

Исследование рынка

БРОКЕРСКИХ УСЛУГ 2021

БЛАГОДАРНОСТИ

В опросе приняло участие
1029 человек.

Мы не собрали бы такое
количество ответов без
поддержки наших
партнеров.



БЛАГОДАРИМ ЗА ПОМОЩЬ:



FIN-RA fin-ra.ru

Школа безопасных инвестиций Дмитрия Толстякова. Самая популярная в России онлайн-школа для инвесторов, по версии Discovery Research Group.



Дивиденды Forever [@divForever](https://t.me/divForever)

Телеграм-канал Ларисы Морозовой - дивидендного инвестора со стажем. На своем канале Лариса собирает все дивидендные новости, ведет таблицу отсечек и делится идеями.



Грамотные инвестиции [@life and invest](https://t.me/lifeandinvest)

Телеграм-канал Александры Вальд - эксперта в области инвестирования и автора обучающих курсов по инвестиционной грамотности.





Stock News [@stock_news](https://www.instagram.com/stock_news)

Новостной агрегатор, где умеют фильтровать контент и следят за достоверностью информации.



Биржа для вас! [@birza4you_channel](https://www.instagram.com/birza4you_channel)

Новости фондового рынка и лучшие инвестиционные идеи! Рефбэк по фондовым брокерам, бесплатные обучающие курсы и вебинары.

Отдельно благодарим команду **Newton Fintech** за информационную поддержку и помощь в работе над исследованием.



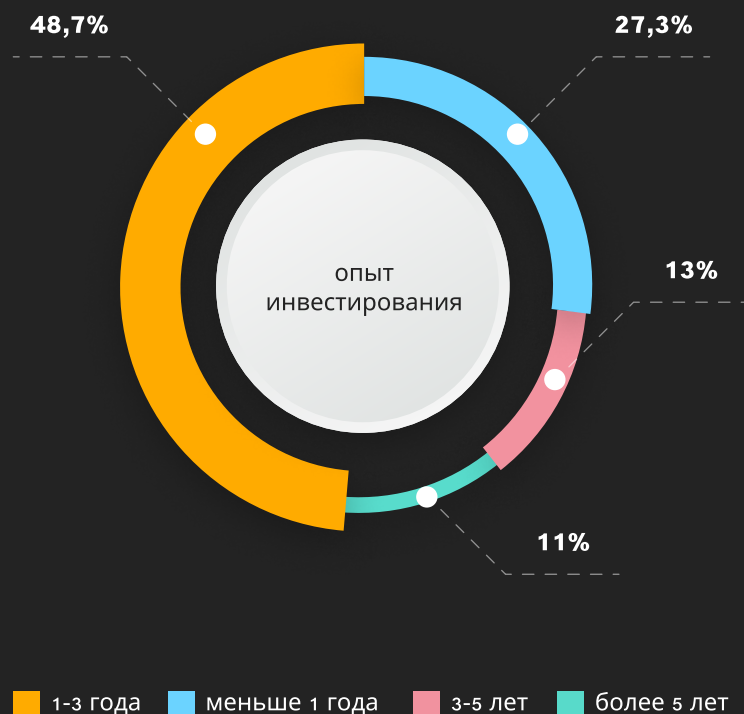
Newton <http://nwtm.io>

Newton - российский разработчик софта для запуска инвестиционного бизнеса.

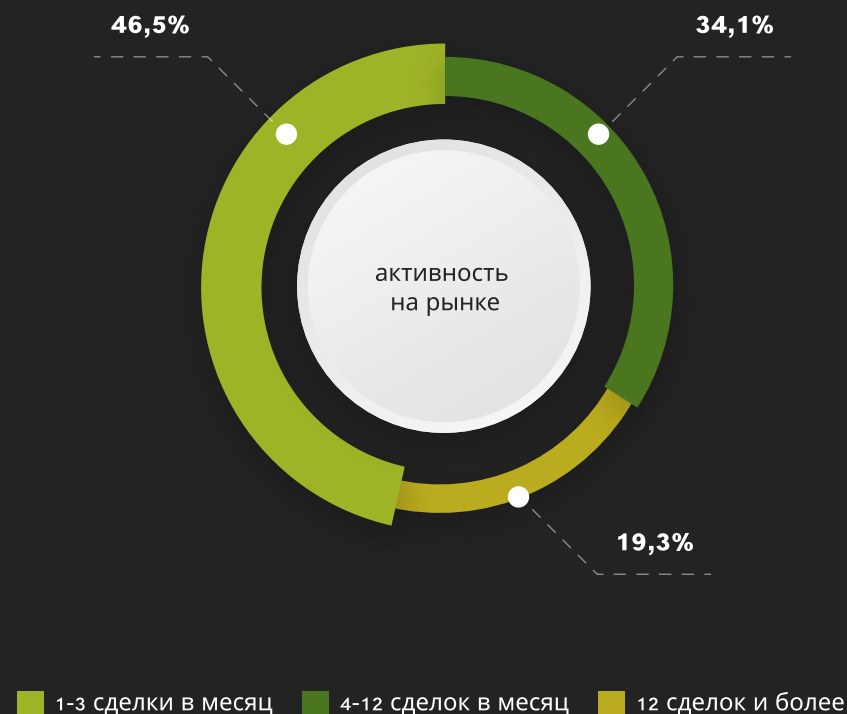


АУДИТОРИЯ 1029 ОТВЕТОВ

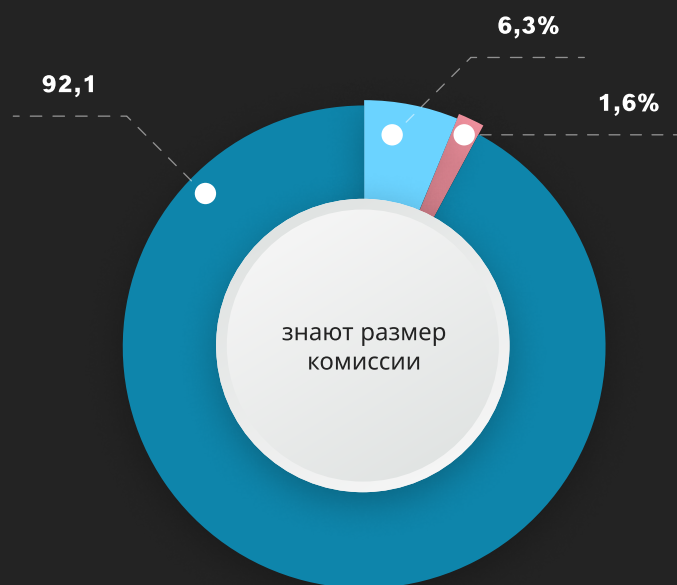
Почти половина респондентов пришли на фондовый рынок между 2018 и 2020 годом. Около 30% - **НОВИЧКИ**. Совокупная доля инвесторов со стажем превышает 70%.



Около 80% респондентов совершают не более 3 сделок в неделю. Половина опрошенных - пассивные инвесторы, которые могут ограничиться 1 сделкой в месяц.

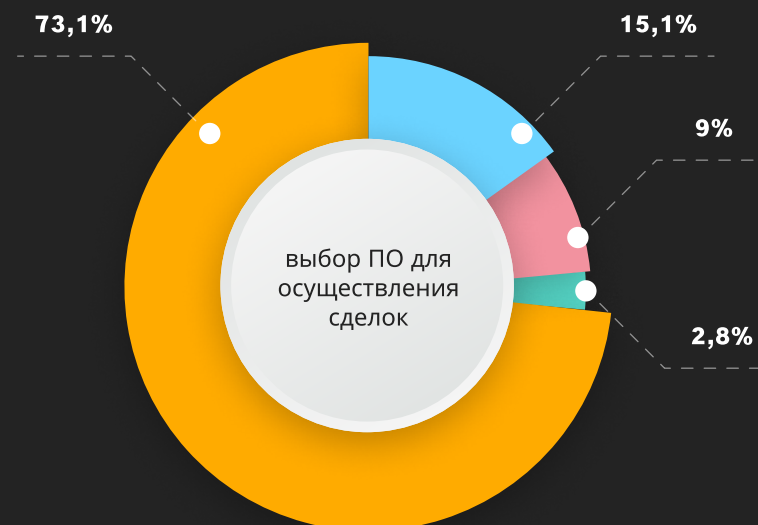


Почти все опрошенные знают, какой размер комиссии отдадут брокеру. Около 7% - не уделяют особого значения этому параметру



да, безусловно не помню нет, не знаю

Большинство инвесторов торгуют через мобильное приложение, но значительная часть респондентов все еще пользуются терминалом QUIK.



