установка логина, пароля и короткого кода. Сразу активируем опцию входа по отпечатку пальца. Подмечаем полезный раздел «Прочее», доступный пользователю еще до авторизации в приложении, в котором курсы валют, локатор отделений и банкоматов, связь с банком (в том числе онлайн-звонок) и ссылки на правовые документы.

В верхней части основного экрана «МКБ Онлайн» контрастно подсвечено значение общего баланса и количество накопленных баллов, здесь же значок уведомлений. В центральной части экрана — поле с продуктовыми и сервисными блоками: шаблоны, карты (можно привязать карту другого банка), счета и вклады, курсы валют. Продуктовые блоки можно сворачивать/разворачивать, подстраивая информативность главного экрана под свой вкус. В целом, с наглядностью представления и навигацией все в порядке.

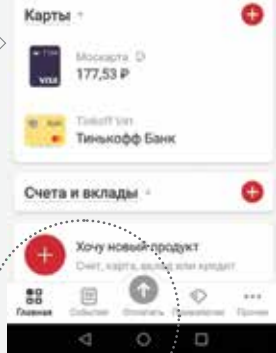
Между продуктовыми блоками — большая иконка «Хочу новый продукт», при нажатии на которую открывается обширное меню: депозиты (в том числе доступный только в приложении продукт «Мега Онлайн»), счета в валюте, заявка на кредит и дебетовую или кредитную карту. Экспериментируем с открытием накопительного вклада — все происходит моментально после подтверждения по sms.

Поле с информацией о продукте кликабельно. Происходит переход на страницу продукта: основная информация, функциональные значки (пополнить, перевести, оплатить), ниже выводится список операций, во вкладке «Инфо» — детальная информация о продукте и ссылка на реквизиты. В правом верхнем углу — значок настройки, за которым скрывается обширное меню. В случае карты это изменение ПИН-кода, установка лимитов и географии использования карты, блокировка, заказ справки и ссылка на pdf-документ

ГЛАВНЫЙ ЭКРАН



Блоки с продуктами можно разворачивать/сворачивать



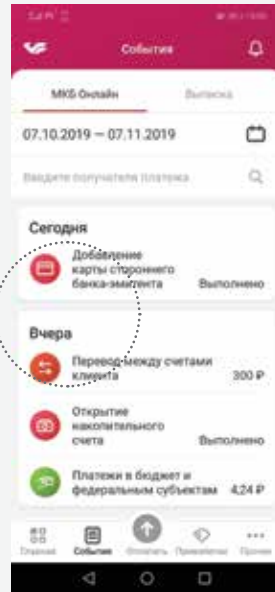
Нижняя навигационная панель функционально гармонична, но плохо отделена от основного поля.



Возможность привязки карты другого банка

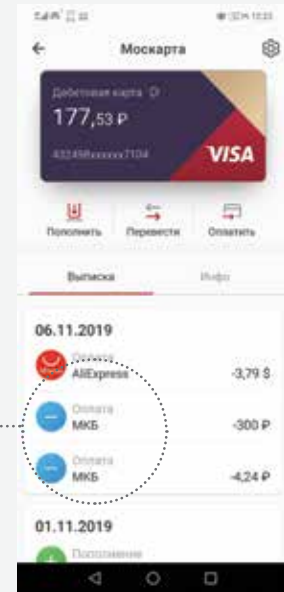
Банк стимулирует клиента открывать новые продукты — в отдельном блоке и иконками с плюсиками справа в каждом продуктовом блоке

РАЗДЕЛ «СОБЫТИЯ»



Вкладка «События» — отображаются все нефинансовые операции

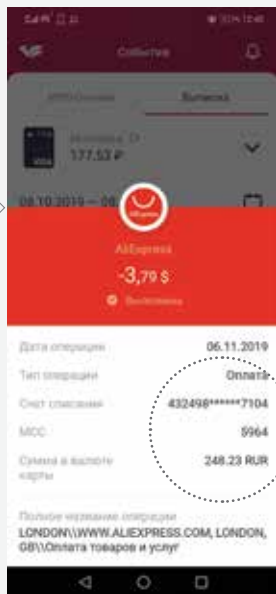
Удачное разделение на события в приложении и выписку по карте



Наглядные иконки (в т.ч. логотипы мерчантов).

Вкладка «Выписка» — наличие функциональных клавиш (пополнить, перевести, оплатить)

ДЕТАЛИЗАЦИЯ ОПЕРАЦИИ



Выводится поверх выписки.

Информация о валюте операции и списания, код MCC

с тарифами, а также возможность переименования или скрытия с главного экрана. К сожалению, информация о действующем тарифе отсутствует (только ссылка на pdf-файл), как и возможность его изменения.

Основное меню, компактная навигационная панель со ссылками на разделы, в новой версии приложения переместилось в нижнюю часть экрана. К плюсам такого решения можно отнести наглядность: все разделы меню обозначены не только графически (как было в старой версии), но и текстом: «Главная», «События», «Оплатить», «Привилегии», «Прочее». К минусам — спорную «фичу»: при переходе в тот или иной раздел приложения фирменным малиновым цветом в меню подсвечивается только «Оплатить», остальные пункты меняют цвет с блеклого на более выразительный серый. Разный подход к оформлению равнозначных пунктов меню не представляется оправданным и немного ухудшает восприятие.

