ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКИЙ ЖУРНАЛ

КАРТ БЛАНШ

КАРТОЧНЫЕ СИСТЕМЫ И ТЕХНОЛОГИИ

Платежные карты Украины:
итоги 1 квартала

Банковские карты:
найти новые возможности роста

Контакт-центры
для финансовых институтов

ВРЕМЯ СТАРТА К НОВЫМ ВЫСОТАМ

#3'2009

www.carteblanche-online.info

ОЦЕНИ НОВИНКУ КАРТОЧНОЙ КУХНИ

InvoCard

Программное обеспечение для карточного бизнеса:

INVOPRINCIPAL
для принципиальных членов

INVOCENTER
межагентские расчеты

INVOAGENT
для банков-агентов

Возможности:

- Все виды карт
- Многофилиальный банк
- Агенты и аффилиаты
- Мультипроцессинг
- Мультиэквайринг
- Овердрафты
- Безопасность
- Гибкость
- СУБД ORACLE

12 ЛЕТ НА КУХНЕ БАНКОВСКОГО ПО - ПАЛЬЧИКИ ОБЛИЖЕШЬ !

Центральный офис компании ИНВЕРСИЯ: 115 230, Москва, Каширское шоссе, д.13А стр 4.

☎ 323-33-01, 320-54-21, 320-54-11, 323-41-28 http://www.inversion.ru/

6

Рынок платежных карт Украины итоги 1 квартала 2009 года

21

Конференция "Современный Contact Center – 2009"

Контакт-центры для финансовых институтов 25

СОДЕРЖАНИЕ

РЫНОК ПЛАСТИКОВЫХ КАРТОЧЕК

Банковские карты: найти новые возможности роста 2
Наталия Реном, Украинский процессинговый центр

Рынок платежных карт Украины: итоги 1 квартала 2009 года 6

ТЕХНОЛОГИИ И РЕШЕНИЯ

IT в банковской сфере: время для качественного скачка в развитии 10

Персонализация дистанционного банковского обслуживания 14
Андрей Чирков, Compass Plus

Конференция "Современный Contact Center - 2009" 21

Контакт-центры для финансовых институтов 25
Людмила Буракова, Инком

NXP стимулирует распространение технологии NFC 33

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ОЛИМП

Бизнес-визитки компаний 30

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

С кем вы, мобильные операторы? Мобильный vs Банк / Real Mobil Banking 34

КАЛЕНДАРЬ СОБЫТИЙ

июнь - сентябрь 2009 38

КАРТ БЛАНШ

№3•2009

Информаційно-аналітичний журнал

Виходить у світ з грудня 2001 р.

Засновник:
Олена ГОЛЕМБОВСЬКА
Видавець:
Алла ГРИНЬКО
Інформаційна підтримка:
Тетяна ГУДЗЕНКО

Адреса редакції:
м. Київ,
вул. Максима Кривоноса, 2-А,
оф. 915, 9 поверх
Тел./факс: **(044) 249-7295**
Тел. **(044) 525-1132**
www.carteblanche-online.info

Свідоцтво про реєстрацію
КВ №11758-629ПР
від 19.09.2006

Передплатний індекс
23741

Кольороподіл та друк:
ТОВ "РЕМА-ПРИНТ"
м. Київ вул. Турівська 19, к. 2

Тираж **1000 прим.**
Ціна – договірна

Журнал не несе відповідальності за зміст рекламних матеріалів.

Журнал може не поділяти поглядів автора.

Використання публікацій тільки з письмового дозволу редакції.

© Карт Бланш, 2009

Банковские карты: найти новые возможности роста

Наталия РЕНОМ

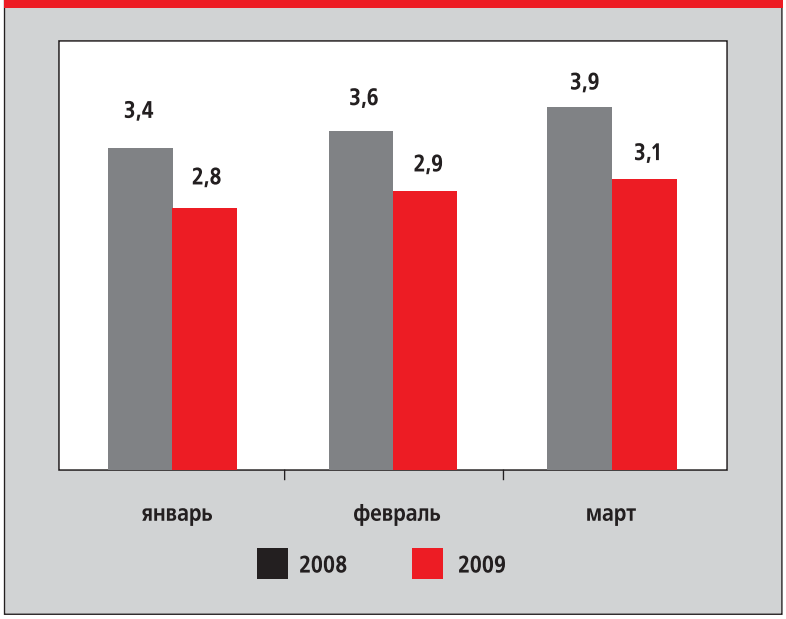
Украинский процессинговый центр

ЭМИССИЯ И ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ПАДАЕТ

Темпы роста рынка платежных карт Украины в первом квартале 2009 года заметно замедлились. И хотя банки по-прежнему эмитируют платежные карты, а держатели карт продолжают ими пользоваться, все же рынок развивается гораздо медленнее, нежели в прошлом году, а по некоторым показателям и вовсе наблюдается спад.

ГРАФИК 1

КОЛИЧЕСТВО ТРАНЗАКЦИЙ НА ОДНУ КАРТУ



Хотя развитие рынка платежных карт в Украине стагнировано, положительная динамика по многим показателям сохраняется. Результаты исследования Украинского процессингового центра (UPC), который обслуживает существенную долю украинского рынка процессинговых услуг, показывают, что, несмотря на снижение темпов развития, у банков есть в этом году возможность перейти от количественного роста к качественному. Для этого, однако, придется, прежде всего, оптимизировать свой бизнес, повысив использование карт и сократив затраты на закупку и содержание банкоматов.

В 2008 году рост эмиссии платежных карт в банках Украины составил 28%. Но уже в ноябре прошлого года, когда банки начали сокращать выпуск кредитных карт, рост эмиссии приостановился. Тем не менее, в январе-феврале 2009 года эмиссия в банках, клиентах компании UPC, составила 400 тыс. карт. В марте текущего года банки снова снизили темпы эмиссии новых карт, тогда как в прошлом году эмиссия за этот период увеличилась на 3%. В целом, по прогнозам специалистов компании UPC, роста эмиссии карт в этом году не будет.

Количество транзакций, совершенных держателями карт банков, клиентов UPC, в январе и феврале текущего года было лишь на 4% больше, нежели в эти месяцы прошлого года. В марте же рост и

вовсе был отрицательным: в первый месяц весны держатели карт совершили на 1,1% меньше транзакций, чем в прошлом году за тот же период.

Уменьшилось и количество транзакций на одну карту. Если в марте 2008 года в среднем держатели активных карт совершали по 3,9 транзакции в месяц, в марте 2009 года этот показатель упал до 3,1 транзакции в месяц (граф. 1). Это свидетельствует о снижении активности пользователей, а также о том, что большая часть эмиссии банков приходится на малоактивные карты, по которым совершаются 1-2 транзакций в месяц.

Снижение количества транзакций свидетельствует, что использование корпоративных зарплатных карт, которые являются основным двигателем эмиссии, сильно упало. Многие предприятия сокращают сотрудников, отправляют их в неоплачиваемые отпуска и снижают зарплату. Все это ведет к тому, что на клиентских счетах не остается средств и держатели перестают пользоваться своими картами. Кроме того, многие банковские клиенты в течение последнего полугодия потеряли доверие к банкам и сняли со счетов свои деньги. По словам специалистов UPC, примерно половина всей эмиссии украинских банков неактивна. По прогнозам, количество активных карт в этом году уменьшится на 5-10%, в связи с тем, что банки будут закрывать счета.

Наибольшее количество транзакций приходится на предпраздничные дни, когда многие покупают подарки. Использование карт также повышается по пятницам, так как клиенты стремятся обналичить деньги перед выходными или же совершают крупные покупки в магазинах. Количество транзакций, проведенных на выходных, как правило, меньше. В марте текущего года пики количества транзакций пришлись на канун 8-го марта.

ЭКВАЙРИНГ: НОВЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ

Количество банкоматов в течение последнего года стабильно росло. В 2008 году в среднем по рынку число банкоматов увеличилось на 35%, то есть темп роста количества банкоматов даже превышал темп роста эмиссии карт.

За первый квартал 2009 года количество банкоматов в банках, клиентах UPC, выросло на 3,4%. Однако большая часть банкоматов, установленных в течение первого квартала текущего года, была закуплена еще до наступления кризиса. Теперь же у банков просто недостаточно средств для того, чтобы активно закупать банкоматы и содержать их. Поэтому рост количества банкоматов в 2009 году вряд ли превысит 5%.

Среднее количество транзакций в месяц в одном украинском банкомате составляет 2-2,5 тыс., хотя максимальное количество транзакций на банкомат может достигать 8 тыс. Это свидетельствует о том, что банкоматы простаивают и работают в целом неэффективно.

В этом году многие банки ищут другие возможности для расширения инфраструктуры обслуживания держателей платежных карт в банкоматах. Многие из них уже в ближайшее время присоединятся к объединенным банкоматным сетям, чтобы иметь возможность наращивать сеть без инвестиций в закупку оборудования и разделить между собой затраты на содержание сети. О возросшем интересе банков к таким проектам свидетельствует, в частности, статистика объединенной банкоматной сети "АТМоСфера", количество банкоматов в которой за год увеличилось более чем на 920 устройств, то есть на 60%, и превысило на сегодняшний день 2500 банкоматов (граф. 2).

