

## **Анализ пользовательских интерфейсов банковских мобильных приложений**

**Чугаева Екатерина Александровна, магистрант ФКП, ОТиЭ**

Мобильный банк является лидером дистанционного банковского обслуживания. Система включает в себя полный спектр банковских услуг, предоставляемых банком, кроме операций с наличными деньгами:

- оплата коммунальных услуг, мобильной связи, штрафов, налогов и прочее
- круглосуточный контроль состояния банковских счетов и всех операций;
- переводы денежных средств, как между своими счетами, так и на другие;
- оплата покупок интернет-магазинах;
- осуществление операций по обмену валюты;
- открытие вкладов и депозитов;
- возможность самостоятельно заблокировать банковскую карту при необходимости;
- и многие другие.

В настоящее время использование мобильного банка дает клиентам большой ряд преимуществ перед традиционным использованием банковских услуг. Во-первых, это значительная экономия времени, так как нет необходимости посещать банк лично [2]. Во-вторых, есть возможность постоянного доступа к личным счетам для круглосуточного контроля. Любая совершенная операция сразу отображается на экране смартфона, что определенно точно способствует повышению контроля со стороны клиента за состоянием своих счетов. Мобильный банк позволяет осуществлять покупки, как в РБ, так и в зарубежных интернет-магазинах на безопасном уровне. Клиенту необходимо оплатить покупки через интернет-банкинг, после чего он может получить выписку со счета, чек и другие необходимые ему данные. [3]

Что касается вопроса безопасности проведения банковских операций через мобильный банк, то можно точно сказать, что современные технологии защиты находятся на таком уровне развития, который обеспечивает 100% гарантию конфиденциальности и безопасности. Важным фактом является еще и то, что в сохранности средств заинтересованы не только клиенты, но и сами банки, ведь они несут ответственность как за сохранность средств клиентов, так и своих средств.

Популярность системы Мобильный банк растет с каждым годом. Это еще раз доказывает, что на этот современный способ обслуживания клиентов

появился устойчивый спрос. Далее приведем таблицу самых популярных мобильных приложения интернет-банкинга в РБ (таблица 1)

Таблица 1. Ведущие банки по скачиваниям

На платформе IOS (iPhone)	На платформе Android:
1 место - Альфа-Банк	1 место - Беларусь банк
2 место – Белгазпромбанк	2 место – Альфа-Банк
3 место – Беларусь банк	3 место - Белгазпромбанк
4 место – БелВеб банк	4 место – БелВеб банк
5 место – МТБ банк	5 место - МТБ Банк

Можно увидеть, что практически все мобильные банки заняли разные места на разных платформах. Из чего следует вывод, что полностью идеального мобильного приложения интернет-банка нет. Оценив данную ситуацию, мы решили провести собственное исследование трех мобильных банков на платформе IOS – Альфа-Банк, МТБанк, Банк БелВеб и сравнить, какое приложение лучше отвечает требованиям эргономики для пользовательских интерфейсов, а также техническим характеристикам. Следует отметить, что пользовательские интерфейсы, представляющие Банк Дабрабыт и Банк ВТБ занимают промежуточное положение между инфографичным пользовательским интерфейсом (реализующим совокупность некоторого подобия активных и пассивных плиток) и иконографичным (использующим для манипуляций «иконки» объектов) [1;4].

### 1. Альфа-Банк

Insync - одно из самых популярных банковских приложений от Альфа-Банка – более 10 тыс ежемесячных установок при рейтинге 4,5 звезды. Открыв приложение, мы попадаем на страницу идентификации, где необходимо авторизоваться по паролю, отпечатку пальца или Face ID для входа в свой личный кабинет. После авторизации мы автоматически переходим на главную страницу приложения, где видны карты, счета и вклады и другие вынесенные функции пользователем. На рабочем столе в приложении создаются иконки быстрых платежей, счетов, кредитов и пр. Оплаты проходят по касанию нужной иконки, либо ее перетягивания в нужный раздел. В нижней строке указаны разделы: главная, продукты, новости, онлайн поддержка, еще рисунок 1.