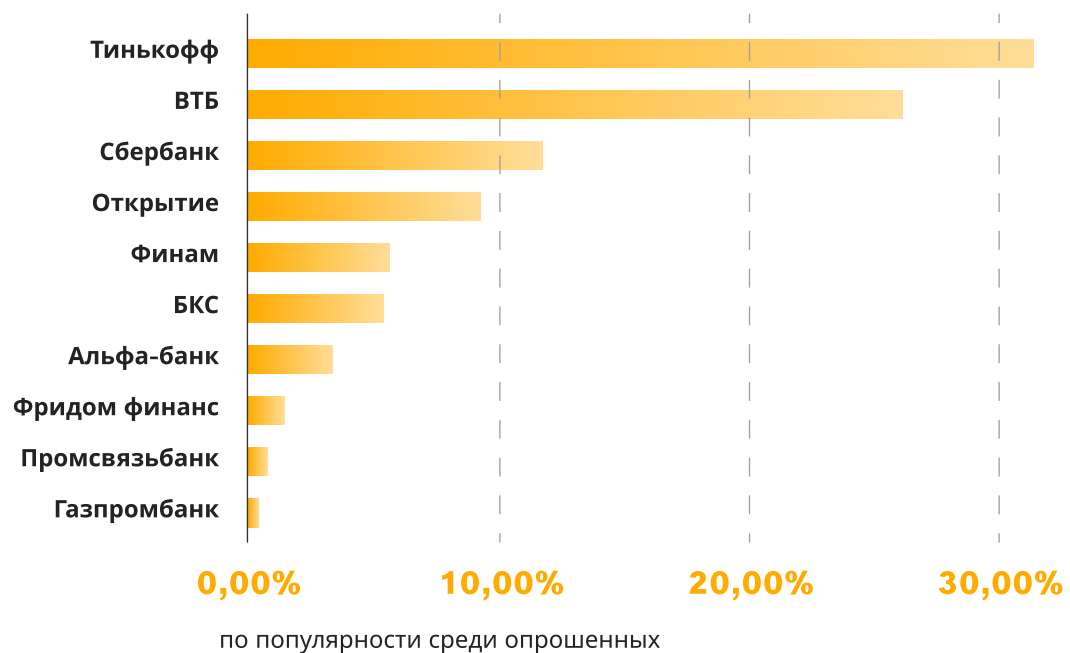
мобильное приложение терминал QUIK личный кабинет брокера другое

ВЫБОР ОСНОВНОГО БРОКЕРА

ТОП 10 БРОКЕРОВ

Около 70% новых счетов приходится на ВТБ и «Тинькофф». Каждый четвертый новичок на фондовом рынке делает выбор в пользу «Тинькофф». Более опытные инвесторы отдадут предпочтение ВТБ и «Открытию».

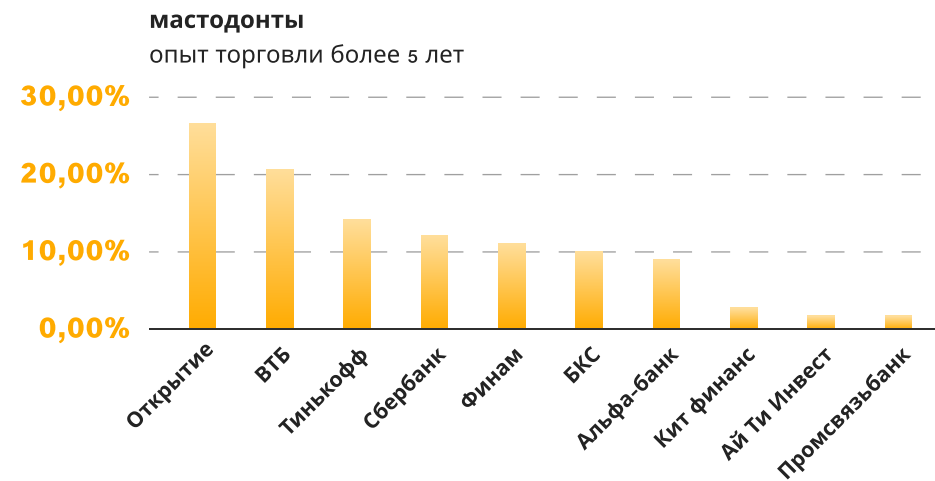
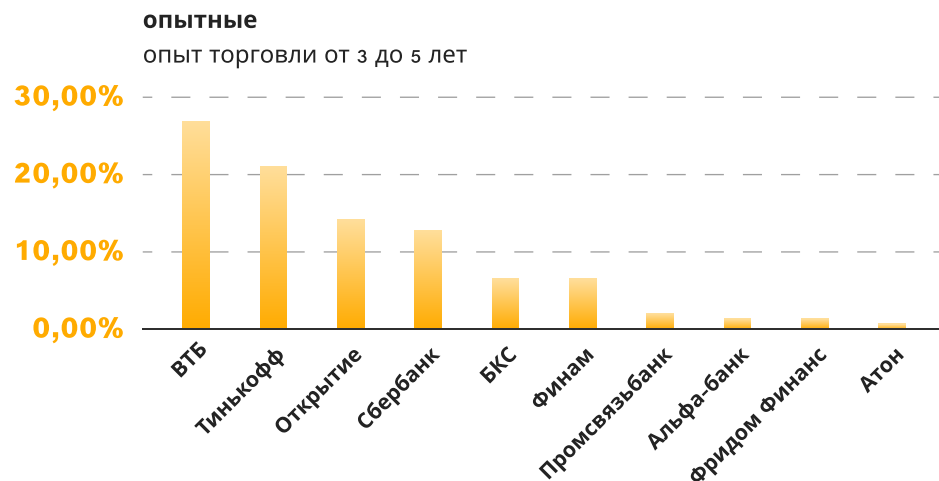
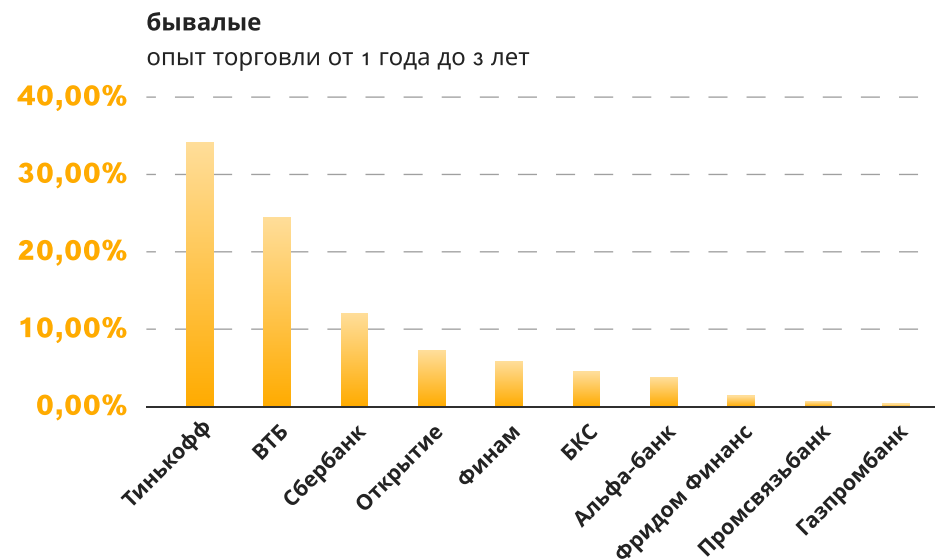
Интересно: 58% новичков со счетами в «Тинькофф» не знакомы с сервисом других брокеров. Около 50% новичков со счетами ВТБ уже имеют опыт взаимодействия с «Тинькофф».



