



moneyveo

Veocard

платежная карта от небанковской компании



Впервые на украинском рынке

Рынок небанковских финансовых услуг, показавший бурный рост в последние годы, продолжает расширяться и совершенствовать свои процессы и технологии. Выпуск компанией Moneyveo платежной карты в партнерстве с Visa, IBOX BANK, при поддержке Новой Почты стал важным событием. О новом проекте журналу ФУЭТЕ рассказали Игорь Пшеничный, руководитель карточного направления компании Moneyveo, и Влас Головин, директор подразделения Product development компании Moneyveo.

ФУЭТЕ: Moneyveo уже восьмой год подряд удерживает лидерство на рынке небанковского кредитования. Как работа продуктового подразделения влияет на общий результат?

Влас Головин: Действительно, Moneyveo – лидер в своем сегменте. Использование инновационных решений, изучение и учет потребностей клиентов помогают нашей компании создавать востребованные продукты и занимать высокую долю рынка небанковского потребительского кредитования. Сегодня услугами Moneyveo пользуются больше миллиона клиентов, и их число растет.

Департамент Product development был образован в 2017 году, когда в коллективе компании работало не более 100 человек. В то время Moneyveo предлагала клиентам всего один кредитный продукт. Это был PDL (pay day loan – деньги до зарплаты) – краткосрочный кредит на небольшую сумму, который выдавался на карту

онлайн. Постепенно мы начали формировать новые предложения.

У руководителей и акционеров Moneyveo было четкое понимание необходимости развивать продуктовую линейку компании. Были заложены основы стратегии, мы сформировали команду – привлекли в нее Игоря Пшеничного и других классных специалистов – и взялись за работу!

ФУЭТЕ: Как развивалась продуктовая линейка?

Влас Головин: Мы превратили PDL-кредит в полноценную кредитную линию – предложили потребителям так называемое "револьверное кредитование". Теперь наш клиент может увеличивать сумму открытого кредита на тех же условиях без дополнительных звонков, договоров и согласования.

В 2019 году был запущен Installment – на период до 126 дней с оплатой в рассрочку равными частями. В ближайшее время планируется



увеличить максимальный срок пользования до 150 дней.

А в сентябре 2020 года мы дополнили нашу линейку мобильным приложением Veomini, рассчитанным на молодую аудиторию. Особенность этого продукта заключается в минимизации действий пользователя. Он хочет получить деньги быстро? Мы дали ему такую возможность: пара кликов – и готово. Максимальный чек Veomini меньше, чем у PDL, но сроки пользования деньгами те же – от 1 до 30 дней с возможностью продления. Деньги поступают прямо на карту.

Принятие решения по заявкам на все виды кредитов в Moneyveo сегодня занимает до 1 минуты – это рекордная скорость на рынке.

ФУЭТЕ: Moneyveo запускает уникальный продукт на украинском рынке небанковского потребительского кредитования – платежную карту Veocard. В чем его особенности и преимущества?

Игорь Пшеничный: Самым главным преимуществом всех продуктов компании является легкость и скорость получения, а также простота использования. Veocard здесь не стала исключением. Оформление карты для существующих клиентов займет не более 15-20 минут, причем решение о размере кредитного лимита пользователь получит в течении первой минуты оформления заявки. Весь процесс полностью проходит в режиме

онлайн, а забрать карту можно в любом отделении Новой Почты по всей Украине.

Само же пользование картой будет максимально удобным за счет понятного Личного кабинета, где клиент может видеть свои операции по карте, проценты за пользование кредитным лимитом или начисленный кешбэк.

ФУЭТЕ: Как возникла идея выпустить собственную карту?

Влас Головин: Еще в 2018-2019 годах была поставлена цель – выйти в сегмент карточного кредитования. Мы хотели стать первой финансовой компанией, которая выпустит свою карту. И не простую prepaid, а персонализированную, с полноценной эмиссией в партнерстве с банком.

Игорь Пшеничный: Регулярные опросы клиентов, которые мы проводим, помогают компании выявлять их актуальные потребности. Нам важно, чтобы люди могли беспрепятственно пользоваться услугами Moneyveo. Как выяснилось, для этого им нужен дополнительно платежный инструмент в кошельке. И мы решили, что готовы его предоставить.

ФУЭТЕ: Какие преимущества получит Moneyveo и ваши клиенты в результате партнерства компании с IBOX BANK?



Игорь Пшеничный, руководитель карточного направления Moneyveo

Игорь Пшеничный: Мы долго готовились к выпуску Veocard, прошли весь рынок в поисках банка-партнера, без которого нельзя запустить такой проект в условиях современного законодательства. К сожалению, еще не все наши банки морально готовы к процессам Open Banking.

