

Исследование Compass Plus: фокус отраслевых интересов сместился от NFC к мобильным платежам

Мобильные платежи привлекают все больше внимания профессионалов отрасли; вместе с тем наблюдается спад заинтересованности к технологиям бесконтактных платежей - такие выводы можно сделать из исследования, проведенного Compass Plus.

Компания Compass Plus, ведущий поставщик программных продуктов для автоматизации электронных платежей и розничного банковского бизнеса, ежегодно проводит исследование, посвященное развитию рынка платежных услуг, в рамках международной выставки CARTES в Париже. В ходе опроса, проведенного в конце 2013 года, были учтены мнения более семидесяти респондентов, в числе которых представители финансовых институтов, операторов сотовой связи, процессинговых компаний и других участников рынка.

Мобильные технологии являются наиболее перспективным направлением для провайдеров платежных услуг в 2014 году - так считают половина участников опроса. 74% профессионалов также сошлись во мнении, что мобильные платежи получат массовое распространение в течение ближайших трех лет, а еще 11% считают это возможным в течение года. Всплеск интереса к мобильным платежам можно назвать революционным - в исследовании 2012 года эти технологии не входили даже в пятерку ключевых тем индустрии.

Восприятие экспертами потенциала бесконтактных технологий также изменилось, но в этом случае со знаком "минус" - оценка перспективности NFC по сравнению с прошлым годом снизилась на 50%. Тем не менее, говоря о сроках проникновения бесконтактных платежей на массовый рынок, респонденты озвучивают прогнозы, близкие к "конкурирующим" мобильным платежам - 35% опрошенных назвали 1-2 года, а еще 32% - 2-3 года.

В 2011 году ожидаемые сроки внедрения мобильных платежей, а также NFC и бесконтактных технологий составляли, как правило, 1-3 года. Прогнозы, высказанные в 2013 году, во многом схожи - это позволяет сделать вывод, что первоначальные ожидания по срокам внедрения бесконтактных платежей не оправдались. Так, в 2011 году эксперты ожидали, что мобильные платежи, а также NFC-технологии уже должны быть массово распространены, однако сейчас более трети участников опроса вновь отодвигают проникновение этих технологий на 2-3 года. Причем, что касается мобильного банкинга, наиболее часто озвучивается довольно скромная оценка

проникновения - 20-30% среди других платежных каналов, так считают 28% опрошенных.

Как и в 2012 году, среди направлений, оказывающих серьезное влияние на индустрию, зафиксирован процесс внедрения EMV-стандартов в США. В нынешнем рейтинге ключевых направлений возросло значение таких тем, как безопасность, расчеты в транспорте, удобство использования; снизился интерес к лояльности, платежным приложениям и вопросам глобализации.

Серьезнейшей проблемой индустрии электронных платежей продолжает оставаться мошенничество. Преступления, совершаемые без физического использования карты, получают все более широкое распространение, и, по мнению респондентов, скоро сравняются по опасности с инцидентами, связанными со взломом систем интернет-банкинга. Треть опрошенных считает мошенничество без карты самой серьезной проблемой, год назад такое мнение было лишь у 25% респондентов.

Такие злоупотребления, как мошенничество в интернет-банкинге и фишинг, оказались на втором месте, получив по 24% голосов. Сравнение с результатами предыдущих исследований выявило интересный факт: оценка опасности скимминга последовательно росла в течение 7 лет (включая 2012 год), а в 2013 году значимость этого вида мошенничества снизилась, по представлению респондентов, на 15%.

"Отслеживать мнения экспертов индустрии и отмечать, как со временем меняются их суждения - достаточно интересная задача, - говорит Мария Ноттингем, директор по маркетингу компании Compass Plus. - Неудивительно, что по мере распространения мобильных устройств и использования их в качестве канала банковского обслуживания мобильные технологии рассматриваются как наиболее перспективное направление на рынке электронных платежей. Однако, как и для любой другой технологии, основной задачей провайдера платежных услуг является готовность оперативно предложить инновационные сервисы, избежав нареканий и негативного опыта применения со стороны клиентов".