ГРАФИК 2

КОЛИЧЕСТВО БАНКОМАТОВ В ОБЪЕДИНЕННОЙ СЕТИ "АТМОСФЕРА"

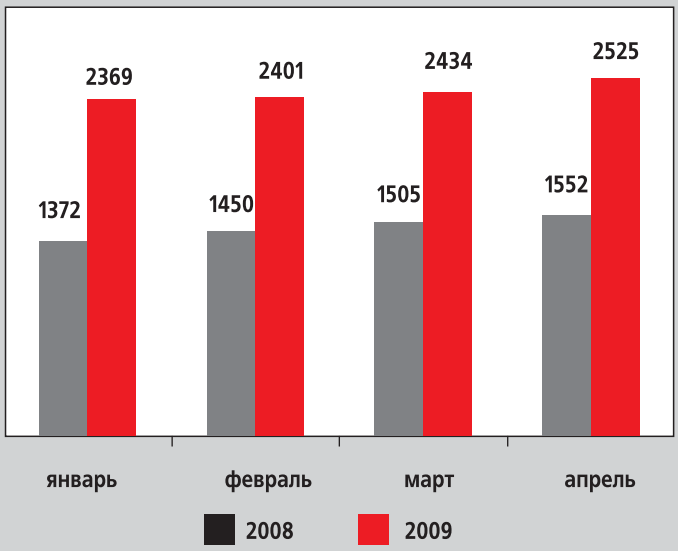
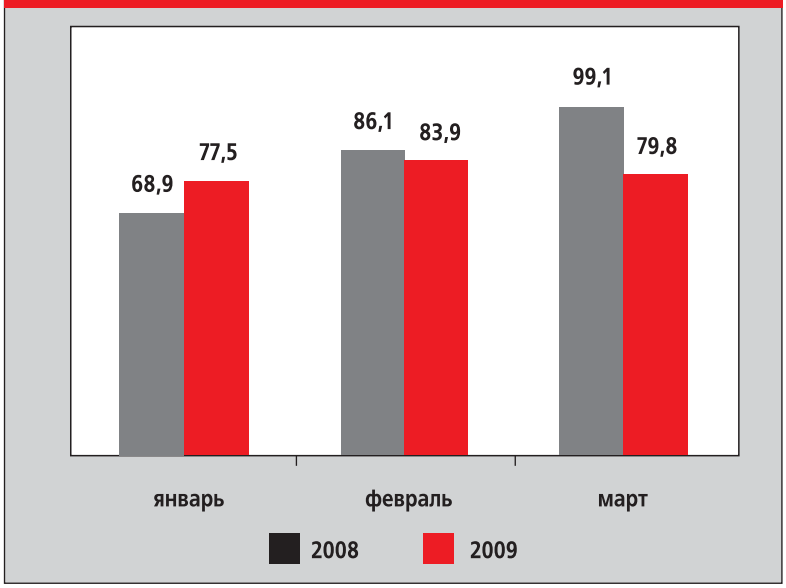


ГРАФИК 3

ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИН (СРЕДНЯЯ СТОИМОСТЬ ОДНОЙ ПОКУПКИ)



В 2008-2009 году к "АТМоСфере" присоединились 4 банка ("Таврика", "ВиЭйБи Банк", "Альфа-Банк" и "Дельта Банк"), и теперь в сети уже 20 банков-участников.

Рынок торгового эквайринга в 2008 году также рос с очень высокой скоростью. В течение 2008 года количество POS-терминалов банков, клиентов UPC, в торговых сетях увеличилось на 40%, то есть почти в два раза. В 2009 году темпы роста замедлились. Так, за первый квартал 2009 года количество банковских POS-терминалов выросло всего на 4%.

Рынок электронной коммерции или Интернет-эквайринга развивается прежними темпами. Количество обслуживаемых в UPC Интернет-магазинов, которые снабжают свои сайты платежными инструментами, чтобы их клиенты могли совершать покупки в сети, увеличилось в течение первого квартала 2009 года на 10%. Количество транзакций, проведенных держателями карт в Интернете, также стабильно растет: за год ежемесячное количество карточных транзакций в сети магазинов, подключенных к UPC, выросло в среднем более чем в три раза. Снизилась лишь средняя стоимость покупки с 99 грн. до 79 грн. (граф. 3). Обороты Интернет-торговцев в среднем остались на том же уровне, что и в прошлом году, хотя в течение первой половины 2008 года рост доходов торговых предприятий в Интернете составил 40-50%.

ТЕКУЩИЙ СЧЕТ ВНОВЬ В ЦЕНТРЕ ВНИМАНИЯ

В целом положительная динамика развития Интернет-эквайринга в Украине свидетельствует о том, что украинцы постепенно привыкают использовать свои платежные карты в сети. Для банков это очень хорошая новость, ведь они получают дополнительные остатки на счетах. С возможностью расплатиться с помощью платежной карты в Интернете, а также в магазинах и торговых центрах у держателя карты появляется больше причин, чтобы хранить деньги на карточном счете.

После остановки кредитования, большое внимание в банках вновь начинают уделять текущему счету. Дело в том, что большинство банковских клиентов на вопрос, услугами какого банка они пользуются, называют тот банк, где у них открыт текущий счет, следовательно, эта услуга имеет ключевое значение для формирования лояльности клиентов.

Мало того, когда доверие к банкам падает, возможность в любой момент снять деньги со своего счета становится принципиально важной для клиентов. Однако для того, чтобы текущий счет стал полноценным банковским продуктом, с помощью которого можно было бы привлекать новых клиентов и повышать лояльность существующих, необходимо окружить его различными дополнительными возможностями и услугами.

В этом году многие банки начнут выдавать клиентам платежные карты, привязанные к текущему счету. С помощью таких платежных карт клиенты смогут оплачивать счета, погашать кредиты, вносить деньги на счет мобильных телефонов и на депозиты и т.д. За счет этого банки смогут повысить лояльность потребителей, привлечь их деньги в банк и сгенерировать остатки на счетах. Таким образом, доходы банков вырастут, а затраты уменьшатся, ведь клиенты будут пользоваться банковскими услугами и платить комиссию, а не просто снимать деньги в банкоматах.

УКРАИНСКИЙ ПРОЦЕССИНГОВЫЙ ЦЕНТР ПРАЗДНУЕТ 12-ЛЕТИЕ

Украинский процессинговый центр (UPC) был основан 24 апреля 1997 года, на "заре" рынка платежных карт и уже 12 лет предоставляет банкам услуги по обработке карточных транзакций и широкий спектр дополнительных продуктов и услуг. "UPC неустанно работает над созданием новых возможностей для банков в сфере развития карточного бизнеса и платежей, - говорит Антон Романчук, председатель правления UPC - Компания уделяет особое внимание предоставлению банкам высокого качества сервиса, безопасности и надежности работы".

В штате ЗАО "Украинский процессинговый центр" 157 сотрудников. Из них 59 человек работает более 5 лет. Сплоченный коллектив - самый ценный интеллектуальный актив компании и важное конкурентное преимущество.

За 12 лет компания UPC добилась хороших результатов. На сегодняшний день компания обрабатывает в среднем 1,13 млн. транзакций в день. На обслуживании в UPC находятся более 11 млн. карт, 33 тыс. POS-терминалов и более 7 тыс. банкоматов. UPC обслуживает 57 банков в Украине и 3 банка в странах Восточной Европы.

В минувшем году была проделана большая работа по запуску центра аутсорсинга для предоставления услуг управления банкоматной сетью. Услугами этого центра сегодня пользуются 3 банка. Кроме того, была усовершенствована бэк-офисная система эмиссии и розничного обслуживания IS-Card, которую на сегодняшний день используют 47 банков.

Стремительными темпами развивается объединенная банкоматная сеть "ATMoСфера", созданная UPC в 2005 году. Прирост за 2008 год составил 78% или 1090 банкоматов. Сегодня в сети 20 банков-участников, объединивших более 2525 банкоматов для предоставления своим клиентам услуг во всех областях Украины. Запущен сайт проекта www.atmosphere.net.ua.

Украинский процессинговый центр уверенно смотрит в будущее. "Несмотря на нынешние сложности в банковском секторе, карточный бизнес по-прежнему будет развиваться, так как он позволяет обслуживать клиентов без высокого риска, а также строить долгосрочные отношения с клиентами", - говорит Антон Романчук.

ПУМБ УСТАНОВИЛ ТЕРМИНАЛЫ OPTIMUM T4230 GSM/GPRS

Компания "Сервус Системз Интегрейшн" (SSI) поставила для ЗАО "Первый украинский международный банк" (ПУМБ) 336 терминалов Hypercom Optimum T4230 GSM/GPRS феврале 2009 года. Сотрудники ПУМБ совместно со специалистами SSI за две недели установили эти терминалы в сети автозаправочных комплексов в 14 областях Украины, Крыму и Киеве.

"Преимущество данной модели терминалов состоит в том, эти устройства позволяют использовать коммуникации как обычной телефонной сети, так и беспроводной сети GPRS. Это позволяет устанавливать их не только на территориях, оснащенных стационарными средствами коммуникации, но и в самых отдаленных точках страны", - рассказывает Валерий Пацуй, начальник Управления розничного бизнеса ПУМБ.

В ЛЮБОМ ОТДЕЛЕНИИ ПРИВАТБАНКА МОЖНО ЗАБРОНИРОВАТЬ И ОПЛАТИТЬ АВИАБИЛЕТЫ

Воспользоваться услугой бронирования и оплаты билетов на авиационные рейсы компании "Аэросвит" теперь можно в любом отделении ПриватБанка. Новая система онлайн-бронирования позволяет в считанные минуты выбрать необходимый рейс как внутри страны, так и за рубеж, забронировать и оплатить билеты без дополнительных комиссий и затрат. Получить билетную книжку "живьем" можно прямо перед вылетом в любой кассе компании "Аэросвит", предъявив банковский чек об оплате. Оплатить авиапутешествие в ПриватБанке можно как пластиковой картой, так и наличными.

УКРСИББАНК РЕАЛИЗУЕТ ЗАРПЛАТНО-КАРТОЧНЫЙ ПРОЕКТ С ЗАПОРОЖСКИМ АЭРОПОРТОМ

В апреле 2009 года Запорожское территориальное управление УкрСиббанка подписало договор о реализации зарплатно-карточного проекта с международным аэропортом города Запорожья.

Для создания условий обслуживания сотрудников предприятия, на территории Государственного предприятия "Международный аэропорт Запорожье" будут установлены банкоматы.

Сеть УкрСиббанка насчитывает 1500 банкоматов по всей Украине.

АКЦИЯ OTP BANK И VISA: ВЫИГРЫВАЙТЕ 5000 ГРИВЕН КАЖДУЮ НЕДЕЛЮ

OTP Bank совместно с международной платежной системой Visa объявили о начале новой маркетинговой кампании для держателей платежных карт - "Делайте покупки с Visa от OTP Bank и выигрывайте 5000 гривен каждую неделю". Акция проходит с 6 апреля по 28 июня 2009 г.

Механизм кампании прост: каждая покупка либо оплата услуг, осуществленная по карте Visa, выпущенной OTP Bank, в Украине или любой другой стране мира, на сумму от 100 гривен (или 25 долларов США, если карта открыта в этой валюте) и больше, участвует в розыгрыше и предоставляет держателю возможность каждую неделю выиграть 5000 грн. Количество выигрышей одного участника неограниченно. О выигрыше победитель будет проинформирован по телефону или электронной почте в течение трех банковских дней после определения. Имена всех победителей акции будут опубликованы на сайте OTP Bank.

Рынок платежных карт Украины

итоги 1 квартала 2009 года

По данным Национального банка Украины, на 1 апреля 2009 года 185 банков имели лицензию НБУ на осуществление банковских операций. Из них 145 банков проводили эмиссию и эквайринг платежных карт, являясь членами внутригосударственных и международных карточных платежных систем (НСМЭП[1], Visa, MasterCard, УкрКарт, одноэмитентных внутрибанковских, а также других банковских и небанковских платежных систем).

Общее количество эмитированных украинскими банками платежных карт, срок действия которых не закончился, уменьшилось за первый квартал на 2,8% (1278 тыс.) и на 01.04.2009 г. составило 44068 тыс. карт. В то же время на 20,4% (7877 тыс.) уменьшилось общее количество активных карт, по которым была осуществлена хотя бы одна операция за последние 12 месяцев, – с 38576 тыс. на 01.01.2009 г. до 30699 тыс. на 01.04.2009 г. Такое значительное снижение количества активных карт можно во многом объяснить закрытием депозитных счетов (к которым были выпущены карты), а также тем, что банки предоставили данные именно об активных картах. Ниже рассматриваются только активные карты.

Эмиссия активных платежных карт за отчетный квартал уменьшилась в системах:

- НСМЭП на 2,8% – с 1402 тыс. до 1362,3 тыс. карт;
- MasterCard на 28,9% – с 12526 тыс. до 8903, 3 тыс. карт;
- Visa на 14,3% – с 22169 тыс. до 19000,6 тыс. карт;
- УкрКарт на 4,3% – со 146 тыс. до 139,7 тыс. карт (без учета карт УкрКарт/Maestro, включенных в показатели MasterCard);
- одноэмитентных (внутрибанковских) платежных системах на 44,8% – с 2342 тыс. до 1292,3 тыс. карт;
- других банковских и небанковских платежных системах на 1% до менее чем 0,5 тыс. карт.