Нашим партнером стал IBOX BANK, согласившийся участвовать в новом финтех-проекте. Запуск был непростым, так как у банка нет собственного процессинга – он использует аутсорсинговый процессинговый центр TASLink. Алгоритм был выстроен таким образом, чтобы все проходило через IBOX BANK в соответствии с законодательными и другими требованиями к его внутренним системам и ограничениями, которые нам пришлось преодолеть.

Но мы все сделали. На сегодня у нас выстроена технология, которая на профессиональном сленге называется квази-онлайн. Но для клиента это фактически полноценный онлайн-продукт.

ФУЭТЕ: Как вы пришли к решению предложить Новой Почте стать партнером в проекте?

Игорь Пшеничный: Еще одно преимущество продукта Veocard – полностью автоматизированный процесс заказа карты и ее получение

через логистического оператора №1 в Украине – Новую Почту.

Мы проводили опросы. 85% клиентов сказали, что хотели бы получать карты именно в отделениях Новой Почты. Для нас это был вызов: мы знали, что просто не будет. Новая Почта – это машина, которая учитывает каждую секунду времени пребывания клиента в отделении. А в нашем проекте необходимо проводить идентификацию и верификацию клиента.

Новая Почта выдвинула определенные требования. Они касались количества листов в договоре, времени обслуживания клиента в отделении, использования ее программного обеспечения. Нам пришлось искать компромисс. В сотрудничестве с нашим техническим подразделением были реализованы совместные с Новой Почтой API, обеспечены высокая скорость и удобство обслуживания клиентов Moneyveo.

С момента оформления онлайн-заявки пользователь может получить Veocard на Новой Почте в течение одного рабочего дня. В почтовом отделении будущий владелец карты подписывает пакет документов, сформированный Moneyveo, ставит 5 подписей – и документы улетают в банк. Вся процедура занимает от 5 до 10 минут. Выходя из отделения, клиент сразу получает SMS с PIN-кодом. На этом этапе его карта уже полностью активна.

ФУЭТЕ: Ваш третий партнер в выпуске Veocard – глобальная компания платежных технологий Visa. Как складывалось сотрудничество?

Игорь Пшеничный: Благодаря сотрудничеству с Visa, Moneyveo остановила свой выбор на продукте Visa Reward, поскольку он в обязательном порядке предусматривает бонусную составляющую. Мы решили порадовать наших клиентов бонусом 100 грн при получении карты; кешбэком 1% на все категории покупок; сниженной на –50% Дисконтной процентной ставкой в первый месяц использования кредитного лимита, и другими постоянными бонусами, о которых мы будем регулярно сообщать.

Обратившись к Visa с предложениями и пожеланиями, мы удивились тому, насколько глубоко они понимают наши технологические процессы. Профессионалам достаточно увидеть, как работает машина – и они уже знают, что под капотом! (Смеётся).

Veocard – это карта стандарта EMV с бесконтактной технологией PayWave. Сегодня IBOX BANK обеспечивает поддержку в Google Pay – клиенты Moneyveo уже могут загружать свои карты в приложение. Ожидается, что в августе будет завершено тестирование с Apple Pay.

Влас Головин: Хотел бы дополнить: все, что мы сделали в рамках проекта Veocard, позволило нам создать вокруг нашего клиента некую экосистему. Здесь уже присутствует не просто онлайн-кредитование, но и привязанность человека к нашему продукту. Работает принцип трат как на крупные, так и на малые покупки: клиент может рассчитаться своей картой в магазине, на заправке, в ресторане в любой момент без посещения сайта Moneyveo. Это наша первая большая победа в том, чтобы найти место, где бы мы еще хотели присутствовать в жизни наших пользователей.

ФУЭТЕ: С какими еще сложностями вы сталкивались в процессе создания проекта?

Игорь Пшеничный: Самой сложной была интеграция с банком. Ведь номер карты – секретный параметр, передача которого невозможна. Поэтому в течение всего процесса стандартной персонализации Veocard используются определенные идентификаторы.

В нашем проекте также нужно использовать идентификатор для понимания и привязки таких параметров платежной карты, как клиент, номер счета IBAN, PAN. Идентификатор был разработан, и компания "Пластик Карта" даже изменила свой процесс персонализации, чтобы наносить его на конверты с картами и дополнять этой информацией общий электронный реестр. Руководители "Пластик Карты" и ее персонализационное бюро – большие молодцы! Они быстро решили нестандартную задачу.