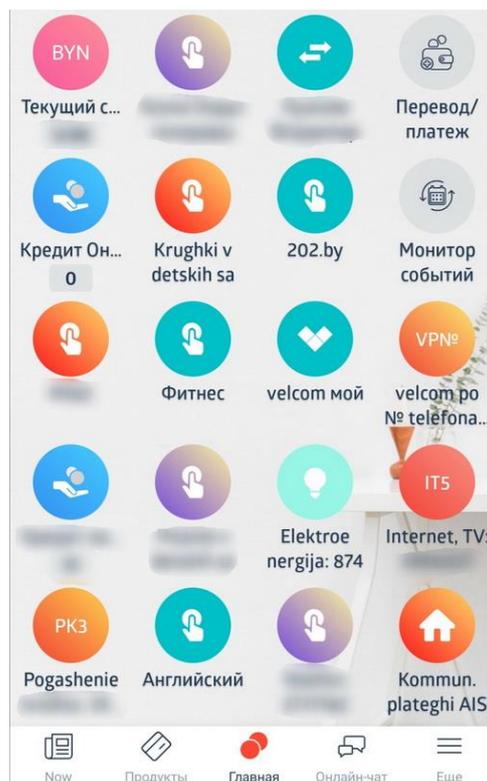


Рисунок 1– Главная страница альфа банка

Что бы войти в раздел «платежи», нужно выбрать карточку или текущий счет и нажать на кнопку перевод/платеж, где можно оплачивать мобильную связь, коммунальные услуги, налоги, штрафы и др. В базе есть все необходимые данные, поэтому нужно выбрать или ввести только код платежа. Также можно переводить средства между своими счетами, клиенту банка и на счет или карту в другой банк или запросить деньги у другого пользователя. Раздел «история» помогает отслеживать совершенные операции. Указывается дата, сама операция (перевод, оплата услуг) и сумма списания. В приложении есть возможность взять депозит онлайн и произвести обмен валют в самом приложении рисунок 2.

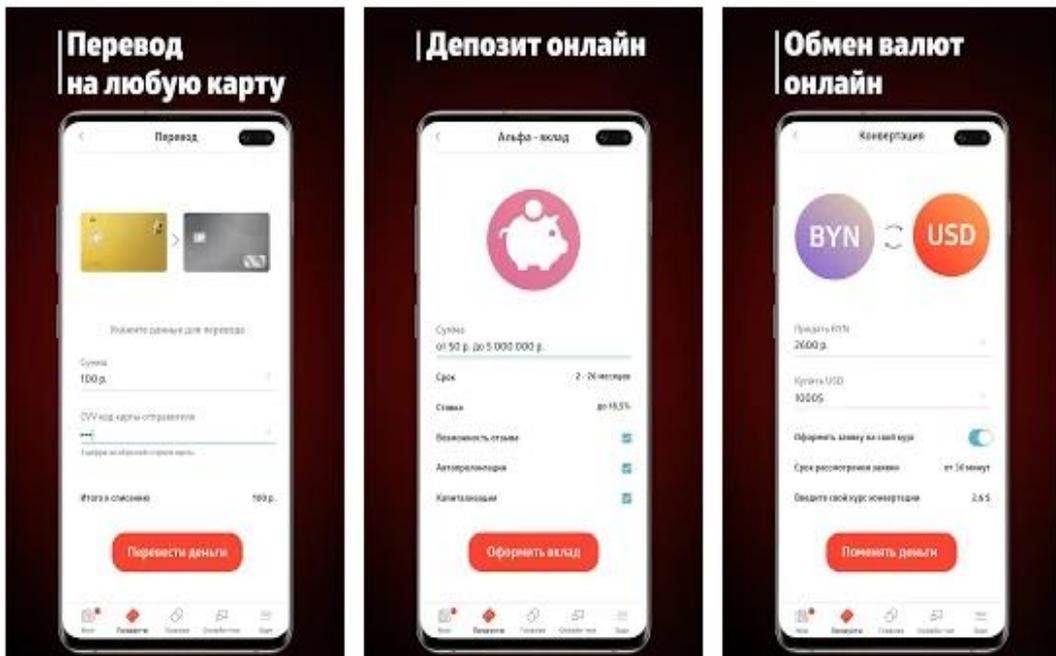


Рисунок 2– Основные функции банка

В разделе «Продукты» указаны курсы иностранных валют (USD, EUR), а также новые акции и продукты.

