

Развитие сети самообслуживания Райффайзен Банка Аваль

Карточные продукты и услуги в сфере дистанционного обслуживания



Геннадий ЧОЛОВЕНКО

Главный менеджер по продуктам для физических лиц Райффайзен Банк Аваль

■ РАЗВИТИЕ СЕТИ САМООБСЛУЖИВАНИЯ

Обладая одной из наибольших клиентских баз в стране (свыше 5 миллионов физических лиц), Райффайзен Банк Аваль всегда стремился предоставить для своих клиентов максимально полный перечень услуг и продуктов, ориентированных на все категории населения. Динамично растущие показатели эмиссии платежных карт требовали новых подходов к развитию се-

ти самообслуживания. Независимого развития банкоматной сети, которая расширялась параллельно с сетью информационных киосков, уже было недостаточно для предоставления клиентам всего комплекса услуг вне отделений банка.

С 2005 года Райффайзен Банк Аваль начинает активно развивать сеть центров самообслуживания (ЦС), значительно расширяется и обновляется парк устройств и терминалов, в том числе за счет депозитных банкоматов (cash-in) для приема наличных, а также терминалов самообслуживания всех типов. Постепенно наблюдается тенденция перевода большинства типов платежей на терминалы самообслуживания. На банкоматах остаются лишь платежи, не занимающие много времени на выполнение: покупка ватеров мобильной связи, денежные переводы с карты на карту и т.п. Особенно популярной становится услуга пополнения карточных счетов наличными через депозитный банкомат, воспользоваться которой клиенты могут круглосуточно в удобное для себя время. Денежные переводы становятся доступными на всех терминалах.

Сеть самообслуживания перестает ассоциироваться лишь с аппаратными решениями на базе банкоматов и терминалов, а включает в себя и другие направления и каналы продаж: центры самообслуживания, Интернет, дистанционные и онлайн сервисы, информационный центр банка.

На данный момент Центр самообслуживания Райффайзен Банка Аваль состоит из:

- терминала самообслуживания (информационного киоска);
- банкомата;
- отдельного депозитного банкомата или депозитного модуля к обычному банкомату;
- телефона для связи с круглосуточной клиентской поддержкой.

Развитие Центров самообслуживания обеспечило круглосуточный режим для большинства операций, выполняемых через отделения, а также снизило нагрузку на работников отделений банка – операционистов и кассиров, благодаря уменьшению потока клиентов к кассам отделений.

■ НАПОЛНЕНИЕ СЕТИ САМООБСЛУЖИВАНИЯ ПРОДУКТАМИ И УСЛУГАМИ

В процессе развития сети центров самообслуживания стало ясно, что обязательным условием для перенаправления потока клиентов от отделений к альтернативным каналам обслуживания является наполнение услугами устройств и терминалов самообслуживания, предоставление клиентам широкого функционала и инструментария для проведения финансовых и информационных операций.

Таким образом, на банкоматах Райффайзен Банка Аваль стали доступны, помимо стандартных операций (проверки баланса счета и снятия наличных), следующие дополнительные услуги:

- мини-выписка по счету;
- денежные переводы (с карты на карту);
- пополнение карточного счета наличными (на депозитных банкоматах);
- продажа ваучеров мобильных операторов;
- онлайн (мгновенное) пополнение счетов мобильной связи (прямое пополнение на свободную сумму);
- подключение услуги М-банкинг (услуги SMS-информирования о движениях по карточному счету) и др.

На данный момент банкоматная сеть Райффайзен Банка Аваль насчитывает свыше 2600 банкоматов, более 320 из которых – депозитные (с функцией приема наличных).

Перевод большей части платежей и активных операций на терминалы самообслуживания (они же – информационные киоски) был продиктован необходимостью предоставления клиенту более эргономичного инструментария для выполнения платежей (операции проводятся на сенсорном экране с помощью виртуальной клавиатуры для набора цифр и символов), а также достаточного времени для осуществления активных и информационных операций (что на банкомате трудно выполнимо из-за активного использования и востребованности операций получения наличных, особенно с учетом такого явления, как "зарплатный проект"). К тому же, как упоминалось выше, банкоматы обзавелись еще одной востребованной населением функцией – операцией загрузки наличных на карточные счета. Поэтому для проведения платежей банкомат в большинстве случаев перестал быть удобным каналом предоставления услуг и эту нишу уверенно занял банковский терминал самообслуживания (БТС).