В табл. 1 показаны первые 20 банков в списке эмитентов платежных карт, по данным НБУ. На долю этих банков приходится около 90% общей эмиссии платежных карт в Украине.

Доля карт с кредитной функцией в общем объеме эмиссии (30699 тыс. карт) на 01.04.2009 г. составила 21,57% (6621 тыс.), доля дебетовых карт – 78,43% (24078 тыс.).

На 1 апреля 2009 года отмечалось следующее распределение эмиссии карт.

По принадлежности держателям:

- 434 тыс. (1,4%) – корпоративные карты;
- 30265 тыс. (98,6%) – личные карты.

[1] НСМЭП - Национальная система массовых электронных платежей

ТАБЛИЦА 1

ТОР 20 ЭМИТЕНТОВ ПЛАТЕЖНЫХ КАРТ

Банк	Количество				
	Активных платежных карт* 01.04.2009	Платежных карт в обороте** 01.04.2009	Отклонение эмиссии активных платежных карт за 1 кв. 2009	Число установленных банкоматов	Число POS-терминалов
ПриватБанк	12 480 800	18 557 751	-5 824 069	7 611	48 860
Райффайзен Банк Аваль	2 971 263	2 971 263	-1 018 654	3 153	9 993
Проминвестбанк	2 151 777	2 623 363	-510 426	1 818	4 684
Ощадный банк	1 620 324	1 727 727	91 517	1 004	2 920
"Дельта"	1 007 871	1 007 871	-7 901	71	173
Укрсоцбанк	877 608	1 212 202	-176 511	1 087	3 394
Надра Банк***	867 952	2 689 372	-172 289	925	2 125
УкрСиббанк	753 392	1 025 735	55 064	1 508	2 054
Брокбизнесбанк	740 829	812 593	9 673	447	428
Имэксбанк	724 187	885 177	15 074	340	1 038
Укргазбанк	525 963	636 741	34 957	1 001	1 780
Экспресс-банк	477 846	578 641	-36 924	398	1 106
Укрэксимбанк	404 683	823 954	-45 422	590	3 963
Укрпромбанк***	357 465	398 589	-6 564	254	1 327
"Финансы и кредит"	336 280	685 127	14 894	436	3 299
Первый украинский международный банк	327 881	588 618	4 628	787	3 464
Правэкс-Банк	319 594	913 830	-26 010	317	1 075
Родовид Банк***	271 653	629 069	-227 018	234	1 330
Кредобанк	212 579	219 402	-15 051	365	217
Донгорбанк	179 398	224 367	12 669	178	85

Источник: НБУ.

* Общее количество эмитированных банком платежных карт, по которым была осуществлена хотя бы одна операция за последние 12 месяцев.

** Общее количество эмитированных банком платежных карт, срок действия которых не закончился.

*** Банки, в которых на 01.04.2009 г. осуществлялась временная администрация, назначенная Национальным банком Украины. Всего в конце отчетного квартала таких банков было 11 (отмеченные в таблице, а также "Национальный кредит", "Причерноморье", "Киев", "Захидинкомбанк", "Одесса-Банк", "Трансбанк", "БИГ Энергия", "Банк регионального развития").

По типам финансовых операций:

- 30488 тыс. (99,3%) – карты с функциями платежей и выдачи наличных;
- 99 тыс. (0,3%) – карты с функцией выдачи наличных;
- 112 тыс. (0,4%) – карты с функцией платежей (без выдачи наличных).

По видам носителей:

- карты с магнитной полосой – 28570 тыс. (93,1%);
- карты с магнитной полосой и чипом – 588 тыс. (1,9%);
- карты с чипом – 1448 тыс. (4,7%);
- карты для расчетов в Интернете – 93 тыс. (0,3%).

За январь-март 2009 года общее количество банкоматов увеличилось на 340 единиц (1,2%) до 28305. При этом число банкоматов с функцией внесения/выдачи наличных выросло на 202 единицы (20,1%) – с 1006 до 1208. Число банкоматов с функцией перевода денег составило 479 единиц. За первый квартал 2009 года уменьшилось количество банкоматов с функциями:

- внесения наличных на 15 единиц – с 959 до 944;
- выдачи наличных на 326 единиц – с 26000 до 25674.

Количество платежных терминалов за отчетный период уменьшилось на 9182

единицы (7,9%) со 116748 до 107566, из них:

- торговых POS-терминалов – на 7832 (9,2%) с 85260 до 77428;
- банковских – на 1350 (4,3%) с 31488 до 30138.

Общее число импринтеров за первый квартал нынешнего года уменьшилось на 3849 единиц (4,7%) с 82084 до 78235. При этом количество торговых импринтеров уменьшилось на 5669 единиц (8,2%) с 68726 до 63057, а количество банковских импринтеров увеличилось на 1820 единиц (13,6%) с 13358 до 15178.

По сравнению с первым кварталом 2008 года количество операций, совершенных за первый квартал 2009 года с применением платежных карт, эмитированных украинскими банками, уменьшилось на 13587 тыс. (9%) и составило 135312 тыс. операций, а сумма этих операций увеличилась на 742 млн. грн. (1%) и составила 76047 млн. грн.

В общей сумме операций по картам:

- 95,1% (свыше 72299 млн. грн.) приходится на операции получения наличных (рост на 653 млн. грн. по сравнению с первым кварталом 2008 года);
- 4,9% (около 3748 млн. грн.) – на безналичные платежи (рост на 88 млн. грн. по сравнению с первым кварталом 2008 года).

Для оценки глубины падения рынка напомним, что рост количества и суммы всех операций, совершенных по картам украинских банков в первом квартале 2008 года, по сравнению с первым кварталом 2007 года составлял соответственно 26% и 77%. При этом рост суммы безналичных карточных платежей в первом квартале 2008 года по сравнению с первым кварталом 2007 превышал 131%.

В общей сумме операций за первый квартал 2009 года по платежным картам, эмитированным украинскими банками:

- 90,7% были осуществлены в собственной сети банка;
- 6,7% – в сетях других банков-резидентов;
- 2,68% – в сетях банков-нерезидентов.

НОВОСТИ НОВОСТИ

NXP И G&D: РЕШЕНИЕ ДЛЯ БЕСКОНТАКТНЫХ ПЛАТЕЖЕЙ

Компании NXP Semiconductors и Giesecke & Devrient (G&D) представили новую защищенную бесконтактную микросхему NXP Fast Pay и разработанную компанией G&D на основе этой микросхемы линейку устройств для проведения бесконтактных платежей.

Устройства на основе чипа Fast Pay создавались специально для рынков США и Канады. Только в 2008 году в США было выпущено более 70 млн. бесконтактных смарт-карт, в течение следующих трех лет ожидается рост этой цифры до 100 млн. в год. Новый чип будет использоваться в бесконтактных картах G&D Visa payWave и MasterCard PayPass.

Микросхема Fast Pay сертифицирована в соответствии со стандартом ISO 14443 Type A и поддерживает последние спецификации бесконтактных платежей MasterCard и Visa. Организация EMVCo подтвердила, что микросхема NXP Fast Pay показывает лучшую в классе производительность среди бесконтактных микросхем, а сопроцессор Data Encryption Standard (DES) обеспечивает надежную защиту и высокие скорости транзакций - все это при малых физических размерах. Микросхемы Fast Pay могут поставляться в виде модулей толщиной до 250 мкм и использоваться в сверх-тонких устройствах различных форм-факторов (включая полноформатные карты CR80/ID-1, брелки и стикеры).

«Микросхема NXP Fast Pay устанавливает новый стандарт с точки зрения защиты данных, производительности и гибкости устройств бесконтактных платежей, - сказал Брайан Рассел (Brian Russell), вице-президент G&D, руководитель направления решений на основе бесконтактных карт в США. - G&D рада предложить устройства на основе микросхемы Fast Pay в качестве интегральной составляющей своего продуктового портфеля - от карточек до стикеров мобильной оплаты».

«Новая микросхема Fast Pay была разработана в тесной связи в нашими клиентами и специально нацелена на предоставление потребителям в США и Канаде безопасного, быстрого и удобного метода оплаты», - подчеркнул Стив Оуэн (Steve Owen), вице-президент по продажам и маркетингу в области идентификации NXP Semiconductors.

НОВОЕ РЕШЕНИЕ ДЛЯ МОБИЛЬНЫХ ПЛАТЕЖЕЙ ВЫШЛО В СВЕТ

Поставщик решений для электронных платежей, компания CHARGE Anywhere, объявила о расширении спектра возможностей оплаты посредством мобильных телефонов.

Компания выпустила новое приложение для смартфонов, которое легко интегрируется в бухгалтерскую программу для малого бизнеса QuickBooks.

С помощью нового приложения клиенты смогут производить продажу/покупку непосредственно на месте, а все данные о сделках будут перенесены в документы QuickBooks. При автоматическом импортировании информации о сделке в QuickBooks операции с номером инвойса, заказчика или исполнителя будут применяться к соответствующему счету. Данная функция будет доступна для мобильных телефонов, поддерживающих системы BlackBerry OS, Windows Mobile, и J2ME.

Bankir.ru

ПИЛОТНЫЙ ПРОЕКТ VISA PAYWAVE В ШВЕЙЦАРИИ ПРИЗНАН УСПЕШНЫМ

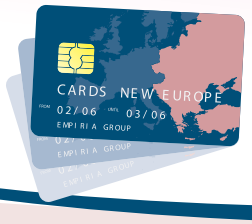
Завершился пробный запуск системы бесконтактных платежей в Швейцарии. В рамках проекта пользователи мобильных телефонов имеют возможность соединяться с платежной картой Visa payWave с помощью технологии NFC.

С сентября по ноябрь 2008 года персонал Credit Suisse, Swisscard и SIX Multipay оплачивал счета в служебных ресторанах, используя мобильные телефоны и с помощью бесконтактных кредитных карт Visa.

Возможность оплачивать небольшие покупки кредитными картами в киосках, на автомобильных парковках и в транспорте была признана чрезвычайно удобной. Кассиры подтвердили, что бесконтактная технология ускоряет процесс покупки. Около 90% участников пилотного проекта сообщили, что им понравилась технология за ее простоту и удобство. Такой же процент участников добавил, что будет использовать данную технологию после того как она станет коммерчески доступной, пишет Content-Review.

"Наши проекты в Европе демонстрируют сильную заинтересованность пользователей в платежных системах с использованием мобильных телефонов. Кроме того, люди хотят знать о современных платежных методах, которые предлагают высокие стандарты скорости, удобства и безопасности", - заявила Сандра Алзетта, ответственная за инновации в Visa Europe.

MoneyNews



Cards New Europe

"Issuing, Acquiring and Consumer Credit in CEE, SEE & CIS"

June 2-3, 2009, Warsaw, Poland

Contact us now and save € 200

This is the first conference bringing together the issuing and acquiring side of card industry in CEE and beyond!

Wondering what 2009 holds for card business in New Europe (CEE and beyond)?