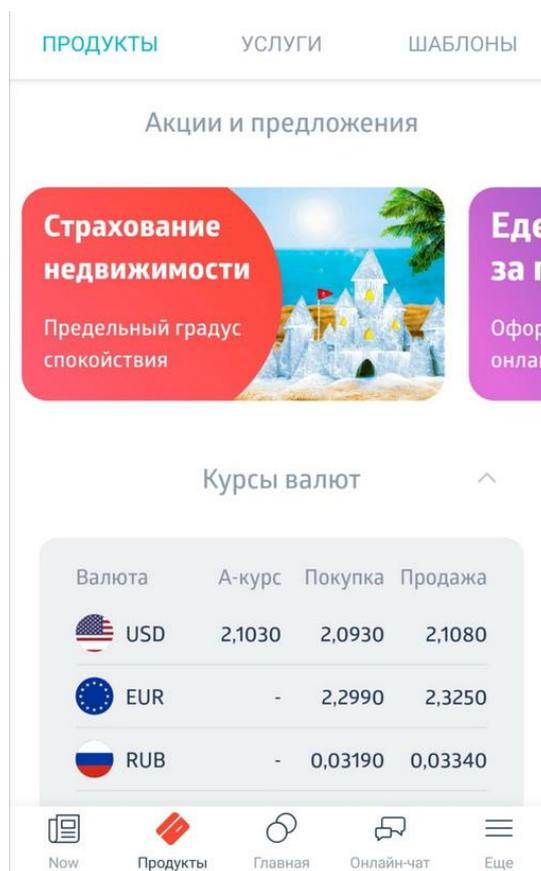


Рисунок 3– Раздел «Продукты»

Раздел «Новости» можно узнать о новых событиях в банке, и то что отличает от других приложений – это включение медиа в само приложение рисунок 4.

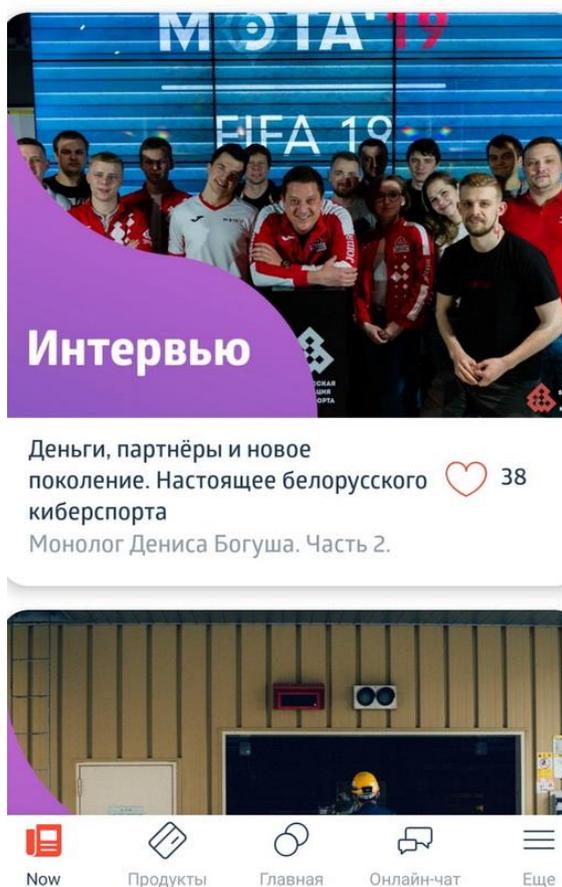


Рисунок 4– Раздел «Новости»

В разделе «Онлайн чат» можно получить помощь от сотрудника банка в статусе онлайн. Последний раздел «Еще» позволяет настроить приложение под себя.

Следует отметить, что по умолчанию, более важные материалы и данные располагаются сверху приложения, что позволяет быстрее ориентироваться в мобильном банке. Интерфейс и стиль приложения можно настраивать под себя, это является большим плюсом для приложения. С одной стороны – это сильно упрощает работу с приложением, с другой – требует времени на адаптацию.

