



Процессинговый центр ProCard: клиент диктует тренды



Ирина Цыганок

Директор компании ProCard

Развитие финансовых технологий дало толчок настоящей гонке инноваций. Теперь не клиент подстраивается под банковскую систему, а наоборот. Карточный транзакционный бизнес учитывает современный образ жизни людей, поэтому всеми силами устремляется в интернет и электронную коммерцию.

Сложно представить себе популярный банк без поддержки мобильных и браузерных приложений. Системы электронных платежей – это удобно для отдельного клиента, целых интернет-магазинов и маркетплейсов. Рынок диктует тренды, цифровые гиганты выпускают смартфоны с технологией NFC и QR-code. Гаджеты нового поколения поддерживают электронные кошельки, в том числе Masterpass и Visa Checkout. Компании Google и Apple совершили настоящую революцию, выпустив платежные сервисы GPay и Apple Pay.

Для тех, кто привык к классическим транзакциям, всё это кажется диким и небезопасным. Но выходит так, что поддержка операций по технологиям 3D-Secure сводит все беспокойства на нет. С технологиями "безопасных платежей", "умных покупок" или рекуррентных платежей трудно поспорить.

Успех любой компании зависит от скорости реакции на все новое. Пospевай за трендами в мире финансовых технологий – и останешься на плаву. Не удивительно, что огромные инвестиции направляются на разработку инноваций и развитие креативных стартапов.

ПЦ ProCard

ProCard работает на транзакционном рынке с 2015 года. Сначала компания поддерживала карты только в МПС Mastercard, но уже в 2019 году первой в Украине реализовала 3D-Secure версии 3.2 в МПС Visa и Mastercard для интернет-эквайринга.

За четыре года компания обеспечила поддержку:

- выпуска чиповых бесконтактных карт;
- токенизации карт по технологиям VTS и MDES от МПС Visa и Mastercard (как следствие – подключение карт банков-партнеров к сервисам GPay и Apple Pay);
- технологии 3D-Secure;
- эквайринга карт в банковских терминалах и банкоматах, а также терминалах торгово-сервисных сетей;
- операций интернет-эквайринга и P2P-переводов;
- технологии 3D-Secure для эквайерских транзакций;
- подключения мерчантов банков-партнеров к сервисам Masterpass и Apple Pay.

В основе всех бизнес-процессов компании лежит безопасность хранения, передачи и обработки информации. Щепетильность в этом вопросе подтверждают аудиты PCI DSS и 3D-Secure, которые ProCard проходит регулярно.

Инвесторы компании изначально хотели создать гибкий инструмент для быстро меняющегося рынка, который будет надежным, инновационным и ориентированным на нужды клиента. Обладание таким инструментом – это возможность быстро реагировать на рыночные тенденции. Надежность, инновации и клиентоориентированность часто идут вразрез друг другу. Компания ProCard приложила много усилий, чтобы объединить все это на практике. Рынок диктует инновации, надежность сервисов лежит в основе бизнес-процессов компании. Клиентоориентированность – залог верности постоянных клиентов и притока новых.

Сложный клиент

Компании ProCard повезло, что ее банк-партнер начал бизнес электронной коммерции со сложных клиентов. Это большие предприятия со статусами платежных провайдеров (PSP) в платежных системах, с большим оборотом и опытом на рынке. Работа с ними позволила процессингу выработать правильную модель общения с крупными и сложными клиентами.

Успех любой компании зависит от скорости реакции на все новое. Поспевай за трендами в мире финансовых технологий - и останешься на плаву

Достаточно вспомнить оперативные технические чаты, которые после подключения наших партнеров превратились в операционные чаты. Благодаря такой коммуникации намного быстрее разрешились вопросы по сервисам А2С и С2А, построению маршрутизации эквайринговых запросов в Mastercard и Apple Pay, настройке рекуррентных платежей и другим клиентским сервисам.

Операционные чаты, как и средства управления мерчантами из клиентского кабинета, – это незаменимый инструмент. С его помощью все вопросы решаются оперативно и слаженно. Наши партнеры постоянно ощущают себя вовлеченными в работу процессинга. Иногда они сами дают толчок инновации, когда для решения поставленной задачи нужно выйти на новый уровень.

