



Любовь как движущая сила инноваций



Онлайн-платежи с каждым днём приобретают в Украине всё большую популярность благодаря удобству, скорости и безопасности. Сегодня мы предлагаем вниманию читателей "ФУЭТЕ" интервью с генеральным директором сервиса онлайн-платежей iPay.ua Евгением Великановым.

– Евгений, два года подряд по итогам ежегодного конкурса PSM Awards, проведённого журналом PaySpaceMagazin, Вы были признаны лучшим экспертом года в e-commerce и FinTech, а компания iPay.ua входит в тройку лучших сервисов онлайн-платежей Украины. В чём секрет успеха?

– Только любовь! В самом высоком смысле этого слова.

Клиенту нужно предоставить такой сервис, чтобы он ушел от тебя счастливым, с улыбкой на лице. Но будет ли счастлив клиент, если декларируется электронный сервис, а для того чтобы получить этот сервис, клиент должен прийти в отделение банка?

Работая на рынках B2B и B2C, мы внимательно изучаем потребности клиентов и предлагаем решения, которые максимально могут покрыть эти потребности. С помощью сервиса iPay.ua можно оплачивать любые счета и квитанции, совершать переводы между картами и отделениями банков, переводить наличные на карту, получать кредиты в онлайн, оплачивать штрафы и т.п.

У нас сильная команда специалистов, многие из которых работают в сфере финансовых и информационных технологий по десять и больше лет. Это креативная команда, мотивированная на создание и вывод на рынок полезных и востребованных клиентами услуг.

Ещё нужен грамотный маркетинг. У меня из трёх образований одно маркетинговое, и я часто вижу серьёзные ошибки маркетологов в отношении продвижения хороших продуктов или услуг, в результате чего они остаются невостребованными. К клиенту нужно обращаться на понятном ему языке, выбирая используемые им каналы для общения. Когда я запускаю сервис, я собираю 50 бабушек, рассказываю им о продукте, и если все 50 поняли, о чём идет речь, тогда я запускаю сервис.

Кроме того, необходим грамотный бизнес-подход. При запуске любого продукта нужно иметь конкретный бизнес-план, понимать сроки окупаемости проекта.

– Какова динамика развития электронных платежей? Что способствует их росту?

– Каждый год платежи через наш сервис удваиваются, а в этом году, я думаю, утроятся. Это похоже на эффект снежного кома. Раньше мы "долбили" эту тему, а сейчас люди уже сами стали платить больше и рассказывать друг другу, насколько это удобно.

В ночь с 4 на 5 марта на сервисе iPay.ua был зафиксирован десятиллионный по счету платеж.

Определяющим фактором роста является сотрудничество с банками, платёжными системами, интернет-провайдерами, интернет-торговцами, страховыми и другими компаниями. Партнерами сервиса онлайн-платежей iPay.ua являются более 1500 предприятий со всей Украины. Совместно с ними мы выводим на рынок новые услуги.

В сотрудничестве с Mastercard в 2016 году компания iPay.ua первой в Украине внедрила платформу цифровых кошельков Masterpass. В результате совместной работы компаний Mastercard, WOG, iPay.ua и Ощадбанка цифровой кошелек Masterpass был интегрирован с мобильным приложением для оплаты топлива WOG PRIDE, и с апреля 2017 года на АЗС WOG можно платить за горючее с помощью смартфона, даже не выходя из машины. В этом году iPay.ua вместе со страховой компанией "Арсенал Страхование" впервые в Украине делает доступными моментальное онлайн-страхование жилья, быструю покупку полиса ОСАГО онлайн.

Сейчас мы готовим к выводу на рынок ряд интересных новинок.

– А что можно сказать о конкуренции среди украинских сервисов онлайн-платежей?

– Конкуренция побуждает к действию и способствует развитию, и это всегда хорошо. Мы больше нацелены на развитие рынка, чем на конкуренцию друг с другом. Мы часто собираемся – руководители Portmone.com, EasyPay и я, – обсуждаем, что происходит на рынке, общие риски, перспективы развития.

Есть вещи, в которых мы разбираемся лучше всех на рынке, а в каких-то вопросах сильны другие компании. Например, банкиру, которому нужно организовать приём коммунальных платежей на сайте банка, я советую обратиться с этим вопросом в компанию Р (Смеясь.) – это их профиль и экспертиза, у них прекрасные шаблоны. Мы тоже могли бы это сделать, но зачем, если у других игроков это уже сделано хорошо? Ещё есть и другие компании, которые тоже занимаются этими вопросами на отлично, и мы тоже их рекомендуем.

А вот в подключении наших профильных услуг, как, например, пополнение карт в кассе банка, мы доказываем перспективу взаимоотноше-

ний партнеру. Мы обслуживаем около 30 банков, и альтернативы на рынке нет. В этот проект никто не верил, но за два года к нашему сервису присоединились 30 банков.

– Получается, что у каждого сервиса онлайн-платежей своя специализация?

– Да. И есть общие задачи, для решения которых мы объединяем усилия. Борьба с мошенниками, фишинговые сайты – тут мы активно сотрудничаем. Совместно проводим мониторинг, находим фишинговые сайты, связываемся с киберполицией, обращаемся к хостинг-провайдерам, закрываем эти сайты (до 10 за месяц).

Безопасность – общая задача, это репутация рынка. Если люди не будут доверять, они не придут ни к нам, ни к другим участникам рынка.

– Сколько времени уходит на закрытие фишингового сайта?

– Как правило, до трёх дней. Но за это время мошенники успевают собрать карточные данные нескольких тысяч клиентов.