Кроме стандартных возможностей, вроде оплаты счетов или получения онлайн-кредита за 5 минут, Insync также умеет:

- пополнять счета и погашать кредиты с карт других банков;
- совершать денежные переводы по номеру телефона (для клиентов банка);
- разделять счет с друзьями или собрать деньги на подарок;

- искать самый выгодный курс валют и совершать покупку/продажу валюты по индивидуальному курсу;
- показывать карту с отделениями, банкоматами (в т.ч. партнерами), точками продаж и пр.;
- оказывать техподдержку в онлайн-чате;
- развлекать разделом с новостями и познавательными статьями.

Приложение занимает чуть больше 11 Мб, требует Android не ниже 4.1.2 и набор стандартных разрешений.

## 2. МТБ банк

Несмотря на ряд сложностей с этим приложением после провального майского обновления, оно по-прежнему является одним из самых массовых банковских приложений в Беларуси. Хотя и отпугивает новых пользователей рейтингом в 2,1 звезды, но ежемесячное число установок держится около 20 тыс.

Открыв приложение банка МТБ – также попадаем на страницу идентификации с приветствием «Добро пожаловать в мобильное приложение «Мой Банк» от МТБбанка!». Меню приложения появляется слева, при нажатии на значок. В меню входит: главная, шаблоны, оплата услуг, переводы, обмен валюты, с карты на карту, счета и карты, вклады и сбережения, кредиты рисунок5.

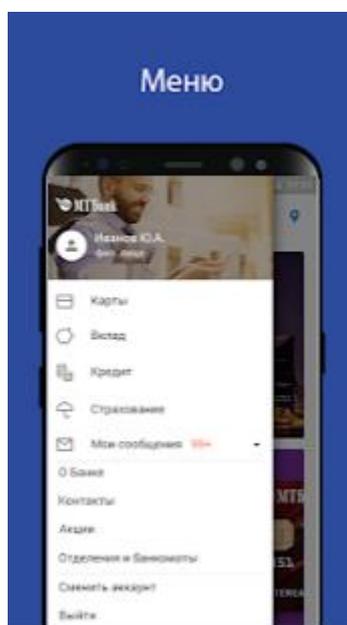
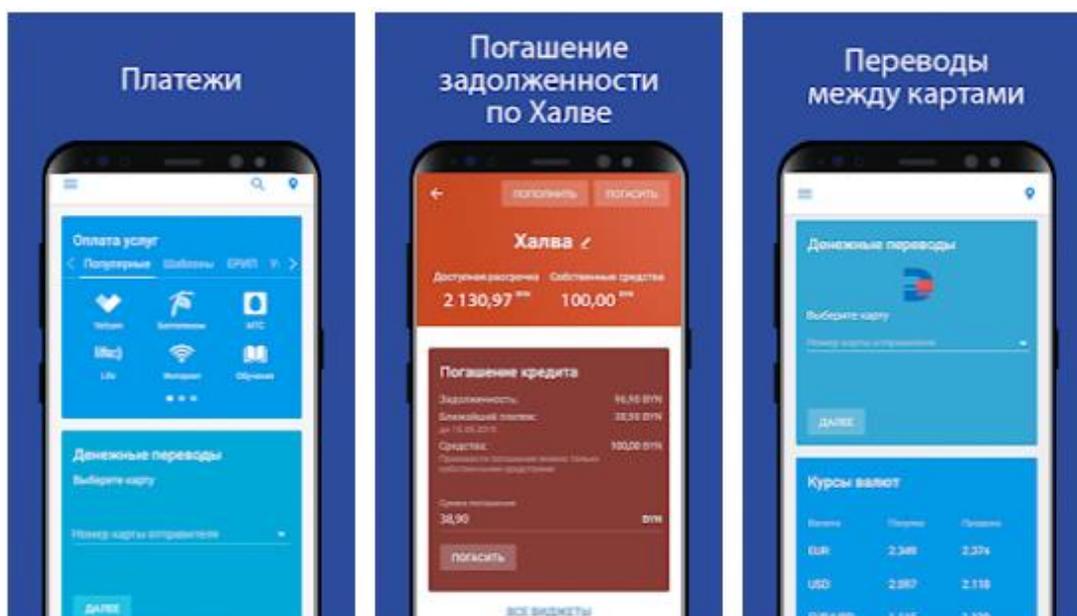