Day 1: Strategic issues of card business:

- Protecting existing and identifying new revenue stream in card business
- Regulatory impact of PSD on Card bussines
- New debit schemes approaching CEE
- Achieving economies of scale in card business
- Cost cutting in crisis times: IT and business perspective
- Effective fraud management and PCI DSS

Day 2: (consists of 2 concurrent tracks):

Track A: Consumer credit and card business in crisis time

- What constitutes a good customer?
- Adjusting scoring models
- Reviewing risk parameters
- Managing growing delinquency
- New distribution channels

Track B: Card Acquiring in CEE and beyond

- Card acquiring strategies and business models
- Distribution, marketing and risk management
- VAS at POS
- E-commerce Card Payments

NEW CASE STUDIES

- PSD enabling Self-acquiring by Merchants
- 1st SEPA Compliant Cross Border Processing solution in European market

Speakers confirmed:

- **Unicredit Group** *(Austria)*
- **Raiffeisen International** *(Austria)*
- **Bank Pekao** *(Poland)*
- **Citibank** *(Russia)*
- **BRE Bank** *(Poland)*
- **Garanti Payment Systems** *(Turkey)*
- **Konzum** *(Croatia)*
- **Euronet Worldwide** *(Hungary)*
- **Swedbank** *(Estonia)*
- **KBC Consumer Finance** *(Belgium)*
- **Volksbank International AG** *(Austria)*
- **Deutsche bank** *(Germany)*
- **Home Credit and Finance Bank** *(Russia)*
- **PKO Bank Polski** *(Poland)*
- **Piraeus Bank Group** *(Greece)*
- **Komercni banka** *(Czech Republic)*
- **GE Money** *(Czech Republic)*
- **OMV Group** *(Austria)*
- **Credit Europe Bank** *(Ukraine)*
- **PBZ, Intesa Sanpaolo** *(Croatia)*
- **Tieto** *(Latvia)*
- **deLege Korus** *(Poland)*
- **Croatia Airlines** *(Croatia)*

Speakers invited:

NLB Bank, Alpha Bank, Commerzbank, OTP Bank, Societe Generale, Intesa SanPaolo, EFG Eurobank, Nordea, Millenium Bank, People´s Bank of Georgia, Sberbank, Russian Standard Bank, Cetelem, Tinkoff Credit Systems, Mellon Group, SIA SSB, First Data, Global Payments Europe

Who should attend?

All card market players:

Card Issuing Banks • Card Acquiring Banks • Merchants • Consumer Finance Companies • Processors • Schemes • Solution Providers • Industry Experts • Alternative Payments

Countries:

Belarus, Bosnia and Herzegovina, Croatia, Czech republic, Estonia, France, Georgia, Slovakia, Hungary, Slovenia, Romania, Bulgaria, Latvia, Lithuania, Poland, Serbia, Turkey, Ukraine, Russian Federation

Countries with large interest in the area:

Germany, Austria, Italy, France, Greece

Request your brochure now!

visit: www.cardsneweurope.com **call:** +421 37 69 69 211 **e-mail:** cardsne@empiriagroup.eu

EMPIRIA® GROUP

IT в банковской сфере: время для качественного скачка в развитии

С 14 по 20 июня 2009 года в Ялте (Крым, Украина) пройдет 16 Международная конференция "Банковские системы и сети", организаторами которой выступают Департамент информатизации Национального банка Украины и Центр Банковских Информационных Технологий "ЦЕБИТ" (Корпорация АТЛАС).

В ходе конференции ведущие специалисты банков Украины и других стран, отечественные и зарубежные поставщики и разработчики решений в области информационных технологий, системные интеграторы, представители государственных структур рассмотрят ряд важных для финансовой отрасли тем, в числе которых:

- Системы автоматизации банков
- Развитие платежных систем и платежных инструментов
- Менеджмент информационных технологий
- Информационная безопасность
- Развитие электронного документооборота и создание инфраструктуры электронной цифровой подписи в банковской системе
- Телекоммуникации в банковской сфере.

В связи с предстоящей конференцией на вопросы журнала "Карт Бланш" отвечает заместитель директора Департамента информатизации НБУ Борис Петрович Дьяченко.

КБ: Платежные системы традиционно входят в круг тем, рассматриваемых на конференциях "Банковские системы и сети". Какие вопросы Национальный банк Украины собирается предложить для обсуждения в этом году?

Борис Дьяченко: Безусловно, вопросы развития платежных систем остаются актуальными и сегодня. Экономический и финансовый кризис сказался на их развитии: уменьшились финансовые обороты, происходит спад по количеству активных платежных карт, банки уменьшили темпы развития эквайринговых сетей.

Шестнадцатый Международный форум

г. Ялта, Крым, Украина
гостиничный комплекс «ЯЛТА-ИНТУРИСТ»

БАНКОВСКИЕ СИСТЕМЫ И СЕТИ
ЯЛТА 2009
16 МЕЖДУНАРОДНАЯ КОНФЕРЕНЦИЯ

14-20 июня 2009

ОРГАНИЗАТОРЫ
Национальный банк Украины
Центр Банковских Информационных Технологий «ЦЕБИТ» (Корпорация АТЛАС)

Департамент информатизации НБУ проводит "круглые столы":
"Новые направления развития платежных систем и платежных инструментов"
"Развитие электронного документооборота в банковской деятельности. Удостоверяющий центр Национального банка Украины и создание инфраструктуры электронной цифровой подписи в банковской системе Украины"

ТЕМАТИКА
Системы автоматизации банков
Развитие платежных систем
Менеджмент информационных технологий
Политики информационной безопасности
Телекоммуникации в банковской сфере

ИНФОРМАЦИОННЫЙ СПОНСОР
PCWEEK UKRAINIAN EDITION

ИНФОРМАЦИОННЫЙ ПАРТНЕР
КАРТ БЛАНШ

РЕГИСТРАЦИЯ УЧАСТНИКОВ
Центр Банковских Информационных Технологий «ЦЕБИТ»
03037, Киев, Украина, проспект Краснозвездный, 54
тел./факс: +38 (044) 494-10-57
e-mail: conf@cbit.com.ua
web: http://cbit.com.ua

Организация и проведение ежегодных конференций:
- Корпоративные системы в управлении банками, организациями и предприятиями
- АСУ предприятия. Электронная Украина (решения компании Атлас и Партнеров)
- Банковские системы и сети
- «IT SERVICE MANAGEMENT». УПРАВЛЕНИЕ ИТ - ВЧЕРА, СЕГОДНЯ, ЗАВТРА

По вопросам организации тематических конференций и форумов обращаться в отдел конференций:
ЦЕБИТ
03037 Киев, Украина, проспект Краснозвёздный, 54
e-mail: conf@cbit.com.ua
тел /факс: + 38 (044) 494-10-57
web: http://www.cbit.com.ua

Несмотря на это, качественное развитие платежных систем не остановилось.

В докладах от НБУ будет проведен анализ развития платежных систем в Украине, будут презентованы новые технологии и проекты Национальной системы массовых электронных платежей (НСМЭП), направления ее развития. Будут обсуждаться возможные пути интеграции платежных систем.

КБ: Как продвигаются проекты по развитию мобильного платежного инструмента НСМЭП, Интернет-платежей НСМЭП?

Борис Дьяченко: В НСМЭП сейчас развиваются две технологии мобильных платежей. Первая – это технология с торговой маркой "Bank-o-Phone", а вторая – "ПлатиМО". Обе эти технологии имеют значительные перспективы. Технология "Bank-o-Phone" в ближайшее время будет переводиться в промышленный режим работы, а вторая – только готовится к опытной эксплуатации, хотя некоторые ее компоненты уже эксплуатируются (www.platimo.mobi).

Технологии Интернет-платежей в НСМЭП успешно развиваются. Это традиционные функции пополнения счетов клиентов операторов связи, Интернет-торговля, бронирование железнодорожных билетов, групповые переводы средств через учреждения Укрпошты[1] корпоративными карточками и др.

Детальнее об этих технологиях будет рассказано в докладах на конференции.

КБ: Какие проекты реализуются в области корпоративных карт НСМЭП?

Борис Дьяченко: Это традиционные функции безналичных расчетов, переводы заработной платы сотрудникам с доставкой через учреждения Укрпошты, взаиморасчеты с дилерами и др.

КБ: Есть ли особенности функционирования НСМЭП и международных платежных систем в Украине сегодня во время кризиса, в чем они состоят?

Борис Дьяченко: Эти вопросы мы планируем рассматривать на конференции на заседании в режиме "рабочего стола".

Да, сегодня непростое время для банковской системы и всей экономики. Но кризис – это также и время оценки эффективности своей работы, поиска новых возможностей, перехода на новые технологии, достижения более высокого уровня развития. Этому и призвано способствовать общение профессионалов.

[1] Украинское государственное предприятие почтовой связи "Укрпошта"

"ПЛАТЕЖНАЯ КАРТА - 2009"

Девятая Международная Конференция
Международный Выставочный Центр, Киев, Украина,
10-13 Июня 2009 года

Not just content - ***meet, interact and do business***
with the ***people who really matter!***

Вопросы 2009: Стратегии развития эквайрингового бизнеса Скоринговые модели в кризисный период Национальное платежное пространство
Вопросы 2008: 650 участников конференции * 45 докладчиков * 70 представителей СМИ Выставка 1 600 кв.м. * 3000 посетителей * 30 компаний-экспонентов *

По вопросам спонсорства и участия,
Пожалуйста, обращайтесь к
Легкодымову Игорю
Email: igor@ema.com.ua
Тел: +380 55 568 58 53 вн. 1
Факс: +380 55 568 58 53 ан. 5
Моб: +380 93 77 69 615

EMA

Конференция организована
Украинской Межбанковской Ассоциацией
Членов Платежных Систем ЕМА
Украина, Киев, ул. Саксаганского 37, оф.2
Тел: +380 44 568 5838
www.ema.com.ua
conference2009@ema.com.ua

ХАНТЫ-МАНСИЙСКИЙ БАНК И OPENWAY ПЕРВЫМИ В РОССИИ РЕАЛИЗОВАЛИ ТЕХНОЛОГИЮ MASTERCARD MOBILE AUTHENTICATION

Ханты-Мансийский банк и OpenWay объявляют о запуске новой услуги на базе технологии MasterCard Mobile Authentication (MMA), реализованной компанией OpenWay в системе WAY4. Теперь клиенты Ханты-Мансийского банка могут использовать свой мобильный телефон для генерации одноразовых паролей и применять их для безопасного входа в системы Интернет-коммерции и веб-банкинга.

Благодаря решению OpenWay с поддержкой MMA, клиенты банка могут скачать на мобильный телефон специальное приложение - «мидлет». В результате на телефоне появится MMA-калькулятор, который генерирует и выводит на экран одноразовый пароль. С помощью такого пароля клиент получает доступ к своей конфиденциальной информации на веб-портале банка. «Рост Интернет-мошенничества вынуждает банки совершенствовать защиту веб-банкинга. Одноразовые пароли эффективнее статических, но сложные устройства безопасности - специальные брелки, калькуляторы, карты паролей - нередко отпугивают клиентов, к тому же их приобретение затратно для банка. MMA плюс привычный мобильный телефон - и получение одноразового пароля становится простым, удобным, экономичным», - пояснил Кирилл Булгаков, заместитель директора представительства OpenWay в России.

«MasterCard Mobile Authentication уже завоевала популярность во всем мире, и сегодня я поздравляю партнеров с тем, что благодаря их усилиям безопасные и удобные решения на базе этой технологии стали доступны и российским держателям карт MasterCard», - добавил Андрей Тарусов, Вице-президент MasterCard Europe в России.

ПРИВАТБАНК ПРИЗНАН ЛУЧШИМ СРЕДИ ПАРТНЕРОВ WESTERN UNION В ЦЕНТРАЛЬНОЙ, ВОСТОЧНОЙ ЕВРОПЕ И СНГ

По итогам работы компании Western Union в Центральной, Восточной Европе и странах СНГ в 2008 году лучшим агентом ведущего мирового сервиса денежных переводов признан украинский ПриватБанк. Награда за абсолютное лидерство и звание "Агент Года 2008" были вручены ПриватБанку на ежегодной конференции агентов компании Western Union, которая прошла в марте 2009 в Кейптауне (ЮАР).