ВЫБОР НОВИЧКОВ И МАСТОДОНТОВ

Инвесторы, открывшие счета в 2016 году и ранее, остаются клиентами бывших лидеров рынка: «Открытие» и ВТБ. Около 20% респондентов сменили брокера на «Тинькофф» и Сбербанк.*

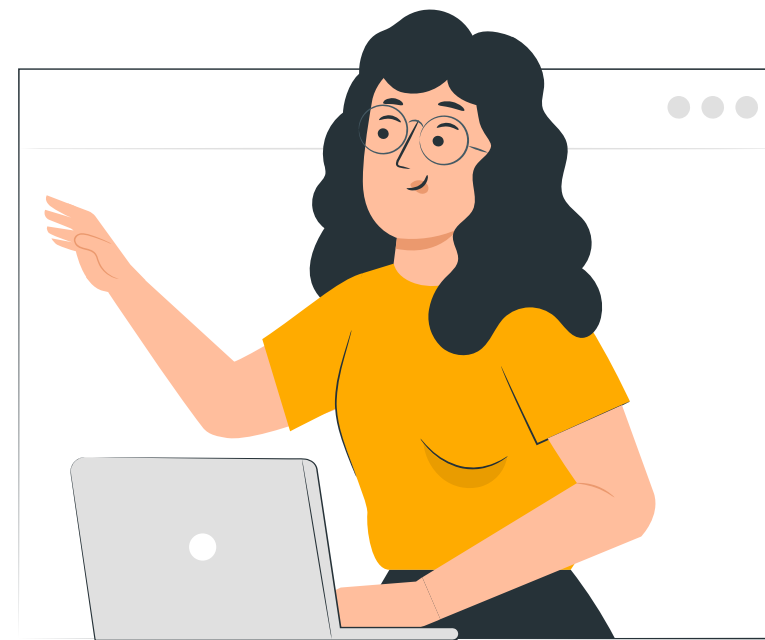
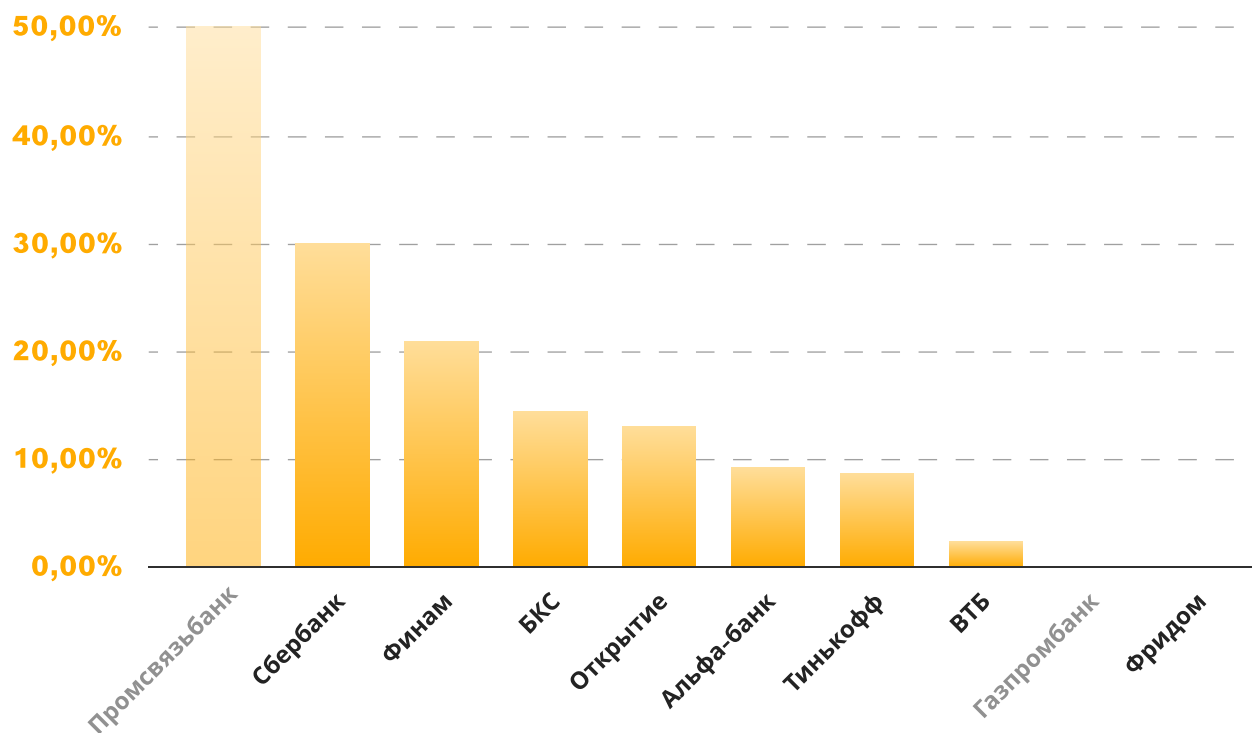
*Эти участники рынка по состоянию на декабрь 2016 года практически не осуществляли брокерскую деятельность с физлицами и не входили в ТОП 25 брокеров по числу зарегистрированных счетов



УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ

Клиенты Сбербанка, чаще рассматривают возможность смены брокера. Самый высокий уровень удовлетворенности сервисом у респондентов со счетами в ВТБ. Доля инвесторов, желающих сменить брокера у «Промсвязьбанка» и «Газпромбанка» может не отражать реальной картины из-за небольшой выборки в рамках данного опроса.

рассматривают смену основного брокера

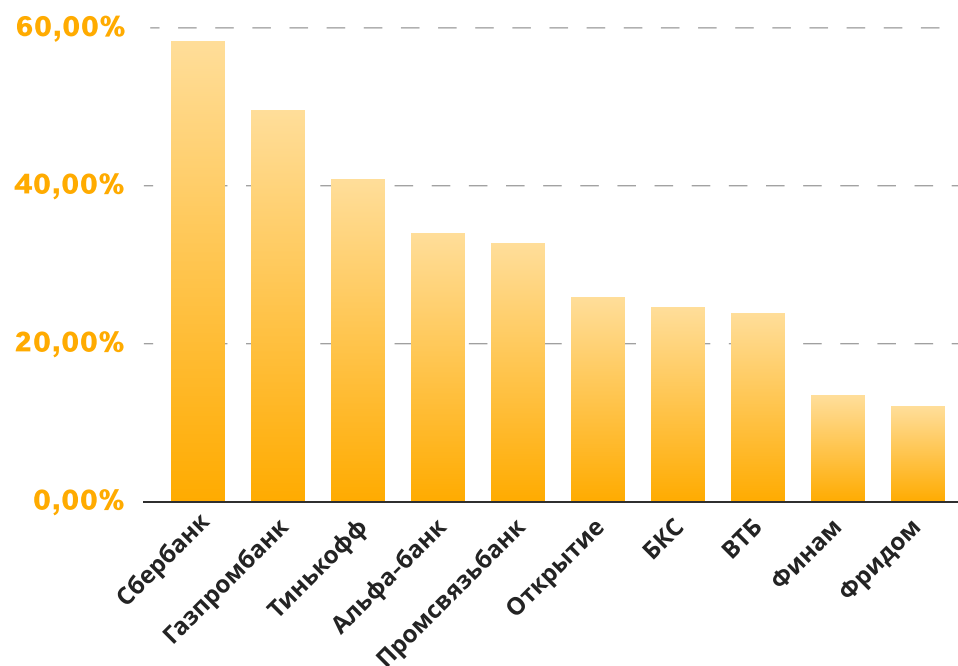


ТОРГОВЫЕ ИНСТРУМЕНТЫ

Около 60% опрошенных инвесторов со счетами в Сбербанке не удовлетворены количеством доступных инструментов.

Среди самых популярных ограничений, которые испытывают инвесторы российских брокеров: ETF, акции иностранных компаний, в том числе немецких.

доля респондентов, неудовлетворенных набором инструментов



МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ

Наивысшую оценку пользователей получило мобильное приложение для инвестиций Freedom Finance. Приложение «Промсвязьбанка» не берем в расчет из-за низкой выборки в рамках опроса. Хуже всего респонденты оценили приложение Сбербанка.