Рисунок 5 – Раздел «Меню»

В раздел «Главная» можно просмотреть все счета и карты. В разделе «Оплата услуг» так же, как и в других банках, можно оплачивать мобильную связь, коммунальные услуги, налоги, штрафы и др. В базе есть все необходимые данные, однако, они расположены в алфавитном порядке, что

делает поиск более трудным. Раздел «Переводы» позволяет переводить средства между своими счетами, клиенту банка и на счет или карту в другой банк, а услуга перевод с карты на карту также выделена в отдельный раздел меню. Раздел «Кредиты» позволяет оформить кредит, либо оплачивать уже имеющийся. Также в приложении есть иностранных валют (USD, EUR, GBP, CHF, SEK, JPK) и курс покупки и продажи металлов (золото, серебро, платина, палладий). На рисунке 6 представлены 3 страницы приложения: главная, платежи и расходы.

Как можно увидеть из рисунка, цветовая гамма приложения МТБанк в отличии от Альфа-Банка, сделана в корпоративных цветах цвет фона белый, цвет текста черный и синий, большинство элементов и иконок также синего цвета. Элементы стиля выполнены в едином стиле и форме. Чтение и восприятие текста также комфортно и не оказывает сильную нагрузку на глаза. Согласно требованиям эргономики, как было сказано выше, в начале страницы должна отображаться главная информация, в целом, приложение МТБанка следует данному правилу.



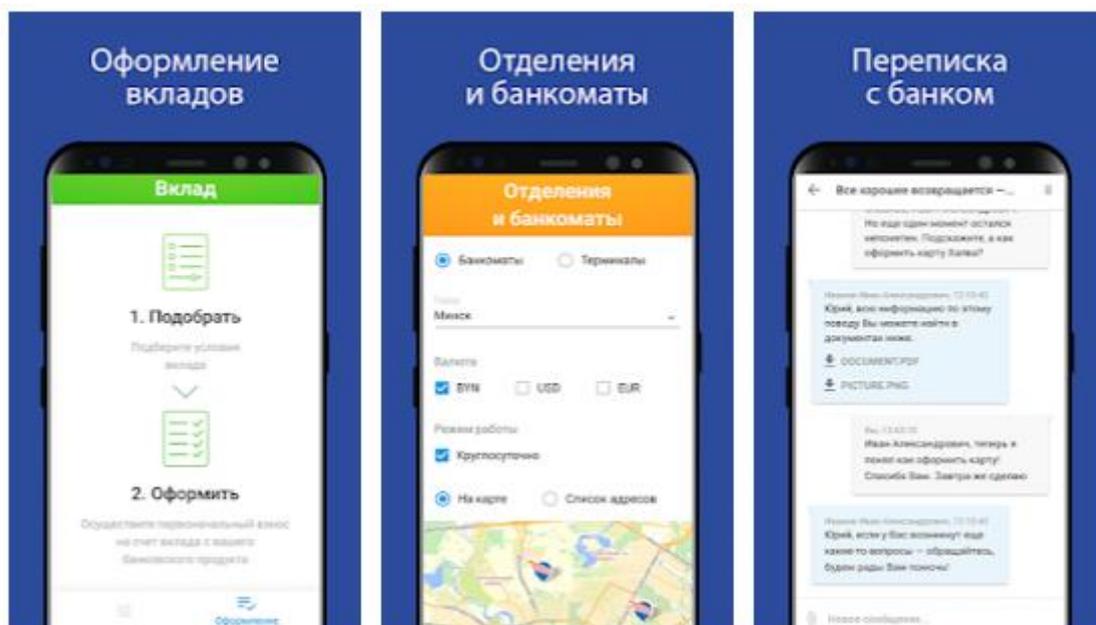


Рисунок 6 – МТБанк

Приложение «Мой банк» подходит для:

- удаленного доступа к средствам карт-счета и работе с ними;
- оформления онлайн новых карт МТБанка.
- имеет основные функции уже описанные для приложений других банков;
- позволяет открывать вклады, просить кредиты и пр.;

Для установки программы нужен Андроид 4.1 и 31 Мб свободного пространства.