В настоящее время на банковских терминалах самообслуживания Райффайзен Банка Аваль клиентам доступны следующие услуги:

- просмотр баланса по счетам (карточным, депозитным, кредитным);
- получение выписок по счетам (карточным, депозитным, кредитным), в

СПРАВКА

- Райффайзен Банк Аваль на украинском рынке работает с 1992 года (до покупки контрольного пакета акций группой Райффайзен Интернациональ – носил название АППБ "Аваль"), на рынке платежных карт – с 1996 года.
- Является принципиальным членом платежных систем Visa и MasterCard WorldWide, работает по агентской схеме с платежной системой American Express.
- Входит в первую группу банков по классификации Национального банка Украины (крупнейшие банки). Занимает лидирующие позиции по основным финансовым критериям и показателям.
- Обслуживание карточных операций осуществляет в собственном межбанковском процессинговом центре – Украинском процессинговом центре (UPC).
- Имеет разветвленную сеть банковских отделений (свыше 1200), а также банкоматов и центров самообслуживания (свыше 2700 точек обслуживания в терминальной сети).
- Предоставляет круглосуточную помощь и поддержку клиентам и держателям платежных карт через собственный Информационный центр.

CARTES & IDentification

November 17, 18, 19, 2009
Paris-Nord Villepinte Exhibition Centre - France



www.cartes.com



Participate in the major event of
your profession!

The World Leading Event in Digital Security & Smart Technologies

An event organized by
comexposium

CARTES & IDENTIFICATION 2009
70 avenue du Général de Gaulle
92058 Paris la Défense Cedex - France
cartes-id@exposium.fr

том числе в удобном формате (широкие чеки и выписки);

- денежные переводы (с карты на карту);
- погашение всех типов кредитов;
- пополнение депозитов;
- продажа ваучеров мобильных операторов;
- онлайн (мгновенное) пополнение счетов мобильной связи на любую сумму;
- подключение услуг (М-банкинг, автоматическая регулярная оплата выставленных счетов за коммунальные и прочие услуги постоянным поручением и др.);
- платежи системным компаниям (Oriflame, Mary Kay, AVON, Zepher, Lancome и др.);
- платежи региональным компаниям за услуги: телефония, Интернет, телевидение и др. (для чего необходимо выбрать соответствующую область или регион);
- благотворительные и другие платежи;
- страховые взносы.

Сегодня сеть терминалов самообслуживания Райффайзен Банка Аваль насчитывает свыше 400 единиц различных типов и моделей (без дополнительных депозитных модулей). В 2009 году расширение сети терминалов обслуживания будет также активным.

По мере роста числа пользователей Интернета возникла необходимость в предоставлении ряда услуг непосредственно на корпоративном сайте банка, так как именно там клиенты черпают информацию о банке, услугах, тарифах, знакомятся с последними новостями, предложениями и акциями.

На сайте Райффайзен Банка Аваль клиентам предлагаются следующие услуги:

- получение онлайн выписки по карточному счету;
- выполнение онлайн блокирования/разблокирования платежной карты;
- формирование онлайн заявки на открытие платежной карты;
- формирование онлайн заявки на периодическое получение выписки по e-mail (ежемесячное), для чего необходимо указать адрес электронной почты;
- формирование онлайн заявки на получение кредита и др.

Учитывая динамику роста посещаемости корпоративного сайта, а также необходимость в проведении основного спектра банковских операций через Интернет, в настоящее время в стадии реализации находится система Интернет-банкинг для физических лиц (для юридических лиц такое решение доступно с 2004 года). Данная система будет многофункциональной (не будет ограничиваться лишь контролем балансов счетов, переводами между собственными счетами клиентов и адресными платежами) и составит достойную конкуренцию аналогичным решениям на рынке банковских услуг, так как будут учтены многие ошибки подобных систем, появившихся на рынке ранее.