Таким образом, проект Veocard объединил несколько партнеров. Это было непросто, но игра стоит свеч! Очень важно, когда партнеры открыты к диалогу, к вызовам, умеют признавать недочеты в своих процессах и готовы их исправлять.

ФУЭТЕ: В чем состоит преимущество Veocard перед банковскими платежными картами?

Влас Головин: Персонализация, гибкость процессов, атмосфера инноваций в коллективе позволяют Moneyveo быть максимально приближенными к клиентам и сократить time to client process.

Так, за пользование кредитным лимитом у нас всегда будет устанавливаться индивидуальная процентная ставка для каждого клиента. А интеграция Moneyveo с Visa, IBOX BANK, Новой Почтой и "Пластик Карта" позволит клиентам пользоваться услугами самых известных компаний.



Влас Головин, директор подразделения Product development компании Moneyveo

Ну, и в целом важным преимуществом Moneyveo является атмосфера инноваций в коллективе. В основе деятельности нашей команды лежит нестандартный и в то же время простой подход в создании продуктов. Каждый сотрудник постоянно находится в процессе поиска инноваций, которые сделают наши продукты еще более технологичным, удобными и ценными.

Игорь Пшеничный: Мы стоим на шаг ближе к клиенту, изучаем его желания и потребности – когда он берет деньги, на какие суммы, для чего. Есть люди, которые оформляли кредиты в компании более 200 раз. Мы видим востребованность Moneyveo и стремимся всегда оправдывать ожидания потребителей наших услуг.

ФУЭТЕ: Что уже внедрено в рамках проекта и что ожидается в ближайшее время?

Игорь Пшеничный: Впервые в Украине реализована такая возможность управления ставкой, при которой в один момент ставка снижается, а при наступлении других событий (например, по истечении акционного периода) поднимается.

Новые возможности системы расчета процентной ставки, которые мы внедрили в этом проекте, позволяют нам общаться с клиентом "на кончиках пальцев". Например, в вопросах его

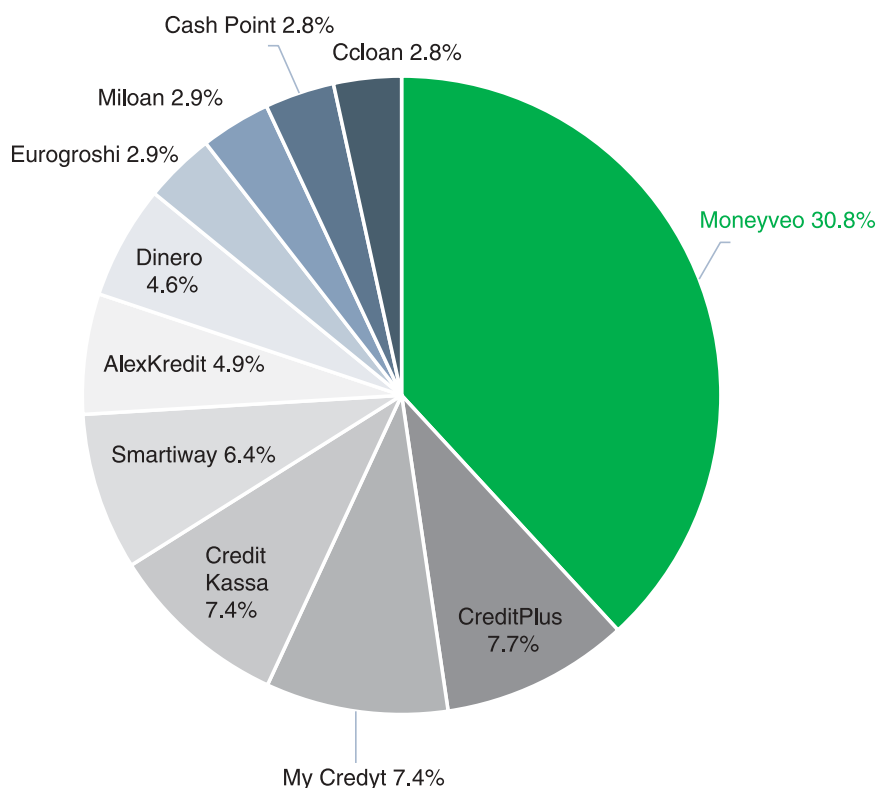
спонтанных расходов. Соответственно, мы сможем управлять его процентной ставкой и в нужный момент предоставлять ему специальные условия использования кредитной карты.