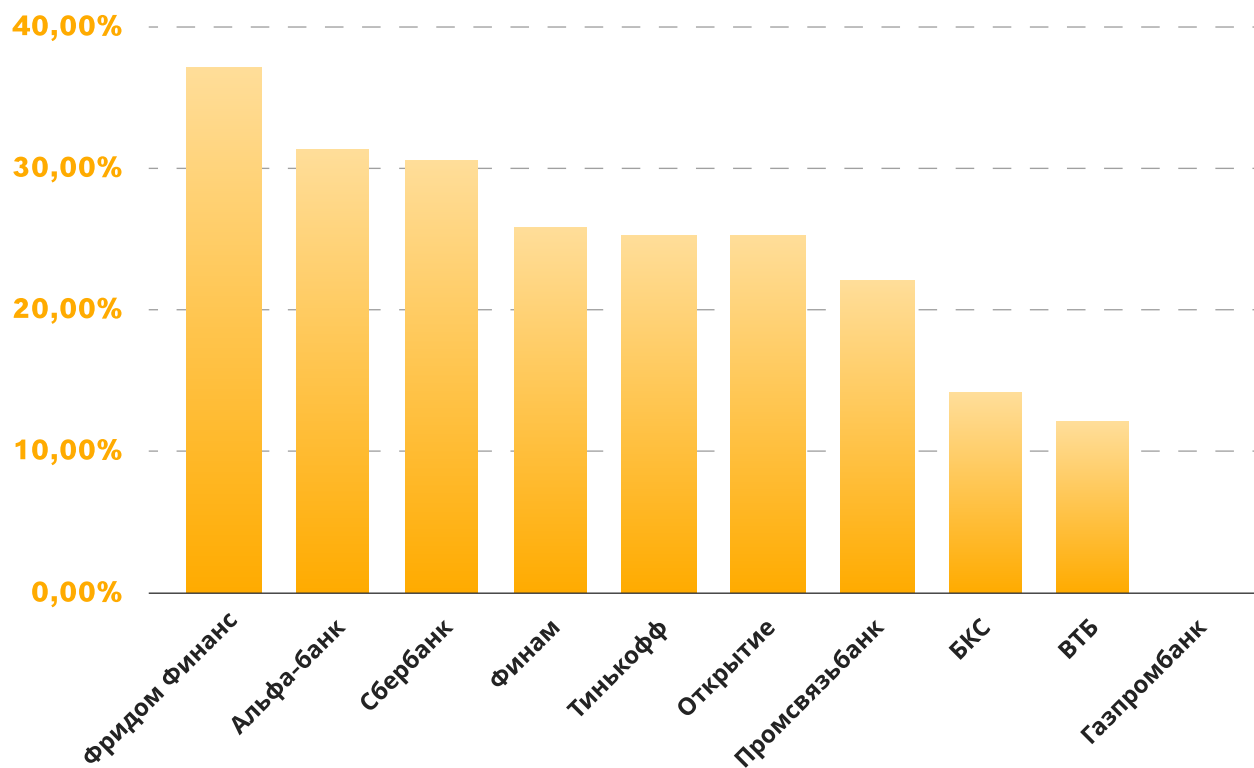
мобильное приложение

Промсвязьбанк	5,0
Фридом Финанс	4,6
Тинькофф	4,6
ВТБ	4,4
Альфа-банк	4,2
Финам	4,2
БКС	4,1
Газпромбанк	4,0
Открытие	4,0
Сбербанк	3,0

СТАБИЛЬНОСТЬ

Самая распространенная ситуация, когда опрошенные инвесторы теряли деньги или упускали возможность удачной сделки по вине брокера - сбои в работе ПО. Несмотря на высокую оценку приложения Freedom Finance, опрошенные клиенты брокера чаще сталкиваются со сбоями.

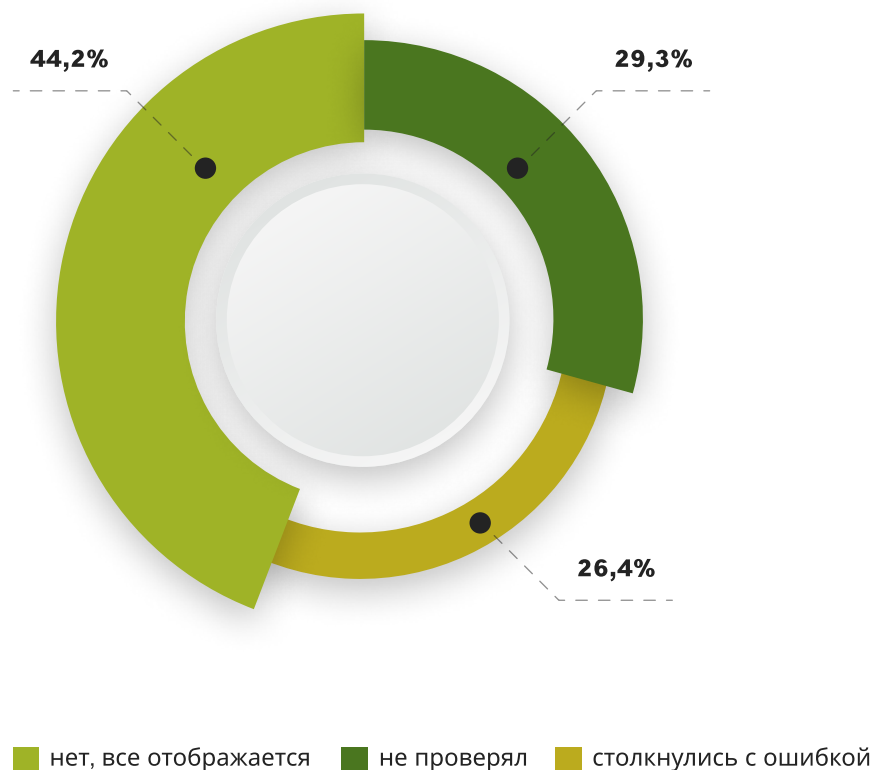
доля респондентов, столкнувшихся со сбоями в работе приложения



УЧЕТ СДЕЛОК

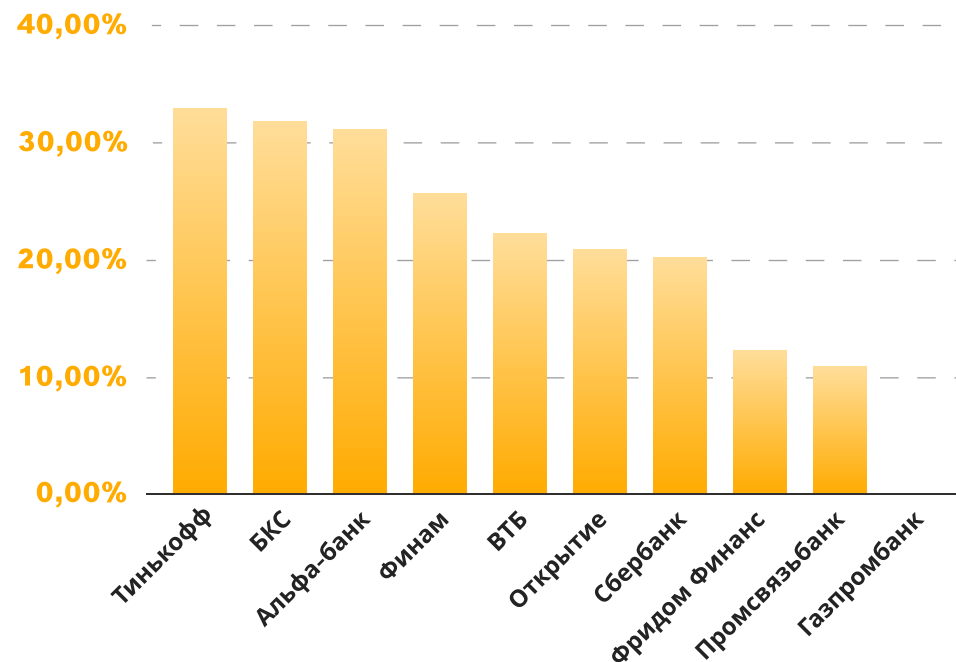
Около 30% респондентов, не проверяют данные по сделкам в приложении брокера. В то же время, 26% пользователей перепроверяющих данные, выявили ошибки в расчетах.

обнаружение ошибок в учете сделок



Более 30% опрошенных инвесторов со счетами в «Тинькофф», БКС и «Альфа-Инвестиции», не доверяют расчетам в приложении брокера. Респонденты отмечают некорректность отображения средней цены покупки, примитивность расчета доходности и недостаточную детализацию сделок.