PROCARD

YEAR OF FOUNDATION

- 2015

SERVICES

- Operations with cards and accounts
- Processing of card transactions
- Customer informing operations
- Support of the bank's acquiring network
- Interface with bank core system

IPS STATUS

- Mastercard Member Service Provider (MSP)
- Visa Third Party Processor (TPP)

PROCESSING SOLUTION

- TranzWare Suit from Compass Plus Company (UK)

REGISTRATION, CERTIFICATES, LICENSES

- 2015 - Registration of the Data Center of the company in telecommunication, energy supply and security companies
- 2015 - Registration in Mastercard
- 2015 - Visa PIN AOC Certification
- 2016 - PCI DSS version 3.1 audit
- 2016 - Registration as Operator of payment infrastructure services of the NBU
- 2017 - PCI DSS v.3.2 audit
- 2017 - Registration in Visa
- 2018 - PCI DSS v.3.2 & 3D-Secure v.3.2 audits
- 2019 - PCI DSS v.3.2 & 3D-Secure v.3.2 audits

CONTACTS

- Irina Tsyganok - CEO of PROCARD LTD
- Address: Bryhadna Str., bld.11, of.68, Dnipro, 49000, Ukraine
- Mob: +380 67 636 02 53
- Phone/Fax: +380 56 794 05 48
- url: www.procard.ua
- E-mail: info@procard-ltd.com

Массовый клиент

Принцип Парето звучит так: 20% клиентов приносят 80% прибыли. Увы, здесь есть и обратная сторона: 80% клиентов приносят 20% прибыли. Последние и создают 100% общественного мнения о компании и ее сервисах – игнорировать этот факт нельзя.

Надежность, инновации и клиентоориентированность часто идут вразрез друг другу. Компания ProCard приложила много усилий, чтобы объединить все это на практике

Что делать, когда индивидуальный подход не работает с массовым клиентом? ProCard совместно с Concord Bank нашли решение и создали специальный продукт для интернет-торговцев – платежный портал ConcordPay. Сервис ориентирован на интернет-магазины любого типа. Чтобы им воспользоваться, нужно выделить 5 минут на изучение инструкции и 15 минут на процесс подключения. По завершению клиент может принимать платежи у себя на сайте в тестовом режиме, воспользовавшись одним из плагинов для популярных CMS.

В течение рабочего дня после подключения банк дает заключение об интернет-магазине. Аккаунт-менеджер связывается с клиентом и предлагает подписать анкету о присоединении к публичному договору банка. Сделать это можно любым удобным способом. Вплоть до того, что сотрудник банка сам приезжает к клиенту для оформления документов.

ProCard совместно с Concord Bank ... создали специальный продукт для интернет-торговцев – платежный портал ConcordPay.

Сервисы, которые получает интернет-магазин при подключении к ConcordPay:

- классическая платежная страница Visa/Mastercard;
- платежная страница Masterpass;
- платежная страница Apple Pay;
- сервис регулярных ежемесячных платежей для организации взимания абонплаты;

- сервис инвойсинга – выставление счетов через электронную почту или мессенджеры;

- сервис расщепления платежей для маркетплейсов (одноразовое взимание оплаты за товары/услуги с покупателя и последующее распределение средств между поставщиками).

Персональный кабинет ConcordPay переносит управляющие функции в режим онлайн. Сервис делает контроль платежей более удобным, быстрым и безопасным. Если возникнет проблема – служба клиентской поддержки работает 24/7 и оперативно выходит на связь.

Если нужна помощь в интеграции портала, создается интеграционный чат (полезный инструмент в работе с клиентами). Чат сопровождает интернет-магазин в течение всего процесса подключения портала. Часто этот канал коммуникации остается в качестве дополнительной техподдержки.

Особенный клиент

Третий тип клиентов процессинга – это партнеры, благодаря которым компания движется дальше и открывает новые горизонты.

ProCard – клиент Международных платежных систем Visa и Mastercard и часто вовлекается нашими партнерами в проекты с необходимостью оказания услуг для МПС.

Проекты по CyberSource или консъерж-сервису в VIP-зонах международных аэропортов – это работа, что уже ведется с нашими особенными клиентами. А в планах еще многое из того, что позволит процессингу поднять новые сервисы и предложить их своим клиентам.

Особенные клиенты – это образец коммуникабельности и лояльности. Не удивительно, что они ожидают такого же отношения и к себе. Опыт такого общения поднимает планку внутри процессинга и позволяет использовать его для обслуживания других типов клиентов.

Миссия выполняема

Процессинговый центр ProCard только начинает свой путь в сфере обслуживания клиентов электронной коммерции. Но 4 года работы показали, что инвесторы поставили перед проектом вполне решаемую задачу. Соответствие ожиданиям клиентов и ориентированность на их нужды – ключевая деталь в работе процессинга, неразрывно связанная с инновациями и надежностью сервисов.