



НАЦИОНАЛЬНЫЙ
ПЛАТЕЖНЫЙ

СЕРВИС

Массовые платежи населения: шаг вперед



Украинские банки активно переходят от стандартных схем обслуживания платежей населения (коммунальные платежи, Интернет, телевидение, мобильная и телефонная связь, авиа и ЖД-билеты и др.) к инновационным и не затратным схемам получения комиссионных доходов, расширяя спектр предоставляемых услуг и средний чек. О том, как национальный платежный сервис UAPAY помогает банкам лидировать в этой трансформации, журналу "ФУЭТЕ" рассказывает Дмитрий Зарахович, управляющий партнер UAPAY.

– Дмитрий, расскажите, пожалуйста, об основной концепции сервиса UAPAY.

– Национальный платежный сервис UAPAY предоставляет банкам возможность проведения удобных оплат для его клиентов: клиент может оплачивать огромный спектр услуг по всей Украине (коммунальные платежи, Интернет, телевидение, мобильная и телефонная связь, авиа и ЖД-билеты, пополнение электронных кошельков, заказы Интернет-магазинов, денежные переводы и многое дру-

гое) через отделения банков, банкоматы, платежные терминалы, Интернет- и мобильный банкинг, а также платежные порталы банков на самых выгодных финансовых условиях без дополнительных операционных затрат на сопровождение договоров с поставщиками услуг и дополнительных инвестиций в инфраструктуру.

В Украине сервис UAPAY работает с 2006 года, с первого внедрения в АКБ "Крещатик", сейчас с нами активно сотрудничают более 20

банков-партнеров, среди которых – тот же "Крещатик", "Проминвестбанк", "ТАСКОМ-БАНК", "БМ Банк", "Альфа-Банк", "Юнекс", "Идея", "КСГ-банк" и многие другие.

– Чем обусловлен такой успех?

– В условиях снижения транзакционных доходов банков общемировой тенденцией является появление новых потоков получения комиссионных доходов. Платежи населения – как раз тот рынок, который постоянно растет и представляет собой огромную возможность для банков. При этом средний чек таких платежей сильно отличается – если для пополнений мобильных телефонов в терминалах самообслуживания он составляет порядка 35 грн, то для жилищно-коммунальных услуг средний чек возрастает до 224 грн в среднем по Украине (данные UAPAY), а для городов-миллионников – превышает 400 грн. При этом комиссионный доход по операциям приблизительно одинаковый, то есть чем выше средний чек – тем выше комиссионный доход банка в абсолютном выражении. Именно поэтому мы предлагаем банкам, предоставляя сервисы платежей населению, обращать внимание на жилищно-коммунальную сферу (ЖКХ, газ, вода, электричество) и увеличивать долю таких платежей в общем объеме транзакций. Только этот рынок в 2013 году составлял около 45,8 млрд. грн. Как правило, каждый поставщик услуг предоставляет определенную комиссию за получение платежа, а также регламентирует возможности банка по определению дополнительной внешней комиссии с плательщика.

Первые внедрения системы UAPAY предполагали полную установку на площадке банка (in-house процессинг) и самостоятельное ведение/сопровождение банком договоров с поставщиками, проведение взаиморасчетов и сверок силами банка. Это достаточно трудозатратный объем работ, и предполагает постоянно растущие операционные расходы банка на поддержание системы взаимоотношений с поставщиками. Поскольку этот бизнес не является профильным для банка, логичнее всего отдать данную сферу на аутсорсинг. Именно так у нас появились первые внедрения в формате технологического аутсорсинга, где наша команда полностью взяла на себя работу по организации и сопровождению биллинга, клиринга и процессинга платежей, а далее мы предложили банкам модель работы по полной схеме агрегации и аутсорсинга, что включает кроме технологического аутсорсинга также ведение договорной базы с

поставщиками услуг – большинство наших банков-партнеров работает именно по такой схеме.

– Кто из поставщиков услуг сотрудничает с вами?

– На сегодняшний день мы предоставляем более чем 1000 сервисов по всей Украине: у нас более 650 сервисов коммунальных услуг в 19 областях Украины, около 200 сервисов услуг мобильной связи, телефонии, Интернет, телевидения во всех регионах Украины и ряде стран ближнего зарубежья, около 50 сервисов финансовых услуг (погашение кредитов, страхование, электронные деньги, переводы и т.д.) и более 120 сервисов дополнительных услуг, таких как авиа-, ж/д-билеты, онлайн-игры, сетевые компании, реклама и т.д. Таким образом мы полностью "закрываем" для банка весь необходимый перечень услуг для оплаты с максимальным географическим покрытием, а также берем на себя все взаиморасчеты, сверки, документооборот и информационный обмен с поставщиками услуг. Банку остается только принимать платежи и получать комиссию с каждой транзакции.

Мы предлагаем банкам, предоставляя сервисы платежей населению, обращать внимание на жилищно-коммунальную сферу и увеличивать долю таких платежей в общем объеме транзакций

С помощью UAPAY банк предоставляет клиенту возможность выбора удобного для него способа осуществления оплаты (наличными, платежными картами, электронными деньгами) в самых различных точках:

- через кассы банка (для ускорения и упрощения процедуры приема платежей в кассах банка устанавливается единое окно приема платежей UAPAY, интегрируемое с АБС банка);
- в банкоматах банка;
- через платежные терминалы (ПТКС);
- через личный кабинет на платежном портале банка (возможна как интеграция с существующими порталами, так и получение от UAPAY полноценного готового платежного портала в рамках интернет-площадки банка – по модели white-label);

- через мобильный банкинг (мобильные приложения под платформы iOS/Android).