На экране «Оплатить» видим форму поиска поставщика услуг, далее блоки с шаблонами, подписками, переводами и платежами. Для появления информации о подписках нужно в настройках указать ИНН и/или коды плательщика московского ЕИРЦ. Поддерживается весь спектр переводов: между счетами, с карты на карту, по номеру телефона (через Систему быстрых платежей), физическим и юридическим лицам. Для каждого вида платежа или перевода предусмотрена наглядная иконка, интерфейсы проведения операций интуитивно понятны и эстетичны — в очередной раз отдаем должное работе дизайнеров и UX-специалистов Банка.

Перейдя в раздел «События», обнаруживаем сервисную панель с двумя фильтрами по операциям — «МКБ Онлайн» и «Выписка», окно для установки даты (по умолчанию выводят-

ся события за месяц) и окно текстового поиска операции. Ниже выводится собственно список операций, каждая из которых обозначена тематической иконкой или даже логотипом торговой точки. Никаких вопросов организация раздела не вызывает, нужная операция находится быстро, по клику открывается детализация (в том числе МСС мерчанта). В идеале хотелось бы иметь возможность запроса справки по конкретной операции, в некоторых мобильных банках такая опция есть. Во вкладке «Выписка» можно посмотреть и экспортировать статистику по счету (к сожалению, невизуализированную), полагаю, что это особенно полезно для владельцев кредитных карт. Ложка дегтя — посмотреть выписку можно лишь по каждому продукту отдельно, выбор просмотра операций по всем счетам не предусмотрен. Отметим полезность фиксации во вкладке «МКБ Онлайн» всех событий, в том числе нефинансовых — открытие счета, изменение бонусных категорий.

Переходим в следующий раздел, «Привилегии». Сразу выбираем категории повышенного кэшбэка (доступны два из пяти предложенных вариантов), по которым будут начисляться баллами 5% суммы покупок. По остальным категориям размер кэшбэка составит 1%. В дальнейшем Банк обещает компенсировать баллами любую покупку по карте в пределах лимита, соответствующего пакету услуг клиента. Для популярных массовых пакетов это 5 тыс. баллов в месяц, для премиальных пакетов — 40 и 100 тыс. баллов. Предусмотрен раздел персональных предложений, ознакомиться с которыми мне не удалось, поскольку необходимо накопить историю покупок по карте.

Раздел «Прочее» включает в себя настройки профиля и уведомлений, информацию о подписках и курсах валют, заказ справок по счетам, а также контактную информацию и возможности связи с банком (к сожалению, онлайн-чата среди них не обнаружилось). **Б.О**



ПЛЮСЫ:

- быстродействие приложения;
- продуманные интерфейсы, проработанный до мелочей дизайн;
- возможность открытия счетов, а также обширный набор онлайн-заявок и настроек;
- единый экран платежей и переводов, который удалось сделать функциональным и одновременно компактным;
- информативная история и детализация операций, в том числе нефинансовых.



МИНУСЫ:

- отсутствие онлайн-поддержки через приложение;
- шероховатости в реализации главного меню снижают восприятие легкости навигации;
- начальная стадия развития лайфстайл-банкинга (поддерживаются только опции программы лояльности) по сравнению с лучшими практиками отрасли.

КОММЕНТАРИЙ ЭКСПЕРТА



Игорь Костылев,
советник Spektr

Мобильный банкинг развивается сейчас в трех направлениях. Первое — это наполнение привычными банковскими функциями и инструментами управления ими. Сейчас возможность открытия всех банковских продуктов в приложении становится уже так называемым гигиеническим, то есть базовым, уровнем. То же можно сказать об управлении бонусной программой, смене пин-кода карт, понятной ленте транзакций и даже анализе трат по категориям. Банки, у которых этого нет, можно смело считать отстающими, потому что клиенты привыкли к этим функциям. Фактически в транзакционной и продуктовой банковской части становится трудно придумать что-то новое. МКБ в этом смысле на базовый уровень вышел. Другое важное направление развития — совершенствование удобства мобильного банка. Здесь тоже сложился некоторый стандарт — пункты меню внизу, меню действий по продукту при «проваливании» в него, история транзакций и платежи в отдельных пунктах. Интересно, что МКБ отказался от сэндвич-панели в верхней левой части экрана, и это хорошо, потому что при современных огромных экранах заставлять пользователя тянуться туда большим пальцем просто негуманно. Однако та же логика не наследуется в других элементах управления — для возврата все равно нужно тапать именно в эту область. Некоторые банки стараются заглянуть дальше привычных интерфейсов. Рокетбанк, например, сделал трехэкранное приложение, где от главного экрана можно свайпнуть вправо или влево для открытия дополнительных функций. Альфа-Банк ввел свайпы для инициации переводов между счетами. Для пользователя смартфонов также стало привычным общаться в чате, и отсутствие такой возможности он воспринимает как ограничение. МКБ уже объявил, что проводит «пилот» в этом направлении, будем надеяться, что он будет успешным. Ну а дальше — голосовые интерфейсы, которым еще предстоит доказать свою эффективность. Наконец, третье направление развития мобильного банка — выход за пределы банковских функций. Начиная с управления инвестициями, которое выражается хотя бы в возможности открытия брокерского счета, и дальше — до хранения документов, покупки билетов в кино, бронирования столика в ресторане и т.д. Российские банки только начинают двигаться в сторону супераппов, и, наверное, в борьбе за внимание клиента победят именно они.