доля респондентов, сомневающихся в правильности учета сделок

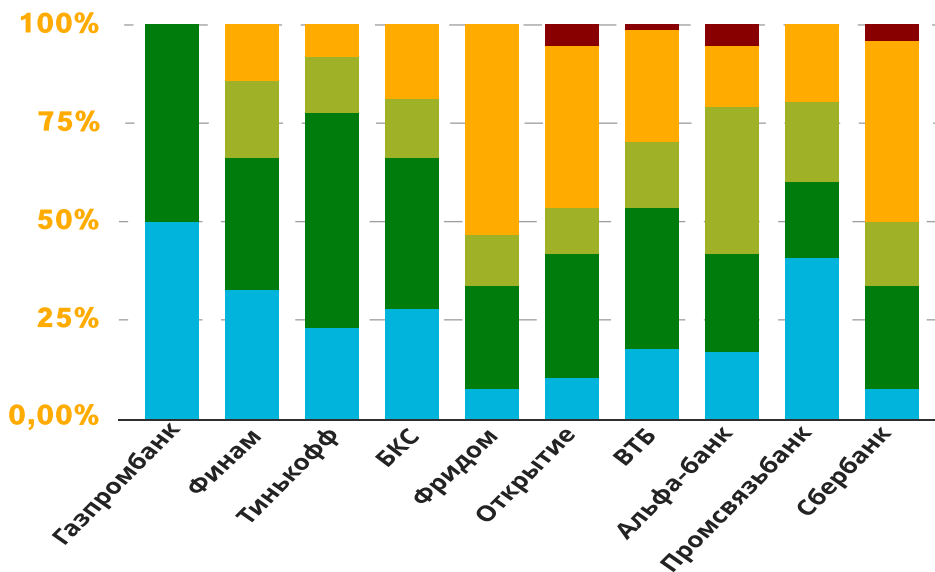


ТЕХПОДДЕРЖКА

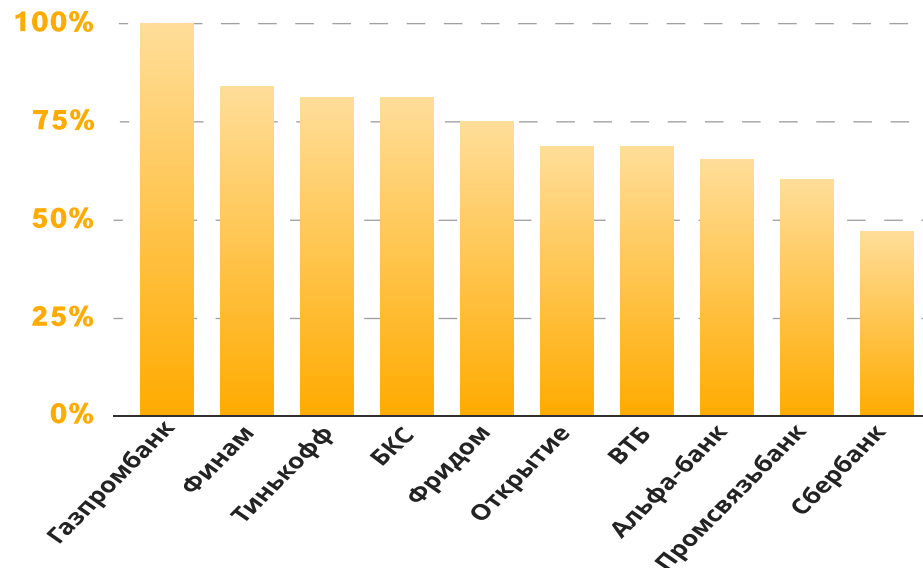
Самую высокую скорость реакции, согласно полученным ответам, имеет техподдержка «Газпромбанка» и «Тинькофф». Последний, в 75% случаев реагировал на вопросы клиентов менее чем за 15 минут. Медленнее всех отвечала поддержка Сбербанка. В большинстве случаев, респонденты ожидали реакцию в течение нескольких часов и дольше. В 5% случаев, брокер вовсе не реагировал на обращения клиентов.

По качеству работы техподдержки, Сбербанк также является аутсайдером. Согласно полученным данным, в 50% случаев, брокер не смог решить проблему клиентов. Лучшую эффективность показали «Газпромбанк», «Финам» и «Тинькофф».

скорость ответа техподдержки



эффективность техподдержки



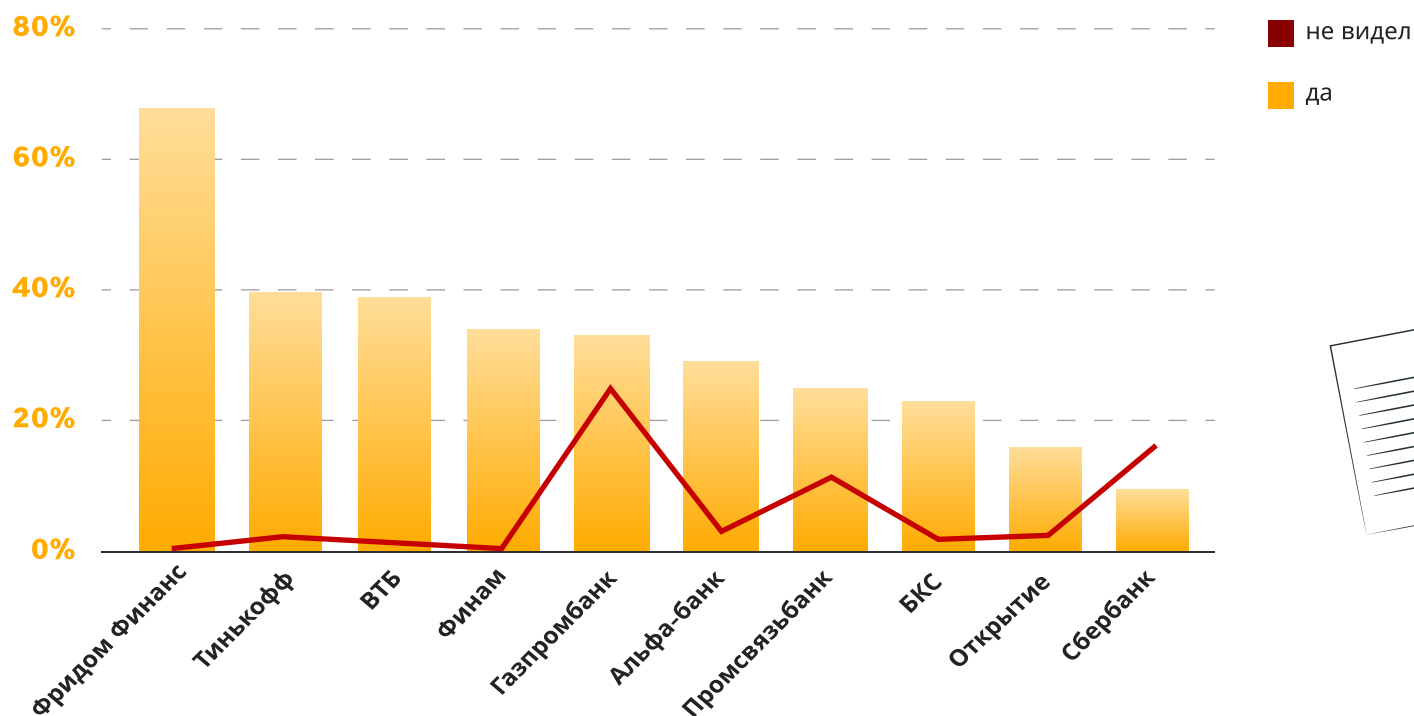
■ вообще не отвечают
 ■ отвечают в течение дня или дольше
 ■ отвечают в течение 1 часа
 ■ отвечают в течение 15 минут
 ■ отвечают моментально

АНАЛИТИКА

Клиенты Freedom Finance, принявшие участие в опросе, высоко ценят аналитические материалы брокера и в 70% случаях, руководствуются предоставленной информацией. Это подтверждается и в исследовании INVEST-IDEI AWARDS 2020, где Freedom Finance занял второе место по эффективности инвестиций на рынке США.

Хуже всего респонденты оценили аналитику Сбербанка: только 10% опрошенных руководствуются материалами брокера, а 16% и вовсе не знают об их существовании.

качество аналитической информации



КОМИССИИ

Для сравнения комиссий, мы отобрали наиболее выгодные тарифы у каждого из рассматриваемых брокеров. В качестве базовых параметров для расчета взяли профиль инвестора с умеренной активностью на рынке, который ежемесячно совершает 8 сделок. Размер позиции не превышает 10% от объема портфеля.

ПОРТФЕЛЬ НА СУММУ 100 000Р

БРОКЕР	ТАРИФ	КОМИССИЯ ЗА СДЕЛКУ, %	КОМИССИЯ БИРЖИ, %	ЕЖЕМЕС. ПЛАТА ЗА ОБСЛУЖИВАНИЕ, Р	КОМИССИЯ В МЕСЯЦ, Р	КОМИССИЯ В ГОД, Р
Альфа-Инвестиции	Альфа-Треjder	0,049	-	-	39,2	470,4
Открытие	Все включено	0,05	-	-	40	480
ВТБ	Мой онлайн	0,05	0,01	-	48	576
Сбербанк	Самостоятельный	0,06	-	-	48	576
БКС	Инвестор	0,1	-	-	80	960
Газпромбанк	Базовый	0,06	-	-	80	960
Фридом Финанс	Стандартный	0,12	-	-	176	2112
Промсвязьбанк	Инвестор	0,25	-	-	200	2400
Финам	Инвестор	0,025	-	200	220	2640
Тинькофф	Инвестор	0,3	-	-	240	2880

Для инвесторов с небольшой суммой средств, наиболее выгодные условия предоставляет брокер «Альфа-Инвестиции» на тарифе «Альфа-Треjder». Однако, стоит учесть, что в данном тарифе не включена депозитарная комиссия, которая составит 0,04-0,06% годовых от стоимости активов в портфеле. Тариф «Все включено» у «Открытия» оправдывает свое название и не предусматривает никаких дополнительных комиссий.