– Таким образом банки начинают дифференцироваться в глазах клиента?

– Совершенно верно. Среднестатистический потребитель исторически привык выставлять огромные очереди, чтобы оплатить свои квитанции. В меньшей степени для платежей со средним чеком выше 50 грн. используют платежные терминалы. И лишь немногие – наиболее прогрессивные – делают это с использованием on-line технологий (через специализированные веб-порталы и мобильные приложения). При этом банки ранее активно не предоставляли в рамках своих сервисов для клиентов услуги обработки платежей населения, а если и предоставляли, то преимущественно в кассах банка, взимая за такие оплаты большие комиссии, чтобы "высвободить" ресурсы отделений для оказания более приоритетных для банка продаж собственных продуктов и услуг, базирующихся на процентном доходе.

Многие банки предлагают для клиентов системы интернет- и мобильного банкинга, но они практически "пусты"

С появлением UAPAY операции в кассе не только стали приносить большой комиссионный доход банку, но и существенно сократили время обслуживания клиентов, а также снизили операционные расходы банка на осуществление таких транзакций. Благодаря "единому окну", установленному на рабочем месте кассира с интеграцией через информационную шину с банковскими приложениями и использованием онлайн-шлюзов ко многим поставщикам услуг и сервисов, кассиру достаточно идентифицировать клиента (по одному из признаков: номеру договора/лицевому счету поставщика услуг, номеру мобильного телефона, адресу, ФИО, налоговому номеру и т.п.) и знать, сколько клиент хочет оплатить или сколько он должен оплатить (согласно информации, которую получит сервис UAPAY в режиме реального времени от поставщика услуг), – все остальные данные (реквизиты получателей платежей и пр.) система заполнит автоматически. Таким образом время обслу-

живания одного клиента существенно сокращается.

Для удобства плательщиков сервис UAPAY также предоставляет уникальную возможность разделения и "склейки" платежа – на случай, к примеру, если клиент желает оплатить частично наличными, а частично – со своего банковского счета, электронными деньгами или платежной картой.

Банк становится одинаково привлекательным и для потребителей, и для поставщиков услуг и сервисов населению, что также может побудить и первых, и вторых пользоваться дополнительными продуктами банка, на которых банк будет получать процентный доход

На сегодняшний день многие банки предлагают для клиентов системы интернет- и мобильного банкинга, но они практически "пусты"! Помимо просмотра остатков по счету и истории транзакций, почему бы не предоставить клиенту возможность осуществить все необходимые ему платежи, не выходя из личного кабинета интернет-банкинга или мобильного приложения? Банк ведь заинтересован в максимальном удержании клиента и его денежных средств на "своей территории". Также, с точки зрения поставщиков услуг и сервисов, есть интерес к платежам напрямую со счета клиента, минуя комиссии за эквиринг карточных платежных систем. Именно такие возможности создает для банка UAPAY. То есть банк становится одинаково привлекательным и для потребителей, и для поставщиков услуг и сервисов населению, что также может побудить и первых, и вторых пользоваться дополнительными продуктами банка, на которых банк будет получать процентный доход.

– Насколько быстро банки готовы внедрять подобные инновационные изменения?

– О, это один из самых тяжелых вопросов. Техническая реализация многих возможностей не означает автоматическое изменение биз-

нес-процессов внутри банка. Именно поэтому мы активно работаем с подразделениями розничного бизнеса наших банков-партнеров над внутренней трансформацией и донесением новых возможностей до клиентов банка. И эти изменения, к сожалению, не проходят быстро. Понимая, что не всегда банки могут выделить достаточно ресурсов для быстрого и, главное, качественного донесения информации до своих текущих и потенциальных клиентов, UAPAY готов помогать соответствующими ресурсами банкам в рамках различных моделей партнерства, то есть, фактически, брать на себя часть расходов на внедрение этих инноваций.

Информация по объемам персональных платежей и личной платежной дисциплине каждого клиента - лучшее подспорье для таргетинга определенных продуктов и услуг банка - к примеру, кредитов и депозитов

Клиента необходимо "цеплять" во всех точках физического и виртуального присутствия банка. Начиная с простых и банальных вещей – таких как визуализация возможности совершения оплат и предложения проведения дополнительных платежей от кассира – до активного продвижения на банковском портале, в социальных сетях и т.д. А далее развивать кросс-продажи и дополнительные продажи существующих банковских продуктов – ведь в системе вся информация для этого есть: как только клиент идентифицирован в точке контакта с банком, UAPAY может "подтянуть" все необходимые квитанции и счета от поставщиков, а также историю оплат.

Следующий виток эволюции – это интеллектуальная аналитика. Ведь с UAPAY банк обладает ценнейшей информацией по объемам персональных платежей и личной платежной дисциплине каждого клиента. Это ли не лучшее подспорье для таргетинга определенных продуктов и услуг банка – к примеру, кредитов и депозитов? В целом, в этом направлении в партнерстве с банками нам предстоит еще длинный путь, но именно это и заряжает нас энергией для новых совместных достижений!



НАЦІОНАЛЬНИЙ ПЛАТІЖНИЙ СЕРВІС



БІЛЬШЕ 1000 ПОСТАЧАЛЬНИКІВ:

Комунальні платежі
Інтернет, телебачення
Мобільний та стаціонарний зв'язок
Фінансові послуги

ТРИ В ОДНОМУ:

БІЛІНГ, КЛІРИНГ, ПРОЦЕСИНГ

- ◆ Вигідна комісія
- ◆ Висока швидкість обслуговування
- ◆ Безкоштовне підключення

38 044 561 25 71

www.uapay.ua info@uapay.ua