ПЕНСИОНЕРЫ В УКРГАЗБАНКЕ БУДУТ ПОЛУЧАТЬ ПОВЫШЕННУЮ ПРОЦЕНТНУЮ СТАВКУ НА ОСТАТОК СРЕДСТВ НА КАРТОЧНОМ СЧЕТЕ

Пенсионерам, которые открыли пенсионный счёт в Укргазбанке, будет начисляться повышенная процентная ставка - 18% годовых в национальной валюте - на остаток на карточном счёте.

По словам Антона Косторниченко, директора департамента розничного банкинга Укргазбанка, согласно тарифному плану "Эконом", действующему на сегодняшний момент, у владельцев таких карточных счетов есть несколько преимуществ. Начисления на карточку производятся автоматически, за обслуживание счёта комиссия не удерживается, получить пенсию можно в любое удобное время. Кроме того, пенсионер будет получать вознаграждение в размере 1% от суммы, на которую рассчитался картой в супермаркете, аптеке или другом учреждении.

MASTERCARD ПРОДЛИЛА КОНТРАКТ ПО СПОНСОРСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ UEFA

MasterCard Worldwide объявила, что она остается официальным партнером UEFA Champions League в 2012 году, и UEFA Super Cup 2009, 2010 и 2011. Договор сроком на три года продлится вплоть до конца футбольного сезона 2011-12 и позволит MasterCard эффективно использовать свой статус "официальной платежной системы".

MasterCard присоединилась к Heineken, Sony и UniCredit, став четвертым по счету официальным партнером сезонов 2009-2012.

M3M.ru

ДОЛЯ «ПЛОХИХ» КРЕДИТОВ УКРАИНСКИХ БАНКОВ СОСТАВЛЯЕТ 3,9%

Доля просроченных кредитов в общем кредитном портфеле украинских банков составляет 3,9%, или 24,341 млрд. грн, сообщил президент Ассоциации украинских банков (АУБ) Александр Сугоняко на пресс-конференции, посвященной итогам деятельности коммерческих банков в первом квартале 2009 года. Годом ранее эта цифра составляла 0,8% или 3,73 млрд. грн.

Александр Сугоняко отметил, что для анализа показателей работы банков Ассоциация украинских банков использовала балансы 162 банков. По полученным балансам были выполнены расчеты ряда показателей по состоянию на 01.04.2009 года, представленные на конференции, в том числе по индикативной группе банков, в которую вошло 126 банков.

По утверждению президента АУБ, сделанные расчеты отражают общие тенденций в банковской системе Украины. Подробно о пресс-конференции - на странице *www.aub.com.ua/ua/pressreleases/?_m=publications&_t=rec&id=15610*

Персонализация дистанционного банковского обслуживания

Андрей ЧИРКОВ

региональный директор
Compass Plus

Банковские услуги - это всегда персональные отношения с клиентами. Достаточно вспомнить историю становления банковской системы, когда банкир был, прежде всего, финансовым консультантом для своих клиентов. Наша банковская система, появившаяся на руинах советских сберегательных касс, к персонализации отношений с клиентами не очень приучена. Многие поколения людей вырастали в очередях за дефицитом, рядом с табличками «закрыто на учет». Тяжело моментально изменить психологию многочисленных сотрудников розничных банков и научить их уважительно, с вниманием относится не только к VIP-клиентам. Вряд ли научить сотрудников уважать клиента можно быстро и административными мерами - корпоративная культура формируется и прививается долгие годы. А клиентам так хочется хоть чуточку внимания, и персональные отношения могут стать важным конкурентным преимуществом в общем ряду совершенно одинаковых банковских продуктов и услуг.

Я сам, в разное время, будучи клиентом множества российских банков, и для многих из них, являясь по долгу службы и по оборотам далеко не среднестатистическим клиентом, постоянно ощущаю недостаток внимания к собственной персоне. Как продвинутый пользователь финансовых услуг я всегда знаю, что мне надо и всегда могу задействовать личные связи для решения возникающих задач, но как порой хочется не искать и выяснять, а передать инициативу в руки действительно «своего» банка...

Все банки, клиентом которых я являюсь (и являлся), в обязательном порядке интересовались не только моим почтовым адресом, но и адресом электронной почты, мобильным телефоном. Часто ли они, впоследствии, использовали эти контакты для взаимодействия со мной? За десять лет моего «банковского стажа» только два банка хоть как-то пытались взаимодействовать со мной:

- Банк #1 регулярно уведомляет меня SMS-сообщением об истечении срока действия карты, поздравляет с Новым годом и, кажется, днем рождения. Раз в год звонком интересуются, нужно ли мне продлить овердрафтное соглашение к карт-счету, и по истечении срока действия депозитного договора звонят и интересуются, когда я приду продлить договор или забрать деньги.
- Банк #2, с которым я активно взаимодействовал раньше, через свою систему Интернет-Банка присылал неперсонализированные уведомления об изменении тарифов, закрытии старых продуктов и открытии новых, изменения в графиках работы офисов и т.п.. Воспринималось это скорее как обычный спам, так как меня затрагивала только малая часть этого информационного потока.

Все остальные банки вообще никакой инициативы в общении со мной не проявляли. Какие индивидуальные предложения - даже закрытие депозитов никогда не вызывало у закрывающих договор операционисток вопросов “почему? куда? останься!”. Ни один из банков ни разу не прислал мне письма типа:

Уважаемый Андрей Владимирович!

Мы рады, что Вы продолжаете пользоваться нашими услугами. В ближайшее время у Вас истекает срок действия депозита, и мы предлагаем Вашему вниманию новый вклад с повышенной процентной ставкой. В случае Вашей заинтересованности просим перезвонить по номеру ... и сообщить, когда и куда Вам удобнее подъехать, чтобы подписать заранее подготовленные нами документы.

Искренне Ваш, БАНК.

Чего уж говорить про то, что, являясь для банка выгодным клиентом на протяжении нескольких лет, я мог бы рассчитывать на какие-то индивидуальные тарифы (например, на повышенную на полпроцента ставку по депозиту и, соответственно, на пониженную по кредиту).

Современные системы дистанционного банковского обслуживания позволяют без существенных затрат и достаточно быстро внести во взаимоотношения с клиентами элементы персонализации. Автоматизация позволяет распространить персональное обслуживание сразу на всех клиентов банка и минимизировать влияние человеческого фактора, а затраты на автоматизацию мало зависят от размера клиентской базы.

Мало кто из отечественных банков отважился на внедрение системы CRM, еще меньше тех, кто смог завершить ее внедрение. Это долгий и дорогостоящий процесс, скажут скептики. А оптимисты попробуют начать внедрять новый подход к отношениям с клиентами здесь и сейчас, используя те возможности, которые предоставляют существующие банковские системы, дорабатывая и приспосабливая их. «Путь длиною в тысячу ли начинается с первого шага», сказал китайский мудрец.

Отнесем себя к оптимистам и начнем с того, что перечислим каналы дистанционного обслуживания, доступные современному банку:

1. Обычная почта
2. Мобильный телефон (SMS-рассылки)
3. Телефон (IVR)
4. Мобильный банк
5. Интернет-банк
6. Банкоматы
7. Информационные и платежные терминалы самообслуживания

Все они в той или иной мере поддерживаются существующими банковскими системами (АБС, розничная система, карточная система, процессинговый центр).

Технически реализовать персонализированное обращение к клиентам не так уж и сложно. Бэк-офисные системы банка должны служить инициаторами сообщений, попадающими в различные каналы взаимодействия с клиентами. Генерация сообщений может производиться автоматически, по событию или условию, например:

- поздравление с днем рождения конкретного клиента;
- массовое поздравление клиентов с общенациональным праздником;
- уведомление об истечении срока действия карты, депозитного договора;
- напоминание об очередном платеже по кредиту;
- и т.п.

А также по инициативе оператора системы, который может строить некоторые выборки данных из системы, для рассылки сообщений:

- предложить более высокий тип карточного продукта всем клиентам, оборот которых за последний год превысил пороговое значение;
- предложить новый тип депозита, ориентированный на состоятельных клиентов, всем владельцам банковских карт класса GOLD и выше;
- предложить овердраф всем клиентам, имеющим регулярные поступления на счет;
- и т.п. - список ограничен только фантазией банковских бизнес-менеджеров.

В шаблоны сообщений просто подставляются реквизиты конкретного клиента, названия предлагаемых продуктов, цифры, характеризующие конкретные условия. В зависимости от гибкости и функциональности, бэк-офисная система может либо самостоятельно отправлять сообщения в различные каналы обслуживания, либо выгружать их в виде машиночитаемых отчетов в какую-то внешнюю обрабатывающую систему, поддерживающую взаимодействие с каналами дистанционного обслуживания. В качестве каналов дистанционного банковского обслуживания клиентов могут использоваться:

- распечатка и отправка обычного письма по почте;
- автоматически отправленный e-mail или SMS-сообщение;
- автоматический звонок IVR;
- сообщение, доставленное через систему Интернет- или мобильного банка;
- сообщение на экране банкомата или киоска, динамический сценарий которого, считав данные карты, может обратиться на хост и получить список сообщений для данного клиента.

ЧТО МОЖЕТ СОВРЕМЕННЫЙ ПРОЦЕССИНГ

Процессинговый центр TranzWare Online в качестве штатного функционала, кроме работы с традиционными банкоматами, POS-терминалами и информационно-платежными киосками, поддерживает:

- SMS-банкинг, позволяющий не только настраивать оповещение клиента посредством SMS (сообщения о совершенных операциях и др. событиях, информационные и реламные сообщения), но и обрабатывать SMS-запросы и команды от клиента (запрос баланса, блокировка карты, перевод или платеж по шаблону и т.п.).
- Интернет-банк, позволяющий клиенту управлять любыми объектами, заведенными в процессинговой системе (карты, счета), совершать платежи и переводы. Интернет-банк может интегрироваться с другими банковскими системами.
- Систему аутентификации и подтверждения операций на основе одноразовых паролей (SMS или E-mail) и технологии DPA/CAP (генерация криптограмм на основе PIN-кода чиповой карты).

В TranzWare Online имеется интеграционный инструментарий для связи с внешними системами IVR, Интернет-банк, мобильный банк, CRM, а также с автоматизированными банковскими системами для управления счетами и договорами, которые ведутся в них. На базе этого инструментария успешно реализовывались проекты с CRM-системами Siebel и SAP, банковскими системами FlexCube, Equation, T24, Инверсия, Colvir, call-центрами.

Бэк-офис TranzWare CMS, кроме автоматизации карточного бизнеса, поддерживает бизнес-логику и бухгалтерский учет произвольных банковских продуктов для физических лиц, в том числе не связанных с картами. Многие клиенты используют его для работы с депозитами и различными кредитами (потребительское кредитование, автокредитование, ипотека), это позволяет без интеграционного проекта сделать все продукты для физлиц доступными через каналы обслуживания процессингового центра.

Подсистема Customer Letter Processing в бэк-офисе TranzWare CMS позволяет формировать произвольные запросы к базе данных (используя любые параметры договора, данные о клиентах, операциях по счетам и т.п.) и генерировать на основе полученной выборки либо письмо по заданному шаблону в виде файла (для распечатки или отправки по E-mail), либо поток данных для экспорта во внешнюю систему, которая обеспечит формирование сообщения с форматированием, соответствующим каналу доставки, и собственно его доставку клиенту.