Отдельное внимание банк уделил тем клиентам, которые не имеют доступа в Интернет и по разным причинам имеют ограниченные возможности посещать отделения банка (например, не чаще одного раза в месяц). Для указанной категории клиентов банк предлагает ряд дистанционных сервисов, благодаря которым клиенты могут пользоваться банковскими услугами и продуктами, не посещая отделение банка и не имея выхода во всемирную информационную сеть:

- **Информационный центр** – банковский контакт-центр, функционирующий в круглосуточном режиме. Позвонив в Информационный центр по телефону, клиент может управлять своими счетами и контролировать их баланс, акцептировать или отменять платежи, подключать новые услуги и продукты, а также многое другое.

- **Аваль Телевойс** – интерактивный IVR-сервис, интегрированный в работу Информационного центра. Позволяет узнать курсы валют и остаток на карточном счете. В настоящее время в стадии реализации находятся получение выписки по карточному счету и задолженности по кредитам. Все операции выполняются по IVR-сценарию, без участия оператора Информационного центра.

- **Аваль-Пейдж** – регулярное (ежедневное) получение клиентом информации об остатке на его карточном счете на пейджер или мобильный телефон (в виде SMS).

- **М-банкинг** – оперативное получение клиентом информации на мобильный телефон о движениях по карточному счету и текущем балансе (в виде SMS). Ин-

формация поступает в течение нескольких минут с момента проведения операции. Подключение услуги возможно также на банкомате и терминале самообслуживания.

- **Услуга "Постоянное поручение"** и услуга регулярной автоматической оплаты выставленных счетов – возможность выполнять на регулярной основе (ежемесячно) погашение кредитов, пополнение депозитных счетов, оплату коммунальных, телекоммуникационных услуг и Интернета, внесение страховых взносов, пополнение мобильных счетов и другие постоянные платежи. Подключить услугу можно через терминал самообслуживания или отделение банка. Управление услугой и платежами возможно через Информационный центр.

- **Система "Клиент-Банк"**. Классическое решение для юридических лиц по управлению счетами, отправке платежных поручений, получению информации о курсах валют и др.

- **WAP-банкинг** позволяет с помощью мобильного телефона по WAP-протоколу просматривать курсы валют, перечень отделений и банкоматов банка.

- **Интернет-банкинг** позволяет юридическому лицу управлять счетами как в национальной, так и в иностранных валютах, выполнять платежи как по Украине, так и за рубеж (SWIFT-платежи). Реализована возможность работы в системе со смартфонами, КПК, коммуникаторов под

управлением ОС Windows. Как уже упоминалось, в стадии реализации находится аналогичная система для физических лиц с использованием современных средств защиты информации.

- **Мобильные платежи.** Выполнение с помощью мобильного телефона в режиме SMS мгновенного пополнения счета мобильной связи и платежей в пользу различных компаний, предоставляющих услуги.

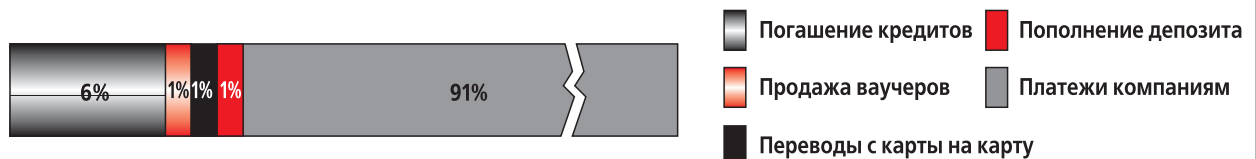
■ ВОСТРЕБОВАННОСТЬ УСЛУГ В СЕТИ САМООБСЛУЖИВАНИЯ. ФАКТЫ, СТАТИСТИКА, ТЕНДЕНЦИИ

В настоящее время наблюдается тенденция к постепенному росту операций в торговой сети. Пока нельзя говорить о перевесе безналичных операций над операциями снятия наличных из-за менталитета большинства населения с "зарплатными" картами, но все же стоит отметить тот факт, что все больше владельцев платежных карт начинают на личном опыте понимать очевидные преимущества данного варианта расчетов в торговых заведениях и Интернете из-за удобства и более высокой скорости обслуживания (ведь процесс формирования необходимой суммы для расчета, "выуживание" купюр и монет из кошелька, ожидание получения сдачи и выполнения аналогичной процедуры формирования необходимой суммы из кассы занимает больше времени, чем операция расчета платежной картой). Основ-

РИСУНОК 1

ОПЕРАЦИИ НА УСТРОЙСТВАХ САМООБСЛУЖИВАНИЯ

Операции на банковских терминалах самообслуживания (БТС)



Дополнительные* операции на банкоматах



* Без учета стандартных операций - проверки баланса счета и снятия наличных

ная среда использования платежных карт для расчетов пока остается традиционной – для оплаты услуг/товаров в супермаркетах и магазинах, а также при расчетах за коммунальные и другие услуги/товары через Интернет.