ПОРТФЕЛЬ НА СУММУ 1 000 000Р

БРОКЕР	ТАРИФ	КОМИССИЯ ЗА СДЕЛКУ, %	КОМИССИЯ БИРЖИ, %	ЕЖЕМЕС. ПЛАТА ЗА ОБСЛУЖИВАНИЕ, Р	КОМИССИЯ В МЕСЯЦ, Р	КОМИССИЯ В ГОД, Р
Альфа-Инвестиции	Альфа-Треjder	0,049	-	-	392	4704
Открытие	Все включено	0,05	-	-	400	4800
Финам	Стратег	0,05	-	-	400	4800
Сбербанк	Самостоятельный	0,06	-	-	480	5760
Газпромбанк	Базовый	0,06	-	-	480	5760
ВТБ	Мой онлайн	0,05	0,01	-	480	5760
БКС	Треjder	0,05	-	199	599	7188
Фридом Финанс	Все включено	0	-	600	600	7200
Тинькофф	Треjder	0,05	-	290	690	8280
Промсвязьбанк	Инвестор	0,25	-	-	2000	24000

Инвесторам с объемом портфеля от 1 000 000, помимо упомянутых выше «Альфа-Инвестиции» и «Открытия» может быть выгоден тариф «Стратег» от «Финам». Брокер взимает низкую комиссию, но есть минимальный размер - 50 за сделку.

ПОРТФЕЛЬ НА СУММУ 3 000 000Р

БРОКЕР	ТАРИФ	КОМИССИЯ ЗА СДЕЛКУ, %	КОМИССИЯ БИРЖИ, %	ЕЖЕМЕС. ПЛАТА ЗА ОБСЛУЖИВАНИЕ, Р	КОМИССИЯ В МЕСЯЦ, Р	КОМИССИЯ В ГОД, Р
Тинькофф	Премиум	0,025	-	-	600	7200
Финам	Инвестор	0,025	-	200	800	9600
Открытие	Инвестиционный	0,025	0,01	-	840	10080
Альфа-Инвестиции	Альфа-Треjder	0,039	-	-	936	11232
БКС	Треjder Про	0,045	-	299	1379	16548
ВТБ	Инвестор стандарт	0,0413	0,01	150	1381,2	16574,4
Фридом Финанс	Все включено	0,035	-	600	1440	17280
Сбербанк	Самостоятельный	0,06	-	-	1440	17280
Газпромбанк	Базовый	0,06	-	-	1440	17280
Промсвязьбанк	Инвестор	0,25	-	-	6000	72000

Для инвесторов с объемом инвестиций от 3 000 000, самые выгодные условия предоставляет «Тинькофф» на тарифе «Премиум». За такой же размер комиссии в «Финам» придется ежемесячно платить 200 за ведение счета, а в «Инвестиционном» тарифе «Открытия» - 0,01% за услуги биржи.

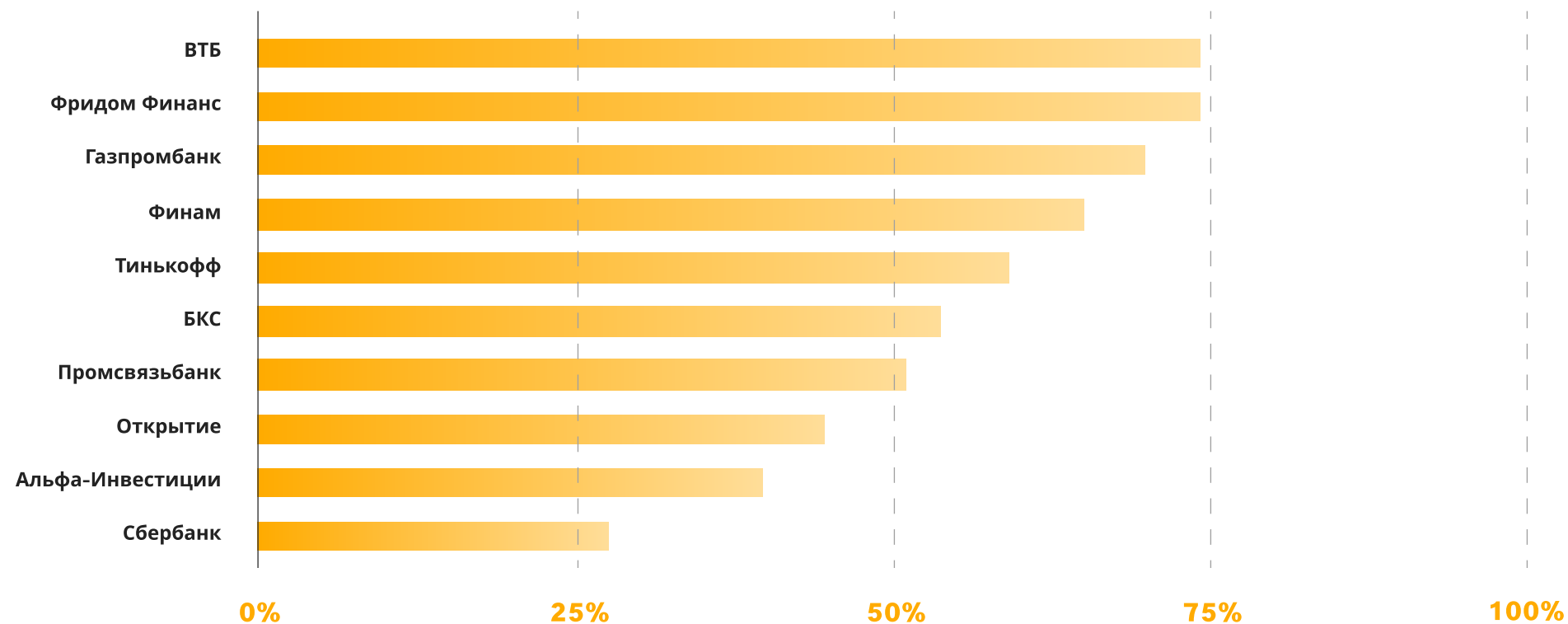
ПОРТФЕЛЬ НА СУММУ 10 000 000Р

БРОКЕР	ТАРИФ	КОМИССИЯ ЗА СДЕЛКУ, %	КОМИССИЯ БИРЖИ, %	ЕЖЕМЕС. ПЛАТА ЗА ОБСЛУЖИВАНИЕ, Р	КОМИССИЯ В МЕСЯЦ, Р	КОМИССИЯ В ГОД, Р
Тинькофф	Премиум	0,025	-	-	2000	24000
Финам	Инвестор	0,025	-	200	2200	26400
Альфа-Инвестиции	Альфа-Треjder	0,029	-	-	2320	27840
Открытие	Премиальный	0,02	0,01	150	2550	30600
Сбербанк	Самостоятельный	0,035	-	-	2800	33600
Фридом Финанс	Все включено	0,03	-	600	3000	36000
ВТБ	Профессиональный прайм	0,02596	0,01	150	3026,8	36321,6
БКС	Инвестор Про	0,035	-	299	3099	37188
Промсвязьбанк	Инвестор	0,06	-	-	4800	57600
Газпромбанк	Базовый	0,06	-	-	4800	57600

Инвесторам с объемом портфеля свыше 10 000 000 руб. выгоднее всего торговать с тарифом «Премиум» от «Тинькофф». В качестве альтернативы, можно рассмотреть тарифы от «Финам» или «Альфа-Инвестиции».

РЕЙТИНГ БРОКЕРОВ ПО УРОВНЮ СЕРВИСА

Мы ранжировали результаты опроса по каждому критерию, а именно: торговые инструменты, мобильное приложение, стабильность, учет сделок, техподдержка и аналитика. Каждого брокера оценили по 10-бальной шкале. Размер комиссии брокеров не участвовал в расчете из-за особенностей тарификации. Максимально возможная сумма баллов - 60. За каждый критерий брокер получил максимум 10 баллов.