### 3. VTB mBank

ВТБ (Беларусь) запустил обновленную версию сервиса "Интернет-банк" и мобильного приложения VTB mBank для физических лиц. Теперь клиентом банка можно стать без посещения офиса, зарегистрировавшись на сайте. Что является большим плюсом по сравнению с такими банками как Беларусбанк и другими.

В новой версии "Интернет-банка" и приложения VTB mBank реализована возможность регистрации с использованием межбанковской системы идентификации (МСИ). Благодаря этому новым клиентам в режиме онлайн стало доступно большинство банковских услуг. Пройдя регистрацию, они могут открыть счет, оформить онлайн-депозит, отправить заявку на кредит и др. Кроме этого, улучшен функционал P2P-переводов в части платежей между карточками банков Беларуси и расширен перечень дополнительных услуг банка рисунок 7.

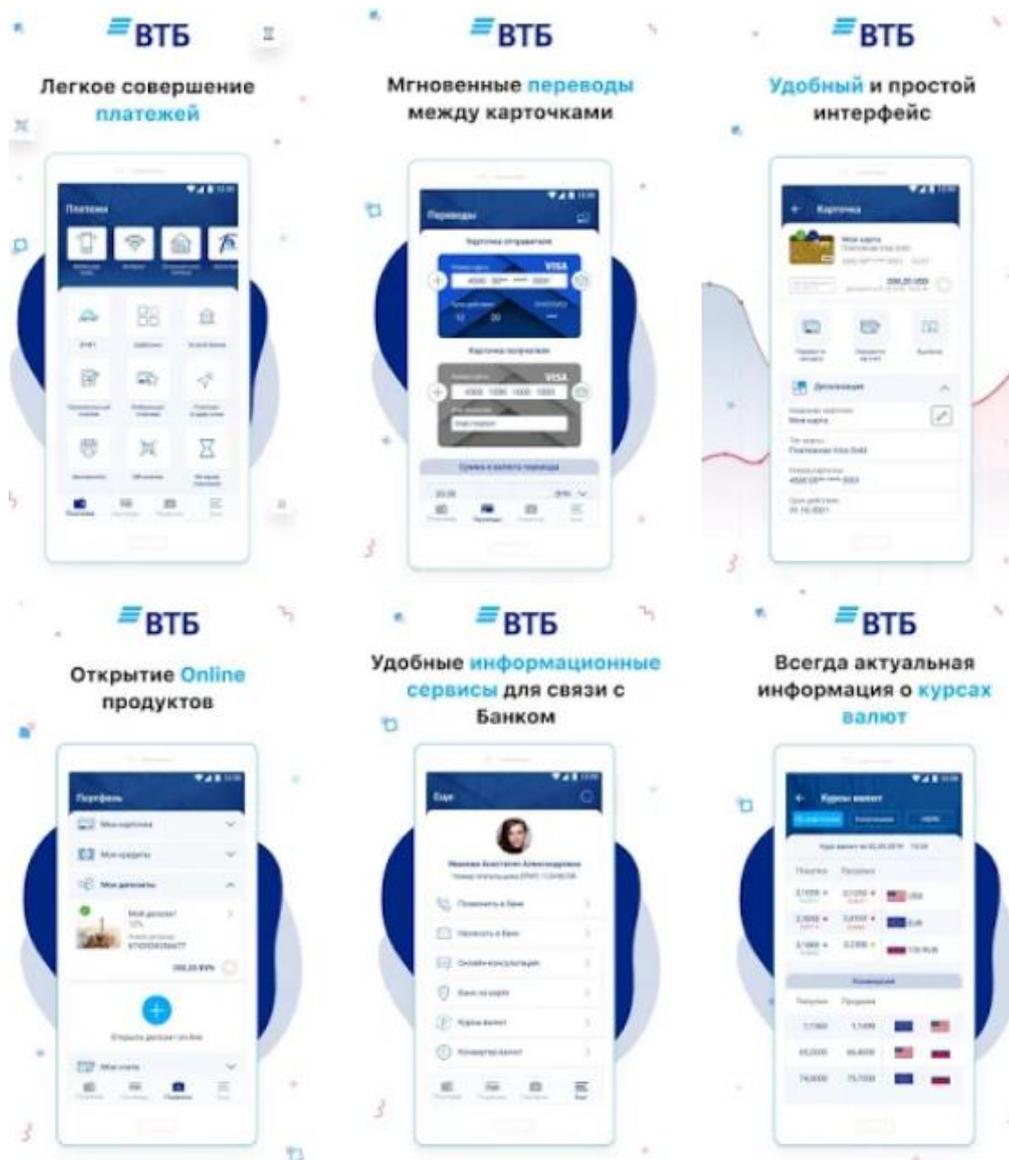


Рисунок 7– VTB банк

VTB mBank – первое в Беларуси банковское приложение, доступное не только в App Store и Google Play, но и в официальном магазине Huawei AppGallery. Количество скачиваний только Android-версии приложения сегодня превышает 100 тысяч.

### Сравнение приложений

В дополнение к вышесказанному, мы решили провести сравнение трех описываемых нами мобильных приложений, по выделенным критериям. Способы и критерии тестирования пользовательских интерфейсов приведены в таблице 2, расположенной ниже, и напротив каждого из них указаны оценки, соответствующие нашему личному мнению.

Таблица 2. Сравнительная таблица критериев

Критерий	Альфа-банк	Банк-ВТБ	МТБанк
Основные критерии оценки			

Простота	+	+	+
Понятность	+	+	+
Содержание	+	+	+
Корректность функционирования	+	+	+
Безопасность	+	+	+
Возможность заблокировать карту	+	+	+
Структура и навигация			
Логика содержания	+	+	+/-
Наличие пустых страниц	-	-	-
Функциональные возможности			
Получение информации по карте	+	+	+
Платежи и переводы	+	+	+
Изменение настроек карты	+	-	-
Поиск банкоматов и офисов банка	+	+	+