Подсистема Bank Messaging Service (BMS) во фронтальной системе TranzWare Online и бэк-офисе TranzWare CMS обеспечивает хранение и доставку сообщений от банка к клиенту и обратно. Система BMS в настоящее время поддерживает следующие каналы взаимодействия с клиентом:

Все вышеперечисленное не является такой уж глобальной задачей и, с некоторыми ограничениями, может быть довольно легко реализовано на практически любой платформе. Несколько сложнее, но куда как интереснее, поддержать двухстороннюю связь с клиентом. Все упомянутые мной каналы взаимодействия потенциально предусматривают возможность обратной связи. Задумайтесь, насколько упростится жизнь клиента, если вместо простого уведомления об истечении срока действия карты ему будут присылать предложение продлить карту и предоставят возможность щелчком мыши или ответным SMS-сообщением без сложностей оформить заявку на перевыпуск карты (или продление депозита).

Ответная реакция клиента может осуществляться в виде простого ответа на сообщение, если он согласен с предложением, а может предусматривать заполнение каких-то параметров формы, необходимых банку (например, срок действия нового депозита или размер кредитного лимита). Реализовываться обратная связь может следующим образом:

- сканирование и автоматическая обработка заполненной и присланной по почте печатной формы;
- ответный e-mail или SMS-сообщение от клиента;
- выбор различных опций в голосовом меню IVR;
- заявка, заполненная и присланная через систему Интернет- или мобильного банка;
- заявка, заполненная и присланная через меню банкомата или киоска.

В идеальном случае банковские информационные системы можно научить обрабатывать ответную реакцию клиента в автоматическом или полуавтоматическом режиме. Например, автоматически выпускать новую карту клиенту, согласившемуся на предложение о перевыпуске. В случае ограниченности возмож-

ЧТО МОЖЕТ СОВРЕМЕННЫЙ ПРОЦЕССИНГ

- SMS-сообщения на мобильный телефон;
- сообщение в Интернет-банке (или его представление на апплете/мидлете мобильного телефона);
- сообщение в банкомате или информационно-платежном киоске.

Система BMS получает от бэк-офиса TranzWare CMS или других систем персональные сообщения для клиента, с идентификацией канала доставки, соответствующим образом его форматирует и доставляет клиенту. Клиент может прислать ответное сообщение, которое будет экспортировано в обрабатывающую систему. Также BMS позволяет описать формы заявок на продукты и услуги, доступные клиенту в зависимости от канала обслуживания. Полученные от клиента заявки могут обрабатываться в ручном, полуавтоматическом или полностью автоматическом режиме в бэк-офисе TranzWare CMS (или экспортироваться во внешнюю систему). В бэк-офисе TranzWare CMS с помощью модуля Application processing можно описать и поддерживать бизнес-процессы обработки заявок различных типов.

Подсистема Algorithmix во фронтальной системе TranzWare Online обеспечивает возможность описывать на языке PL/SQL нестандартную логику обработки транзакций в авторизационной системе, обращение с запросами во внешние системы и управление ATM-сценариями. В частности, с использованием этого модуля клиентами Compass Plus реализуется следующая интересная логика ATM-сценариев:

- поздравление клиента с днем рождения;
- подписка на сервис SMS-банкинга с указанием номера мобильного телефона;
- предложение «чужому» клиенту банковского продукта с возможностью оставить номер телефона для связи;
- извещение о максимальной сумме средств, доступной для снятия с учетом остатка на карте, лимитов и имеющихся в ATM купюр;
- снятие «типичной» для конкретного клиента суммы денег;
- участие в лоторее или викторине...

Подсистема Loyalty во фронтальной системе TranzWare Online и бэк-офисе TranzWare CMS позволяет реализовывать программы лояльности (как с торговыми точками, так и внутрибанковские, основанные на использовании клиентом различных услуг банка), предоставляя гибкий инструментарий для описания разнообразных, в т.ч. коалиционных (состоящих из множества участников) программ лояльности. Начисленные клиенту бонусы могут конвертироваться между различными программами лояльности, использоваться для оплаты товаров и услуг (в т.ч. банковских) или «отовариваться» призами из каталога (в т.ч. банковскими продуктами).

ностей банковских бэк-офисов их, на какое-то время, может заменить ручной труд.

По-сути своей, такая обработка заявок - это кросс-продажи существующим клиентам новых банковских продуктов, которые увеличивают доходность клиента. Основная проблема, на мой взгляд, лежит не в технологической, а в организационно-правовой плоскости. Главное - это подвести под такие услуги правильную юридическую базу, например, в виде комплексного договора банковского обслуживания розничного клиента, в рамках которого открытие депозита или кредита будет рассматриваться как активация технического счета и не будет противоречить требованиям регулятора.

Отдельно стоит поговорить о тех возможностях персонализации взаимодействия с клиентами, которые могут быть реализованы в сетях банкоматов и платежно-информационных киосков. Динамический сценарий банкомата позволяет отклоняться от стандартного, общего для всех клиентов сценария и создавать ветвления, которые будут зависеть от различных условий, запрашивать информацию из базы процессинговой системы и вставлять ее в экранные формы.

Для своих клиентов по номеру карты не сложно получить из процессинговой системы не только фамилию и имя клиента, но и дату его рождения, чтобы поздороваться с ним и поздравить с днем рождения. Определив, что карта относится к категории VIP (Gold, Platinum), можно изменить стандартные суммы снятия по умолчанию и не предлагать такому клиенту выбрать сумму из ряда мелких значений в 100-300-500 рублей, которые рассчитаны на массовых зарплатников из бюджетной сферы. Можно предложить клиенту заранее сформировать набор предустановленных платежей - не общедоступная оплата сотовых телефонов и интернета, а персональные платежи конкретного клиента (коммуналка, переводы - все, что угодно). Информация о получателях платежей хранится в процессинговой системе, и после идентификации клиента в банкомате ему предоставляется возможность выбрать из списка получателей платежей и ввести только сумму платежа. Возможностей персонализации достаточно много - работала бы фантазия.

Что самое удивительное - подавляющее число банков реализует один и тот же сценарий взаимодействия банкомата как со своими, так и с чужими клиентами. А ведь банкомат или платежный терминал - это единственный канал дистанционного обслуживания, воспользоваться которым могут люди, которые еще не являются клиентами этого банка, но вполне могут ими стать. Определив по таблице BIN'ов, что данная карта принадлежит другому банку, можно показать «чужому» клиенту экран с предложением льготных условий по кредитной карте, карту более высокого уровня и окошко для ввода номера мобильного телефона, по которому с человеком смогут связаться сотрудники банка. Все желающие могут ознакомиться с впечатлениями одного из блоггеров от общения с банкоматом украинского ПриватБанка, который сыграл с ним в викторину и предложил зачислить выигрыш на новенькую карту ПриватБанка (см. http: //blog.gde.to/2008/10/blog-post_06.html). В феврале 2009 года я и сам, будучи в Киеве, получал от банкомата ПриватБанка предложение выпустить мне карту (правда, уже без всякой викторины).

Еще более интересно проводить такие акции в банкоматах, работающих с бескарточными операциями (наличные платежи, валютообмен), и платежных терминалах. Ведь велика вероятность, что человек, который совершает в нем операцию с наличными деньгами, вовсе еще не имеет банковского счета и карты в каком-либо банке.

В завершение хочется подчеркнуть, что персонализация отношений с клиентами - это не просто потакание привередливым клиентам. Это, в первую очередь, повышение лояльности существующих клиентов, которые будут чувствовать заботу и внимание со стороны своего банка, во вторую очередь, это кросс-продажи, повышающие доходы банка от обслуживания клиентов.

БПЦ ВЫХОДИТ НА ЮЖНО-АФРИКАНСКИЙ РЫНОК

Компания БПЦ завершила первый проект по внедрению решения SmartVista в Южной Африке. Целью проекта, реализованного БПЦ в рекордно короткий срок, стало создание на базе SmartVista полноценной технологической платформы для развертывания сети банкоматов компании Vela ATM. Партнером БПЦ по проекту выступила компания BS/2 (Penki Kontinentai Group).

Компания Vela ATM (ЮАР), предоставляющая услуги по аутсорсингу банкоматных сетей, выбрала решение SmartVista для технологической поддержки масштабного проекта по установке банкоматов в сети шибин (shebin - местных баров или ресторанов), которых на сегодня в ЮАР насчитывается более 27 тыс. Сегодня SmartVista успешно эксплуатируется в Vela ATM для мониторинга и управления банкоматами Wincor-Nixdorf и NCR, предоставленными BS/2, и подключения к процессинговому центру банка Nedbank - одного из крупнейших южно-африканских эквайринговых банков.

Решение SmartVista позволяет подключать к сети устройства самообслуживания различных производителей, использует высокотехнологичную систему мониторинга и предотвращения мошеннических действий и предоставляет широкие возможности по удаленному управлению банкоматами с помощью удобного пользовательского web-интерфейса

«Мы надеемся, что проект в Vela ATM не только получит дальнейшее развитие в ЮАР, но и позволит уже в ближайшее время выйти на рынок соседних стран Южной Африки», - заявил Василий Волынский, директор по продажам компании БПЦ.

VISA В ПОЛНОМ ОБЪЕМЕ ВОССТАНОВИЛА ОБСЛУЖИВАНИЕ ПЛАТЕЖНЫХ КАРТ РОДОВИД БАНКА

Международная платежная система VISA 28.04.2009 г. в полном объеме восстановила обслуживание платежных карт ОАО "Родовид Банк". Это произошло благодаря улучшению финансовых показателей банка и плодотворному сотрудничеству с VISA.

Теперь владельцы платежных карт VISA Родовид Банка могут снимать наличные и осуществлять операции во всех торговых точках в рамках действующих лимитов, информацию по которым можно получить в контактном центре Банка.

УКРСИББАНК ПОДПИСАЛ ДОГОВОР ОБ УЧАСТИИ В СЕТИ БАНКОМАТОВ EURONET WORLDWIDE

УкрСиббанк (BNP Paribas Group) объявил о подписании договора с компанией Euronet Worldwide об участии в сети банкоматов Евронет. Теперь держатели карт УкрСиббанка могут снимать наличные в банкоматах независимой сети Евронет в Украине, состоящей из более 50 банкоматов, без дополнительных комиссий.

«УкрСиббанк управляет одной из самых крупных банкоматных сетей в стране, состоящей из более 1500 банкоматов. С учетом банкоматов банков-партнеров наши клиенты могут снимать наличные без дополнительных комиссий в более чем 3600 банкоматов по всей стране. Благодаря Евронет наши клиенты получают доступ более чем к 50 дополнительным банкоматам в лучших местах по тарифам УкрСиббанка", - пояснил член правления УкрСиббанка Франсуа Бенароя.

Банкоматы Евронет расположены в крупнейших городах Украины, в местах с интенсивным потоком людей, преимущественно в больших магазинах и торговых центрах. Все банкоматы Евронет имеют единое внешнее оформление, что значительно упрощает их узнаваемость для клиентов банков-участников.

«Для нас почетно начать сотрудничество с УкрСиббанком, одним из крупнейших банков в Украине, и мы гордимся присоединением BNP Paribas Group к обширному перечню наших международных клиентов», - сказал Роджер Хайнц, старший вице-президент Евронет и управляющий директор по Европе в бизнес-сегменте EFT. Договор с УкрСиббанком свидетельствует о возможностях развития бизнеса Евронет на перспективном украинском рынке, считает он.