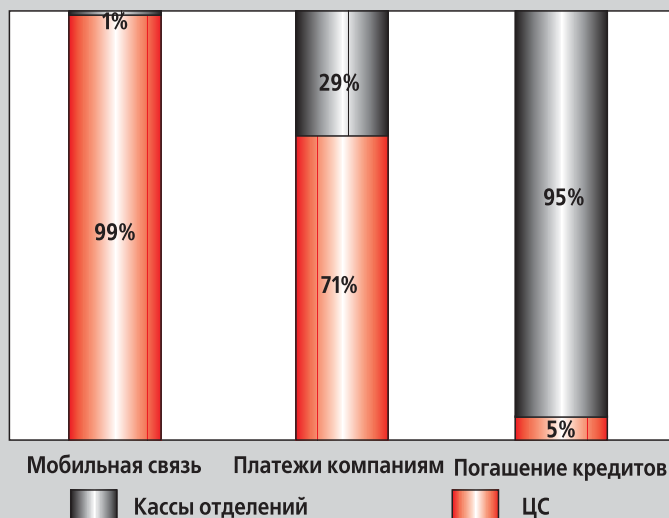
Если говорить об устройствах самообслуживания по отдельности, то на первое место по востребованности услуг на банковских терминалах самообслуживания (БТС) выходят платежи компаниям (за услуги системным компаниям, за телекоммуникационные услуги, Интернет и др.). На данный момент они составляют от 90% до 92% всех операций, выполняемых клиентами Райффайзен Банка Аваль на банковских терминалах самообслуживания (рис. 1). Менее популярны операции покупки ваучеров мобильной связи, денежные переводы с карты на карту и др.

Из дополнительных операций на банкоматах (или программно-технических комплексах самообслуживания, как с недавнего времени предлагает называть эти устройства Национальный банк Украины) у клиентов Райффайзен Банка Аваль наибольшей популярностью пользуются операции зачисления наличных средств на карточные счета (на устройствах, оборудованных депозитным модулем), на втором месте – получение мини-выписки, на третьем – денежные безналичные переводы с карты на карту (рис. 1). Последнюю услугу Райффайзен Банк Аваль в ближайшее время планирует предоставлять не только собственным клиентам, а всем обладателям платежных карт любого банка.

Центры самообслуживания постепенно начинают завоевывать популярность тех, кто ценит свое время и желает проводить финансовые операции в "свободном" режиме (без привязки ко времени работы отделений банка). Приятно осознавать, что по некоторым операциям присутствует устойчивая тенденция миграции от отделений в центры самообслуживания (т.е. клиенты предпочитают выполнять платежи на терминалах самообслуживания, а не в кассах отделений, где часто приходится выстоять очередь и необходимо успеть обслужиться до завершения рабочего времени отделения). В первую очередь это относится к операциям покупки ваучеров и онлайн пополнения счетов мобильной связи на любую сумму (т.н. "свободное" пополнение), на втором

РИСУНОК 2

**ОТДЕЛЬНЫЕ ОПЕРАЦИИ
В ЦЕНТРАХ САМООБСЛУЖИВАНИЯ (ЦС)**



месте идут платежи компаниям (рис. 2). Это означает, что клиенты Райффайзен Банка Аваль при необходимости провести платеж в пользу компании, которая присутствует на банковском терминале самообслуживания, или же при необходимости выполнить операцию, которая предлагается как в отделении, так и в центре самообслуживания, – делают свой выбор в пользу последнего. В то же время приходится констатировать тот факт, что операции погашения кредитов через центры самообслуживания пока занимают незначительную нишу в 5% от общего количества, что может означать лишь то, что заемщики пока опасаются или не привыкли доверять свои средства и выполнение таких операций автоматам и предпочитают по старинке доверять свои "кровные" банковским кассирам. И это несмотря на то, что операция загрузки наличных на карточный счет через банкомат с депозитным модулем занимает не более 3 минут, а операция погашения кредита на терминале самообслуживания – не более 3-4 минут (в зависимости от навыков пользователя). Остается надеяться, что со временем ситуация изменится, как это произошло ранее с банкоматами, и клиенты по заслуге оценят удобство круглосуточной работы центров самообслуживания, возможность проведения в любое время финансовых и информационных операций: погашения кредитов, пополнения де-

позитов и пр., тем более что курс обмена валют клиентам более выгоден на терминалах самообслуживания, нежели в кассах отделений.