ВТБ

ПРЕИМУЩЕСТВА

- Низкие комиссии
- Стабильная работа мобильного приложения
- Качественная аналитика
- Возможность покупки ВДО напрямую

НЕДОСТАТКИ

- Устаревший web-интерфейс
- Слабая техподдержка

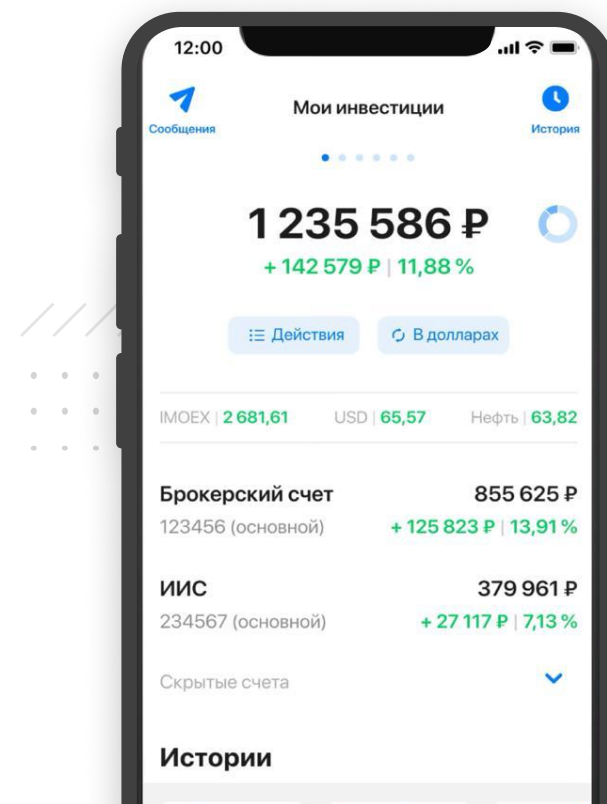


1 МЕСТО

по уровню сервиса в рейтинге
Blackterminal.ru

97%

опрошенных клиентов
рекомендуют брокера



FREEDOM FINANCE

ПРЕИМУЩЕСТВА

- Прямой доступ к иностранным биржам
- Доступ к участию в IPO
- Качественная аналитика
- Обучение

НЕДОСТАТКИ

- Высокие комиссии
- Нестабильная работа мобильного приложения
- Слабая техподдержка



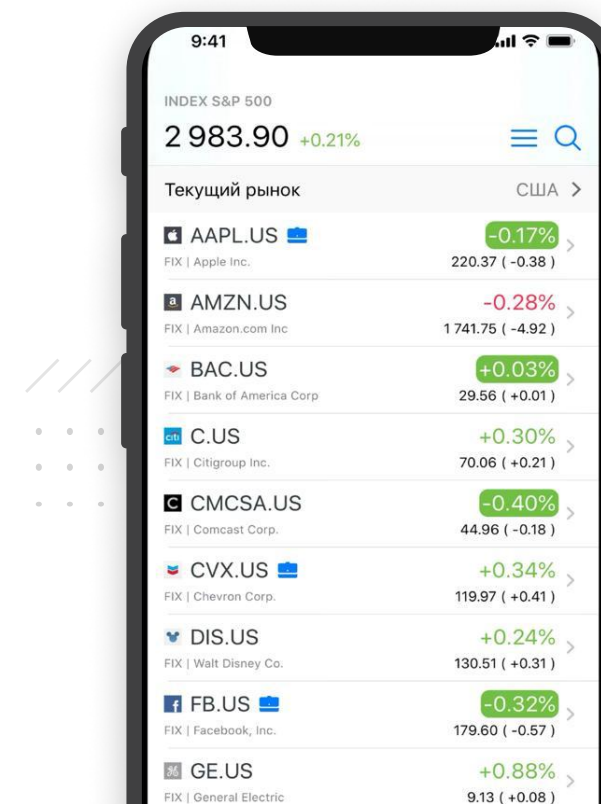
FREEDOM
finance

2 МЕСТО

по уровню сервиса в рейтинге
Blackterminal.ru

88%

опрошенных клиентов
рекомендуют брокера



ГАЗПРОМБАНК

ПРЕИМУЩЕСТВА

- Аналитические данные в приложении
- Удобный интерфейс
- Оперативная техподдержка
- Есть демо-счет для новичков

НЕДОСТАТКИ

- Высокие комиссии
- Ограниченный набор инструментов
- Нестабильность работы мобильного приложения



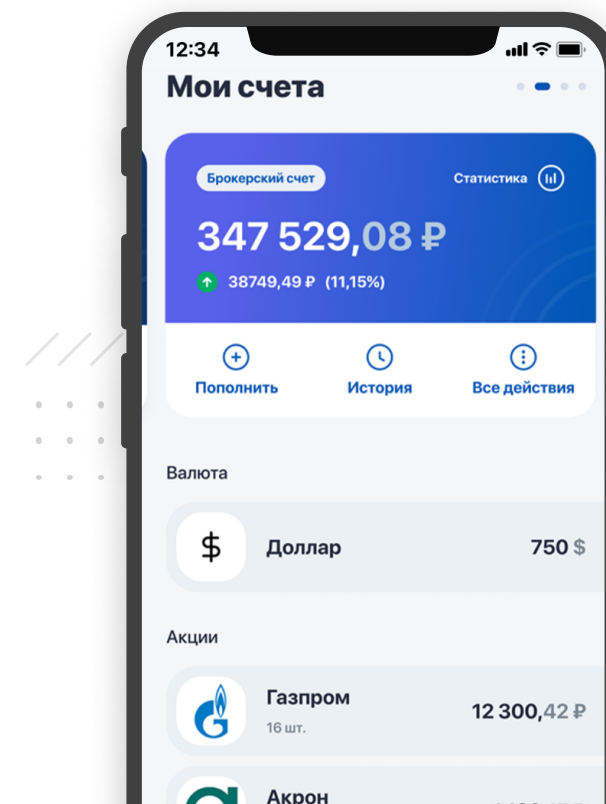
ГАЗПРОМБАНК

3 МЕСТО

по уровню сервиса в рейтинге
Blackterminal.ru

75%

опрошенных клиентов
рекомендуют брокера



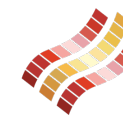
ФИНАМ

ПРЕИМУЩЕСТВА

- Низкие комиссии для портфелей свыше ₹1 млн.
- Расширенный функционал для трейдеров
- Поддержка автоследования
- Оперативная техподдержка

НЕДОСТАТКИ

- Сложный интерфейс
- Нестабильная работа мобильного приложения
- Ограниченный функционал для инвесторов



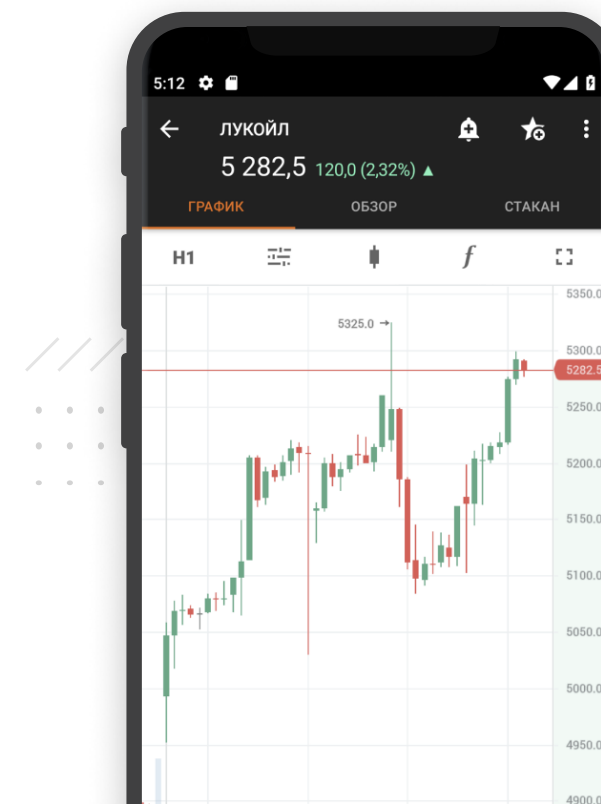
ФИНАМ

4 МЕСТО

по уровню сервиса в рейтинге
Blackterminal.ru

83%

опрошенных клиентов
рекомендуют брокера



ТИНЬКОФФ

ПРЕИМУЩЕСТВА

- Низкие комиссии для портфелей свыше ₴3 млн.
- Аналитические данные в приложении
- Удобный интерфейс
- Оперативная техподдержка
- Соцсеть для инвесторов «Пульс»
- Качественная аналитика

НЕДОСТАТКИ

- Высокие комиссии для небольших портфелей
- Ограниченный набор инструментов
- Нестабильная работа мобильного приложения



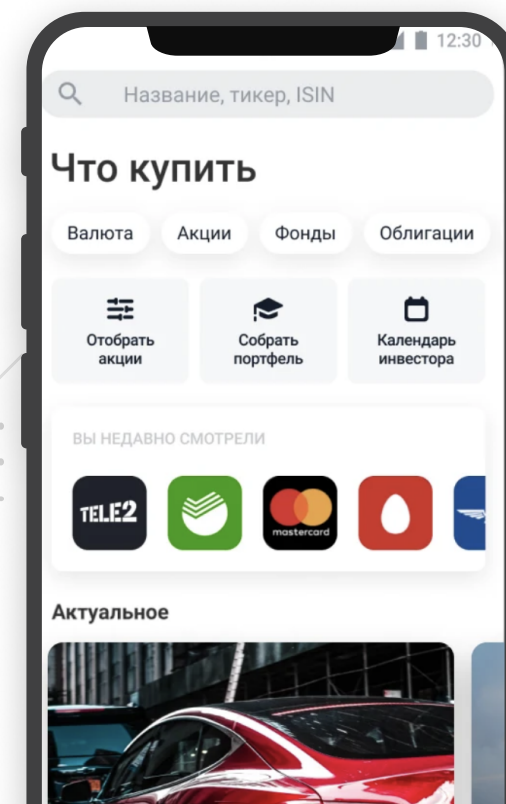
TINKOFF

5 МЕСТО

по уровню сервиса в рейтинге
Blackterminal.ru

97%

опрошенных клиентов
рекомендуют брокера



БКС

ПРЕИМУЩЕСТВА

- Широкий набор инструментов
- Удобное приложение
- Поддержка автоследования
- Обучение