ЭРДЕ БАНК СОВМЕСТНО С УФС ЗАПУСТИЛ ПРОЕКТ ЭМИССИИ КАРТ MASTERCARD

В ходе совместного проекта ОАО «ЭРДЕ БАНК» и ЗАО «Украинская финансовая сеть» (УФС) успешно пройдены все необходимые тесты для сертификации банка в международной платежной системе MasterCard по трем основным направлениям: эмиссия и эмитентская авторизация карт, АТМ-эквайринг и выдача наличных в отделениях банка.

С 23 апреля 2009 года в соответствии с назначенной датой начала операций Live date ЭРДЕ БАНК обеспечивает платежи по картам как член платежной системы MasterCard. ЭРДЕ БАНК получил статус аффилированного члена в платежной системе MasterCard под спонсорством Родовид Банка в 2008 году.

Процессинговый центр УФС - первая компания на Украине, которая подключена к новому платежному интерфейсу MasterCard Banknet. Украинская финансовая сеть произвела все обязательные доработки программного обеспечения процессинговых комплексов для обеспечения приема чиповых карт стандарта EMV.

СОТРУДНИЧЕСТВО TIETO И PCI SSC

Компания Tieto присоединилась к Совету по стандартам безопасности индустрии платежных карт PCI SSC (PCI Security Standards Council) в качестве новой организации-участницы, чтобы сотрудничать с ним в области развития стандарта безопасности данных PCI DSS, а также других стандартов защиты данных платежных карт.

«Совет по стандартам безопасности PCI выступает за содействие всем участникам цепочки совершения платежей в деле защиты платежных данных потребителей - говорит генеральный директор Совета Боб Руссо (Bob Russo). - Участвуя в процессе установки стандартов, Tieto демонстрирует свою активную роль в достижении этой важной цели».

«Вопросы безопасности и надежности наших решений всегда имели для нас первостепенное значение, и, будучи частью Совета по стандартам безопасности PCI, нашей целью является сотрудничество с участвующими организациями и развитие стандартов индустрии для наилучшего решения задач клиентов», - подчеркивает Марис Озолиньш, руководитель Cards подразделения Tieto Financial Services.

НА САЙТЕ OTP BANK ОТКРЫЛСЯ ПОЧТОВЫЙ ЯЩИК СЕКТОРА ПО БОРЬБЕ С МОШЕННИЧЕСТВОМ

На официальном веб-сайте OTP Bank в разделе "Контактная информация" открылся специальный почтовый ящик сектора по борьбе с мошенничеством. Отныне каждый желающий может оперативно информировать ответственных сотрудников банка о случаях внутреннего и внешнего мошенничества, наносящих репутационный и материальный ущерб финансовому институту.

Такую информацию можно отправлять и по электронному адресу банка. По каждому отдельному факту будет проведено специальное расследование и приняты соответствующие меры.

КРЕДОБАНК: СОБСТВЕННЫЙ ПРОЦЕССИНГОВЫЙ ЦЕНТР

Компания БПЦ объявила о завершении перевода карточных продуктов украинского Кредобанка на обслуживание в собственный процессинговый центр на базе семейства продуктов SmartVista.

В результате поэтапной миграции весь карточный бизнес Кредобанка перешел с внешнего процессингового центра (Первого Украинского Международного Банка), на собственную технологическую платформу.

Кроме базовой функциональности по выпуску и обслуживанию карт международных платежных систем Visa и MasterCard, решение на базе SmartVista включает в себя модуль мониторинга мошеннических транзакций в режиме реального времени, полнофункциональный SMS-банкинг, поддержку EMV-эквайринга, а также обеспечивает централизованное управление различными каналами доступа к банковским сервисам и эффективную поддержку широкого функционала устройств самообслуживания и Интернет-банкинга.

Кредобанк, основанный в 1990 году, входит в польскую финансовую группу PKO BP Group.

ПОЛЛИ-СЕРВИС – EMV-РЕШЕНИЯ ДЛЯ УКРАИНСКИХ И ЗАРУБЕЖНЫХ БАНКОВ

В АКБ «Имэксбанк» выполнен апгрейд решения персонализации платежных карт опцией для выпуска EMV-карт. В реализации этого проекта приняли участие компании:

- Полли-Сервис - эксклюзивный дистрибьютор Datacard в Украине, поставщик и инсталлятор системы Datacard 450 с двойным индентом для АКБ «Имэксбанк»;
- Российское представительство OpenWay - разработчик персонализационного решения Way4 Smart Card Personalisation;
- ИВК Системс - дистрибьютор Datacard в России, поставщик модуля Прокард.

В результате консолидированных усилий трех компаний комплексное решение получает данные от системы Way4 и управляет модулем персонализации чиповых карт Datacard 450. Система 450 с двойным индентом разработки Полли-Сервис, установленная специалистами компании, позволяет выполнять за один цикл индент-печать на лицевой и оборотной сторонах платежной карты VISA Electron, Maestro и др.

В Украине компания Полли-Сервис инсталлировала уже около 15 аналогичных решений.

В Азербайджане, в банках ОАО «Капитал Банк» и ОАО «Атрабанк» компания Полли-Сервис выполнила инсталляцию и запуск EMV-решений на базе модульных и настольных систем персонализации Datacard.

Для ОАО «Капитал Банк» система Datacard была интегрирована с процессинговой системой TranzWare CardFactory компании Compass Plus под управлением Datacard APM.

В ОАО «Атрабанк» обеспечена совместимость эмбоссеров Datacard с системой Way4 компании OpenWay. Ранее специалисты компаний Полли-Сервис и OpenWay совместно инсталлировали и внедрили EMV-решение на базе платформы Datacard SCPM и модульной системы Datacard 7000 для Азерикард.

РОДОВИД БАНК ПОЛУЧИЛ ПРАВО ОБСЛУЖИВАНИЯ ЭЛЕКТРОННОЙ КОММЕРЦИИ

ОАО "Родовид Банк" стал обладателем лицензии на интернет-эквайринг международной платёжной системы VISA.

Аналогичная лицензия международной платёжной системы MasterCard была получена Родовид Банком ранее.

Конференция "Современный Contact Center - 2009"

8 апреля 2009 года в учебном центре "Зеленая Буча" под Киевом состоялась Третья ежегодная конференция "Современный Contact Center - 2009", организованная компанией Инком при поддержке компаний Cisco, Oracle и "ИКС-Мегатрейд.

В конференции приняли участие более 70 руководителей контакт-центров, ведущих ИТ-специалистов банковской, страховой сферы, государственного сектора, торговых предприятий. По традиции, мероприятие послужило площадкой для обмена опытом и предоставило возможность участникам познакомиться с самыми современными разработками в сфере эффективной работы контакт-центров.

Первый доклад сделала Людмила Буракова, одна из наиболее опытных украинских специалистов в области контакт-центров, директор по продажам департамента программных систем компании Инком. Ее выступление было посвящено новинкам рынка 2008 и тенденциям 2009 года. По словам Людмилы Бураковой, среди наиболее интересных особенностей 2008 года следует выделить увеличение степени интеграции контакт-центров в существующую инфраструктуру компаний и наращивание функционала, нацеленного на более эффективное использование ресурсов компании. (Со статьёй Л. Бураковой "Контакт-центры для финансовых институтов" можно ознакомиться на стр. 25).

Анатолий Лещенко, руководитель отдела внедрения CRM компании Инком, рассказал об интеграции контакт-центра и CRM-системы как эффективном пути повышения лояльности и удержания клиентов. По его словам, построение клиентоориентированной компании приводит к росту доходности за счет увеличения доли повторных и перекрестных продаж, и, что немаловажно, предоставления не-

обходимых продуктов в нужное время соответствующим клиентам, что изначально и призвана обеспечить CRM-система.

Алексей Белошицкий, старший консультант отдела внедрения CRM компании Инком, продолжил тему увеличения доходности за счет использования инструментов бизнес-анализа и подчеркнул важность его роли в эффективной поддержке принятия управленческих решений.

"Разумные CRM стратегии для кризиса" – с таким докладом выступил Сергей Левицкий, менеджер по корпоративным проектам Представительства Oracle в Украине и Молдове. Он выделил 10 основных рекомендаций для трудных времен, которые призваны обеспечить качественное удержание клиентов.

Большой интерес вызвал доклад представителя компании Cisco Игоря Сукайло, который кратко представил новые технологии Cisco для контакт-центров, в частности, видео-контакт-центр, автоматизированную систему (Expert Advisor), позволяющую привлекать к обработке вызовов любых сотрудников предприятия, различные системы контроля присутствия и многое другое.

Не меньший интерес собравшихся вызвал доклад независимого консультанта Ирины Величко "Пришло ли время аудита", в котором были названы критерии оценки работы контакт-центра, обычно используемые сегодня:

- уровень сервиса (Service level);
- доля пропущенных вызовов (Abandon call rate);
- средняя скорость ответа (Average speed of answer);
- среднее время разговора (Average talk time);
- среднее время поствызовной обработки (Average after call work);
- использование операторов (Agent utilization);
- процент вызовов, завершившихся успешным результатом с первого раза (First contact resolution).

Ирина Величко рассказала, что участники украинского рынка контакт-центров предлагают также проводить оценку по таким показателям, как:

- Есть ли в контакт-центре приоритетность звонков и категории абонентов?
- Ведется ли история обращений клиентов и на какой стадии CRM?
- Заполняются ли листы наблюдения на сотрудников?
- Какие у них KPI (ключевые показатели эффективности)?
- Есть ли наказание за проценты отклонения от расписания?
- Подсчитываются ли бонусные баллы и делается ли ежегодная оценка по компетенциям сотрудников контакт-центра? И т.п.

В ходе "круглого стола" руководители контакт-центров поделились своими наб-

людениями относительно тенденций, проявившихся в работе их подразделений, обменялись мнениями о перспективах развития контакт-центров в ближайшее время и рекомендациями по эффективной организации их работы в условиях сложившейся неблагоприятной экономической ситуации.

ТАТЬЯНА ШАЛЫГА, РУКОВОДИТЕЛЬ КОНТАКТ-ЦЕНТРА СВЕДБАНКА:

Последнее время банковские контакт-центры не растут, количество операторов остаётся постоянным, но операторам приходится выполнять всё больше разноплановых функций – растёт нагрузка на операторов и функциональность контакт-центра. В этих условиях возникает объективная потребность автоматизации множества процессов.

Очень активно сейчас развивается коллекторский сектор. Начальные стадии коллекторской работы проводятся в банках, и, соответственно, возникает потребность интеграции банковского контакт-центра с какими-то специализированными коллекторскими решениями. На рынке существуют предложения, но на сегодняшний день мы используем собственную разработку коллекторского решения. В процессе использования она оттачивается, совершенствуется, но отнюдь не покрывает всех наших потребностей.

Если говорить об ожиданиях, то я не думаю, что в ближайшее время можно ожидать каких-то глобальных инвестиций в бизнес контакт-центра, скорее всего, это будет наладка и отработка бизнес-процессов, автоматизация процессов с целью экономии человеческих ресурсов.

НАТАЛЬЯ ИЗМАЙЛОВА, РУКОВОДИТЕЛЬ КОНТАКТ-ЦЕНТРА УКРСИББАНКА:

У нас первый квартал года, особенно март, был рекордным по количеству входящих звонков. По требованию Национального банка Украины мы работам в режиме "Горячей линии". В условиях кризиса роль контакт-центра нельзя недооценивать.