Удобство использования			
Возможность дистанционной регистрации и восстановления потерянного доступа;	+/-	+	+/-
Удобство входа, навигации, совершения платежей;	+	+/-	+/-
Возможность упрощения повторных операций.	+	+/-	+/-
Внешний вид			
Приятный дизайн	+	+	+
Качественная графика	+	+	+

При сопоставлении критериев, можно понять, что все эти три мобильных приложения очень достойны и удовлетворяют требованиям пользователя. Однако, они имеют как свои плюсы, так и минусы.

На основе проведенного анализа можно полагать, что приложения анализируемых банков, в целом, соответствуют основным критериям оценки. Все три приложения выполнены в современном стиле, имеют логичную структуру содержания, выполняют основные требования мобильного банка, а именно: с их помощью можно оплачивать различные услуги, переводить деньги со счета на счет, а также следить и контролировать все операции по картам. С точки зрения эргономики можно отметить: интерфейс приложений простой и понятный, не перегруженный лишним функционалом и информацией, на экране присутствуют «пустые» места, тексты небольшого объема, простые и понятные для пользователя данные приложений.

#### Источники:

1. Белоусова С.А., Рогозов Юрий Иванович Анализ подходов к созданию пользовательского интерфейса // Известия ЮФУ. Технические науки. 2014. №6 (155). 142-148 с.

2. Дегтярева А.В., Шугина А.А. Оценка эргономичности, функциональных возможностей и особенности пользовательского интерфейса мобильных приложений Сбербанк Онлайн и ВТБ24 // Международный студенческий научный вестник. – 2016. – № 6.;

3. Попов А.А. Эргономика пользовательских интерфейсов в информационных системах: учебное пособие/ А.А. Попов. М.: РУСАЙНС, 2016. 312 с.

4. Кармишин П.А., Рындина С. В. Разработка прототипа мобильного приложения банка для обработки обращений клиентов // Известия высших учебных заведений. Поволжский регион. Экономические науки. 2018. №2 (8). 13-18 с.