По инициативе директора нашей компании Алены Андрониковой, каждый сотрудник менеджмента должен принимать звонки в колл-центре. Первый раз я с опасением принимал эти звонки – думал, что сейчас мне будут рассказывать, как что-то там дорого... Скажу вам, что я принял много звонков и не было ни одного негативного. Для меня это показатель! Мы помогаем людям и делаем все возможное, чтобы создавать для них комфортные продукты и условия.

В ближайшее время у нас запланирована коллаборация с самым сильным украинским игроком на рынке программ лояльности. Нашим клиентам будет предоставлена возможность менять накопленные внутренние бонусы на скидки в рамках программы. Мы стремимся предоставить дополнительные преимущества нашим клиентам, поэтому в данном вопросе хотим сотрудничать с лидером рынка.

В числе прочих преимуществ Veocard – бесплатное снятие наличных в банкоматах два раза в месяц. А также пополнение карты без комиссии через терминалы самообслуживания EasyPay и IBox (вскоре перечень пополнится терминалами ПриватБанка и City24).

Доли рынка онлайн кредитования 2020, %



ФУЭТЕ: Изменится ли с запуском Veocard принцип "один клиент – один кредит" в Moneyveo?

Игорь Пшеничный: Запустив Veocard, мы дали клиенту возможность параллельно пользоваться и картой, и одним из кредитов. Мы модернизировали систему таким образом, что для каждого нашего клиента определяется общий лимит на все кредитные продукты и предоставляется возможность распределять средства на свое усмотрение.

ФУЭТЕ: Запуская карточный проект, вы одной ногой ступаете на банковский "огород". Ожидаете ли какой-то реакции банков?

Игорь Пшеничный: Ожидаем. Надеемся, что им будет приятно! Для банков это станет каким-то раздражителем, но их политика и стратегия точно не будут зависеть от того, выпустит Moneyveo карту или нет. Единственное, в чем мы совершенно уверены: банки станут тестировать этот карточный продукт. Мы замечали неоднократно, как наши подходы, элементы маркетинга и работы с клиентами потом используются другими компаниями и банками в том числе. Мы готовы. Думаем.

Стоит отметить: мы понимаем, что карта – это банковский продукт. Поэтому по Veocard ставки будут в 2 раза меньше, чем наши стандартные ставки по другим продуктам. Нет смысла на банковском рынке предлагать проценты, принятые на рынке небанковского потребительского кредитования.

Влас Головин: Пройдет какое-то время, и подобные продукты появятся у наших конкурентов. Может быть, не сразу, а через пару лет.

ФУЭТЕ: Будут ли отличаться подходы в обслуживании Veocard и других ваших продуктов? Сохранится ли поддержка 24/7?

Игорь Пшеничный: В рамках этого проекта мы обучили операторов контакт-центра работе с кредитными картами. Фактически наш колл-центр сейчас работает так же, как банковский. В нем есть все инструменты, чтобы ока-



Команда проекта Veocard.

зать информационную поддержку по карте в режиме 24/7.

Кстати, в отличие от других наших продуктов, перечень информации, которую мы можем сообщить нашим клиентам о карте, существенно расширился. Здесь нам доступна информация о начисленных процентах, суммах к выплате, деталях транзакций, причинах отказов и пр.

Мы также можем осуществлять полную поддержку клиента по любым его обращениям. В нашей компании создан и максимально автоматизирован бэк-офис карточных операций.

ФУЭТЕ: Как вы планируете продвигать карту? Будет креативная реклама?

Влас Головин: Реклама будет обязательно, но немного позже. Ведь знакомство рынка с новым продуктом должно происходить поэтапно. Сначала мы планируем выдавать карты очень дозированно. Начнем с фокус-групп, в которых будет происходить тестирование и совершенствование. И только после этого мы сделаем продукт доступным широким массам.

О КОМПАНИИ MONEYVEO

Финтех-компания Moneyveo первой в Украине в 2013 году запустила онлайн-кредитование.

Moneyveo – лидер украинского рынка небанковского потребительского кредитования. Услугами компании пользуются более 1 млн украинцев.

Цель Moneyveo – предоставлять клиентам максимально удобные, быстрые и надежные финансовые сервисы в любое время в любом уголке нашей страны. Экосистема Манивео строится по принципу Digital 360, а цифровые технологии применяются во всех направлениях бизнеса.

Новый продукт компании – платежная карта Veocard. Она может быть дебетовой или иметь открытую кредитную линию и дает возможность пользоваться деньгами по всему миру.

Moneyveo имеет сертификат, подтверждающий высокий уровень безопасности платежных карт – PCI DSS Service Provider Level 1.

С апреля 2020 года компания Moneyveo вышла на рынок Азии, запустив кредитование во Вьетнаме.

www.moneyveo.ua
www.moneyveo.com