Хотелось бы отметить, что и между отдельными продуктами на устройствах самообслуживания также присутствует конкуренция, например, население в последнее время существенно охладело к покупке ваучеров мобильных операторов и активно использует услугу онлайн пополнения счета мобильной связи на свободную сумму (т.е. происходит зачисление указанной пользователем любой суммы не менее 5 грн. на счет, закрепленный за указанным номером мобильного телефона). Судя по темпам, операция онлайн пополнения вскоре полностью вытеснит операцию покупки ваучеров со всех типов устройств самообслуживания.

Говоря о других направлениях самообслуживания, стоит отметить повышение интереса к услуге М-банкинг. Онлайн SMS-информирование доказало свою незаменимость и удобство в условиях современной тотальной "мобилизации" населения, предоставляя возможность 24 часа в сутки быть в курсе движений по карточному счету.

То же можно сказать об услуге "Постоянное поручение" и услуге регулярной автоматической оплаты выставленных счетов, к которым повышенный интерес проявляют те клиенты, которые еще не готовы использовать Интернет для проведения финансовых операций и платежей, но уже не желают ожидать своей очереди в отделениях или не имеют возможности по разным причинам посещать отделения в рабочее время. Для таких клиентов данные услуги являются наиболее приемлемым вариантом, ведь единожды оформив и подписав договор, банк по поручению клиента вправе в указанные клиентом дни выполнять списание средств с карточного счета его владельца в пользу различных компаний (как плату за коммунальные услуги, Интернет, с целью погашения кредитов, пополнение депозитов и счетов мобильной связи как собственных, так и счетов близких и родных людей). Для пользователей пакетов банковских услуг (пакет "Оптимальный") подключение к данной услуге возможно выполнить через банковский терминал самообслуживания.

Также хотелось бы упомянуть о том, что многие услуги в ЦС предоставляются бан-

ком бесплатно, если клиент является пользователем пакета банковских услуг. Например, в пакете услуг "Оптимальный" операция перевода средств на депозитный счет предоставляется бесплатно, в то время как вне пакета она уже подлежит тарификации. Т.е. при подключении клиента к пакету банковских услуг все операции в Центрах самообслуживания для пользователя такого пакета либо предоставляются бесплатно, либо тарифицируются по минимальному тарифу.

Кроме дифференцированной и гибкой тарифной политики Райффайзен Банк Аваль уделяет должное внимание бонусным программам. В частности, в рамках совместной акции Райффайзен Банка Аваль и мобильного оператора МТС держателям ко-брендовых карт МТС за каждую безналичную операцию в торговой сети начисляется бонус в соотношении 1 к 5 (за каждые 5 истраченных гривен на бонусный счет клиента зачисляется 1 бонус, который может использоваться как "живые" деньги для приобретения товаров и услуг по условиям программы "Мой МТС").

В завершение хотелось бы подчеркнуть, что будущее банковских услуг – за дистанционным самообслуживанием. Это влечет за собой и уменьшение операционных расходов для банка и массу удобств и возможностей для клиентов, предоставляя им свободный выбор места и времени для заказа и потребления банковских услуг. А уже конкретное направление и решение – канал обслуживания, на котором остановит свой выбор клиент, – будь то банкоматная сеть, центр самообслуживания, услуга автоматической оплаты счетов, мобильные платежи, система Интернет-банкинг или иная услуга или продукт – для банка не является решающим критерием. Главная задача банка – предоставить клиенту как можно больший перечень отлаженных банковских систем и решений, продуктов и услуг для выбора и обеспечить всестороннее обслуживание на самом высоком технологическом уровне, а также гарантию оперативного выполнения финансовых операций, чем успешно вот уже 17 лет и занимается на банковском рынке услуг Райффайзен Банк Аваль.