– В апреле прошлого года вы открыли доступ к своим API, есть ли результаты на сегодня?

– Мы подключили ОТП Банк. Все наши сервисы представлены в интернет-банкинге ОТП Банка. Мы решили всё отработать сначала на большом партнере – "вылизывали" решение и у себя, и в банке. Интеграция шла достаточно сложно, но теперь все работает. Сейчас ряд крупных системных банков проводят схожие интеграции с нами.

– А интернет-торговцы к вам подключаются через банк или напрямую?

– Напрямую. А мы работаем с эквайерами по протоколам эквайринга.

– Пришло ли время для использования банками технологий Big Data?

– Банки накопили огромное количество информации по каждому клиенту. Банк знает обо мне всё – что я ем, пью, на чём езжу, какой тип топлива запрашиваю, куда летаю, как часто бываю за границей... Как можно не использовать эти знания!

Ещё я думаю, если произойдёт слияние или поглощение финтех-компании банком, последний получит серьёзное конкурентное преимущество.

Я говорил по поводу больших данных с представителями ритейла, но они не готовы. Для не-

которых мобильное приложение роскошь, другие пока не понимают, зачем в принципе им это нужно. В общем, печаль.

– Где печали нет, кто в тренде?

– Индустрия развлечений. Такие крупные сети, как Планета Кино, Мультиплекс, заставят думать не только тяжеловесные и неповоротливые банки, но и весь финтех. Мы подготовились и можем дать этой индустрии инновационные платёжные инструменты, которые позволят ей сокрушать человеческую психику невероятными сервисами и эмоциями во время каких-либо соприкосновений с клиентом.

– **Заботясь о клиентах, iPay.ua даёт им возможность помогать другим. Расскажите, пожалуйста, о новых сервисах благотворительности.**

– Сейчас мы работаем над новым проектом – автоматизируем всю благотворительность страны. Клиент совершает платёж, и iPay.ua дарит ему бонусы. Эти бонусы можно потратить на благотворительность. Причём это не просто благотворительность, а какой-то конкретный случай. Клиент выбирает категорию (например, дети, животные, пенсионеры – всего в списке пять категорий) и получает предложение поучаствовать в помощи конкретному человеку или проекту. Более того, через какое-то время благотворитель получает обратную связь. Например, ему пишут: "Привет! Меня зовут Саша. Благодаря твоим бонусам моему коту сделали операцию, и он уже ходит". Может быть фотоотчёт, видеоотчёт. Фантастический эффект!

Благотворитель понимает, что ничего сложного он не совершил, но в то же время он принял участие в благом деле и помог конкретному человеку или животному. Его пожертвования не растворились и не утекли непонятно куда, а сделали своё доброе дело!

Такого проекта не делал ещё никто в мире! На этом проекте мы не зарабатываем, мы просто хотим дать новый толчок для благотворительности. После Майдана благотворителей было очень много, но была и масса мошенников, которые убили во многих желание делиться и помогать другим, потому что нет веры в то, что твои жертвования действительно пойдут на добрые дела. А в нашем проекте человек понимает, что деньги идут туда, куда следует. Кроме того, ему это практически ничего не стоит, так как он отдаёт всего лишь свои бонусы, которых могло и не быть. Психологически проще расстаться с деньгами, которых у тебя могло и не быть. И выполнить такое пожертвование очень легко – достаточно нажать одну кнопку.

– Какие компании уже проявили интерес к проекту благотворительности?

– Мы продали этот проект в одну платёжную систему (не могу больше пока говорить), и сейчас ведём с ними интеграцию. У всех банков будет возможность использовать это у себя. Теперь заработанные в рамках банковской лояльности баллы можно будет тратить не только на всякие приятные мелочи, но и на благотворительность.

Кроме того, мы зашли в бизнес offline и в ближайший квартал в крупнейших моллах страны будут видны результаты нашей двухлетней работы.

– Как банкам строить отношения с финтехом уже сегодня и в ближайшем будущем?

– Банкам необходимо покупать финтех. В рамках существующего в нашей стране законодательства я ничего не могу сделать – прихожу с идеями в банк, а там мне говорят: не можем передавать информацию о клиентах третьим лицам, у нас нет знаний, специалистов и т.д.!

Финтех может увеличить до 10 раз количество транзакций, денег соответственно, но большинство этого не понимает.

– Вы серьёзно занимаетесь спортивным ориентированием. Что для Вас спорт?

– Занимаясь спортом, я получаю крутейшие эмоции во время тренировок, тестов, контрольных забегов, забегов на соревнованиях и, конечно же, самые острые эмоции после финиша на европейских и мировых соревнованиях, когда ты ждёшь, пока финиширует последний участник. Эти моменты бесценны.

Совсем недавно я получил спортивное звание – Мастер спорта Украины (далее МС). Для меня это особенно важно. Из большого спорта я ушёл в 18 лет и до 35 лет занимался им на уровне хобби, не претендуя на какие-либо звания. Звание МС правильно получать в 18 лет, когда у тебя 5-6 тренировок в неделю под присмотром различных тренеров и другого обслуживающего спортсмена персонала.

За 17-летнюю паузу уровень тех ребят, с кем я был в команде в 18-летнем возрасте, вырос настолько, что сейчас между мной и ими пропасть, и она уже навсегда. Но тем не менее, мне удалось занять 4-е место на Чемпионате Украины, что позволило выполнить данный разряд. Спасибо всем, кто помог мне в этом: семье, родителям, тренерам, врачам по спорту, спортсменам, диетологам и друзьям.

Never give up!