НЕДОСТАТКИ

- Высокие комиссии

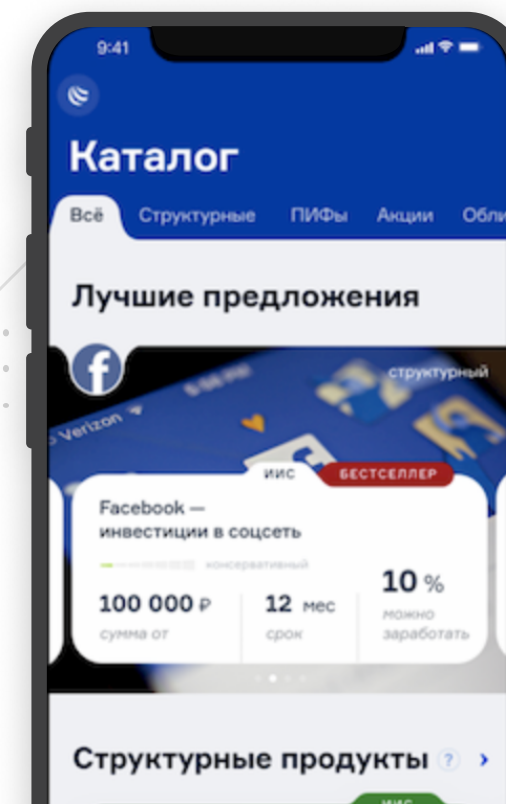


6 МЕСТО

по уровню сервиса в рейтинге
Blackterminal.ru

82%

опрошенных клиентов
рекомендуют брокера



ПРОМСВЯЗЬБАНК

ПРЕИМУЩЕСТВА

- Бесплатная аналитика

НЕДОСТАТКИ

- Очень высокие комиссии
- Нестабильная работа мобильного приложения
- Ограниченный набор инструментов
- Ограниченный функционал приложения
- Слабая техподдержка

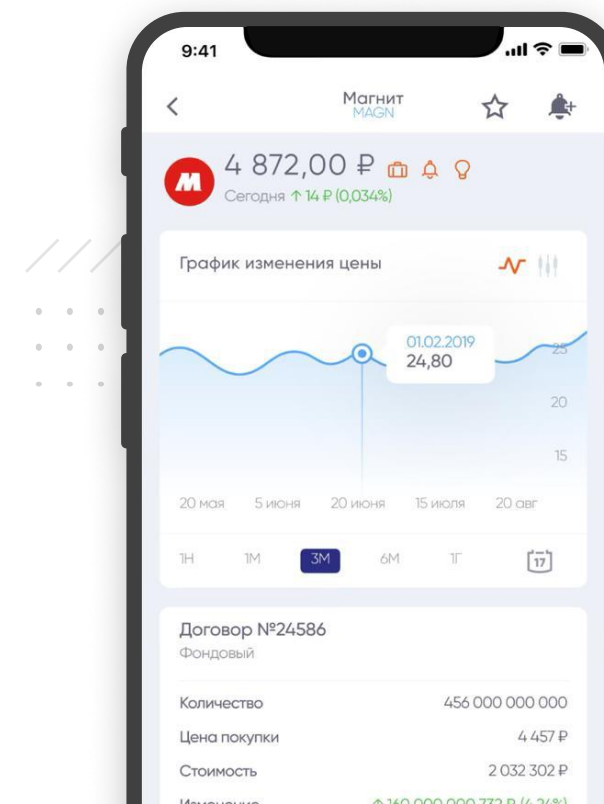


7 МЕСТО

по уровню сервиса в рейтинге
Blackterminal.ru

78%

опрошенных клиентов
рекомендуют брокера



ОТКРЫТИЕ

ПРЕИМУЩЕСТВА

- Широкий набор инструментов
- Удобное приложение
- Обучение
- Программа лояльности
- Низкие комиссии

НЕДОСТАТКИ

- Слабая техподдержка

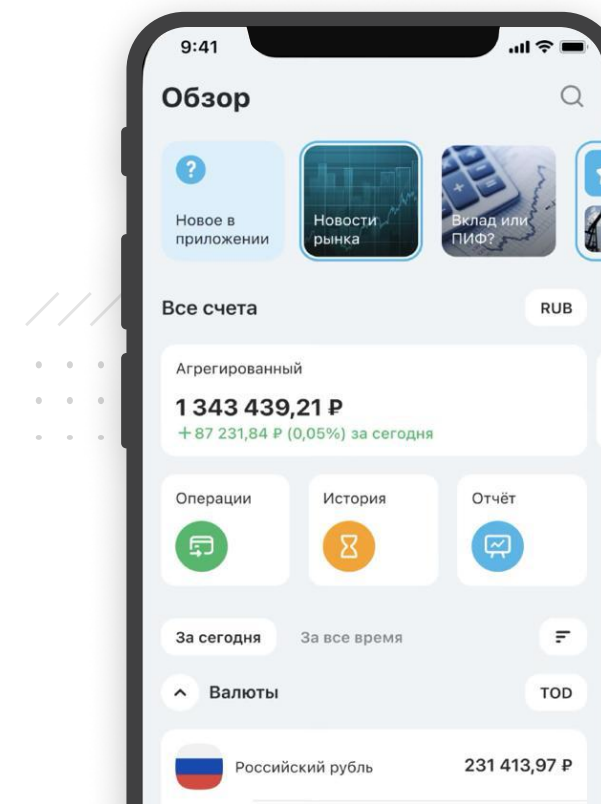


8 МЕСТО

по уровню сервиса в рейтинге
Blackterminal.ru

88%

опрошенных клиентов
рекомендуют брокера



АЛЬФА-ИНВЕСТИЦИИ

ПРЕИМУЩЕСТВА

- Низкие комиссии
- Обучение
- Индивидуальное консультирование
- Робот-советник

НЕДОСТАТКИ

- Ограниченный набор инструментов
- Слабая техподдержка
- Нельзя подписать W&BEN
- Нельзя открыть ИИС без доверительного управления

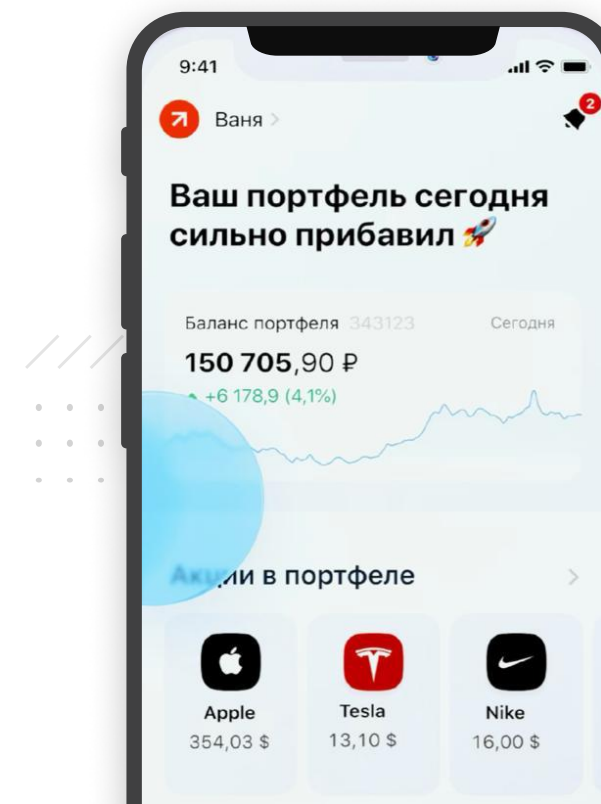
A

9 МЕСТО

по уровню сервиса в рейтинге
Blackterminal.ru

89%

опрошенных клиентов
рекомендуют брокера



СБЕРБАНК

ПРЕИМУЩЕСТВА

- Единая экосистема (удобно для клиентов Сбера)
- Небольшие комиссии
- Высокая надежность брокера
- Собственные инвестиционные продукты
- Обучение

НЕДОСТАТКИ

- Ограниченный набор инструментов
- Нестабильная работа мобильного приложения
- Неудобное приложение
- Слабая техподдержка



10 МЕСТО

по уровню сервиса в рейтинге
Blackterminal.ru

62%

опрошенных клиентов
рекомендуют брокера