Одна из наших задач – оптимизация и сокращение расходов. Количество операторов мы не увеличиваем. Увеличиваем процент использования само-

КОНТАКТ-ЦЕНТР "УКРЭКСИМБАНКА"

Компания Инком успешно завершила проект внедрения контакт-центра в "Укрэксимбанке". Центр обработки вызовов построен на базе программного продукта Nortel Contact Center 6.0 (самой современной версии контакт-центра в продуктовом портфеле Nortel).

Возможности контакт-центра "Укрэксимбанка" позволяют обрабатывать в едином рабочем интерфейсе обращения, поступающие как по традиционным телефонным каналам, так и по Интернет-каналам (e-mail и web), поддерживают исходящий обзвон. Решение обладает высокой надежностью и масштабируемостью, позволяет увеличить количество одновременно работающих операторов контакт-центра до нескольких тысяч. Контроль эффективности работы контакт-центра в "Укрэксимбанке" можно осуществлять с помощью графических и табличных дисплеев реального времени, а также инструментария для создания исчерпывающих статистических отчетов, включающего более 100 стандартных форм, и механизма формирования произвольных срезов данных.

Построенный контакт-центр включает многофункциональное динамическое интерактивное голосовое меню (IVR) с большим набором сервисов самообслуживания на базе программно-аппаратного комплекса Incom IVRMaster. Этот комплекс обеспечивает распределение вызовов в соответствии со специализацией сотрудников контакт-центра "Укрэксимбанка", получение клиентами информационных услуг без участия оператора, а также предоставляет удобный инструментарий для эффективного управления и корректировки подобных сервисов.

Контакт-центр полностью интегрирован в существующую инфраструктуру банка.

"В результате проекта внедрения мы получили инструмент, позволивший вывести обработку обращений наших клиентов на новый уровень. Контакт-центр обладает не только обширным функционалом и высокой масштабируемостью, но и позволяет на основании детального анализа оптимизировать процессы обработки обращений клиентов и поддерживать высокое качество обслуживания. Реализация данного проекта стала очередным шагом в построении эффективной системы управления взаимоотношениями с клиентами, что позволит сохранить ведущие позиции среди отечественных банков", - рассказывает Константин Коваль, заместитель начальника управления ИТ ОАО "Укрэксимбанк".

Проект построения контакт-центра в "Укрэксимбанке" был признан лучшим в номинации "Лучший старт года" в рамках практической конференции "Современный Contact Center - 2009".

обслуживания, что снимает нагрузку с операторов.

Вторая задача – автоматизация: сейчас мы внедряем несколько параллельных проектов, в частности, по автоматизации работы операторов. Инвестиции, несмотря на кризис, есть, и крупные запланированные проекты продолжаются.

И новое направление – сбор задолженностей, в банке не предполагали, что настолько увеличится портфель просроченных задолженностей. На этапе софт колекшн обычно эффективна работа силами своего контакт-центра, а не передача задолженности на аутсорсинг. Всё, что входит в этап софт колекшн, – обработка звонков, SMS, письма – мы делаем силами нашего контакт-центра. Это направление сейчас приоритетное для банка, и мы удвоили его штат. Несмотря на кризис, у нас идёт активный набор персонала. Сейчас на рынке появилось большое количество высококлассных специалистов. Нам за 3 недели удалось собрать команду из 35 человек. Это действительно опытные квалифицированные коллекторы, а не студенты, которых мы набирали раньше и готовили "с нуля".

АНДРЕЙ РЕЗНИК, РУКОВОДИТЕЛЬ КОНТАКТ-ЦЕНТРА РАЙФАЙЗЕН БАНКА АВАЛЬ:

По сравнению с мобильной сферой, в которой мне пришлось раньше работать, сфера банковских контакт-центров в нашей стране развивается менее динамично.

На мой взгляд, контакт-центр Райфайзен банка Аваль – один из самых динамичных банковских контакт-центров. Во-первых, здесь уже сделано то, что мобильные операторы сделали раньше – это вынос контакт-центра из столицы. Мы перенесли контакт-центр из Киева в Херсон. Это очень удобный регион в смысле подбора персонала. Трудоустроиться людям в этом регионе достаточно тяжело, поэтому нам не составило большой сложности набрать операторов высокой квалификации (70% последнего набора составили работники банков) с невысокими (по столичным меркам) затратами.

Во-вторых, хочу прорекламировать ещё одно наше достижение, которое сейчас находится на стадии пилотного проекта. Мы можем выдавать нашим клиентам карточку идентификации, которая позволяет на IVR[1] проходить верификацию, и оператор сразу видит всю информацию по депозитам, кредитам, текущим, карточным счетам клиента, что значительно повышает эффективность обслуживания клиента. Это мировая практика, которая применяется и в других банках группы Райфайзен.

До кризиса отношение руководства банка к контакт-центру было нейтральное, сейчас контакт-центру уделяется больше внимания. Основной вопрос сегодня – сколько денег приносит контакт-центр. Каждый контакт-центр должен задаваться этим вопросом и искать пути сбора этой информации – сколько депозитов было предложено посредством контакт-центра, сколько кредитов выдано по перекрёстным продажам, сколько назначено встреч в отделениях. Тогда в банке к контакт-центру будет совершенно другое отношение.

В заключительной части конференции "Современный Contact Center" компания Инком провела церемонию награждения своих партнеров по результатам работы 2008 года.

[1] IVR (Interactive Voice Response) - системы интерактивного речевого взаимодействия

Контакт-центры для финансовых институтов

Людмила БУРАКОВА

Директор по продажам департамента программных систем компании Инком

Несмотря на то, что представители банковского сектора одними из первых в Украине стали использовать центры обработки вызовов в своей деятельности, далеко не все игроки рынка сразу оценили роль этого инструмента в формировании качественных и взаимовыгодных отношений с клиентами. Еще встречаются случаи, когда руководство банка, который является эмитентом пластиковых карт, принимает решение об открытии центра поддержки клиентов исключительно для того, чтобы соответствовать требованиям платежных систем. Зачастую при таком подходе руководство банка не осознаёт всего потенциала контакт-центра и отводит ему незначительную роль в банковской структуре. В таком случае, даже при выборе современного функционального решения, возможности контакт-центра используются на 5-10%, а инвестированные средства относят к затратам. К счастью, в Украине уже много достойных примеров, когда банкам удалось достаточно быстро вернуть инвестированные средства, а корпоративный контакт-центр превратить в одно из самых прибыльных и авторитетных подразделений.

Сегодня новые экономические условия диктуют и новые требования. Количество банковских продуктов и спрос на них уменьшается, а, следовательно, ужесточается и конкуренция. В таких условиях качественно построенный контакт-центр создает дополнительные возможности, позволяя банку вывести клиентский сервис на новый уровень и тем самым обеспечивая конкурентные преимущества для банка.

Кроме того, в условиях реструктуризации банковского сектора вопрос выбора надёжного банка становится предельно важным для клиентов.

Неосведомленность о деятельности банка оказывает негативное влияние на степень доверия клиентов. Как свидетельствует мировая практика, наличие службы, оперативно информирующей о любых изменениях в работе финучреждения и доступно объясняющей ситуацию в случае обращения клиентов, может нивелировать даже некоторые трудности, связанные с несвоевременностью выполнения финансовых операций.

Контакт-центр – это эффективный инструмент, который поможет банку не только повысить скорость и качество обработки всех обращений клиентов, организовать единую точку распространения информации о продуктах, услугах и акциях, но и позволит поддерживать постоянную обратную связь с клиентами, измерять качество их обслуживания и способствовать повышению их лояльности.

ПРЕДЛОЖЕНИЯ НА РЫНКЕ КОНТАКТ-ЦЕНТРОВ

Как и прежде, бесспорными лидерами на мировом рынке производителей оборудования и программного обеспечения для контакт-центров являются Avaya, Cisco, Genesys (дочерняя компания Alcatel-Lucent) и Nortel. Такое положение игроков справедливо и для рынка Украины.

Длительная конкуренция среди данных поставщиков оборудования и программного обеспечения, а также стремление сохранить лидерство привели к тому, что на уровне функциональных возможностей решения, предлагаемые лидерами мирового рынка, незначительно отличаются друг от друга, но существенно превосходят возможности контакт-центров "второго эшелона". Ведущие игроки рынка предлагают избыточный портфель, в котором есть продукты как для финансовых акул, так и для небольших игроков.

Логично, что именно эти поставщики являются "законодателями моды" на рынке контакт-центров и своевременно адаптируют новые разработки в сфере информационных технологий и телекоммуникаций для использования в своих решениях. Практически все их новые решения строятся на базе открытых стандартов, что позволяет легко производить интеграцию контакт-центров с приложениями сторонних производителей в дальнейшем. Этот момент очень важен для банков, так как практически в любом из них существует масса разноплановых приложений и со многими из этих приложений желательна интеграция.

Следуя тенденциям рынка и стремлению банков к повышению эффективности взаимодействия с клиентами, ведущие игроки предлагают обрабатывать в едином рабочем интерфейсе обращения, поступающие как по традиционным телефонным каналам, так и по Интернет-каналам (e-mail и web), используют "единую карточку клиента". Ранее данные функции реализовывались в основном за счет интеграции контакт-центров с системами класса CRM, а сегодня уже в стандартной комплектации некоторых производителей программных решений есть средства, позволяющие заменить CRM-систему низкого уровня.

Особую популярность на рынке сегодня получили возможность использования удаленных рабочих мест операторов и привлечения к обработке вызовов любых сотрудников предприятия (экспертов), а также различные приложения по контролю присутствия (так называемая функция presence), которые позволяют гибко и эффективно строить работу контакт-центра, не привязываться к арендованным площадям и сократить финансовые и временные затраты как на перемещение сотрудников, так и на скорость и качество ответа на сложные нестандартные вопросы.

Отличительной особенностью последних новинок в сфере контакт-центров является полный контроль работы центра обработки вызовов. Оценивать эффективность и оптимизировать бизнес-процессы контакт-центра можно с помощью графических и табличных дисплеев реального времени, инструментария для создания исчерпывающих статистических отчетов и механизма формирования произвольных срезов данных.

Как свидетельствует опыт, наибольшей эффективности работы контакт-центра можно достичь только за счет синергии качественных технологий и оптимизации бизнес-процессов. При выборе решения в расчет берется большое количество факторов, в числе которых пожелания клиента, уровень развития сетевой инфраструктуры, используемых приложений, качество бизнес-процессов, территориальное расположение, организационная структура и многое другое. Только в этом случае из множества продуктов можно выбрать именно тот, который в полной мере сможет реализовать все существующие потребности банка и учесть планы на будущее.

ЧТО НУЖНО УЧИТЫВАТЬ ПРИ ВЫБОРЕ КОНТАКТ-ЦЕНТРА

При выборе контакт-центра гарантированный результат можно получить при правильной оценке ряда критериев, среди которых:

- финансовые;
- технологические;
- бизнес-критерии;
- выбор интегратора.

К финансовым критериям можно отнести: бюджетные рамки, планируемые затраты на подготовку и развитие персонала, бюджет на развитие и эксплуатацию контакт-центра.

Все решения от ведущих поставщиков условно можно разделить на три уровня – эконом, средний и высокий.

- Эконом – ориентировочная стоимость на 10 операторов до $40 тыс. Обладает достаточно высокой масштабируемостью – возможностью расширения до 100-120 операторов, но объем функционала позволяет решать только ограниченный спектр задач. К тому же, если банк в своем развитии достигнет уровня, когда используемое решение не в состоянии в полном объеме решать выдвигаемые бизнес-задачи, ему придется строить контакт-центр практически заново. Естественно, что в данном случае затраты на приобретение и эксплуатацию будут минимальными, но инвестиции в дальнейшее развитие неприятно огорчат размером цифр. Да и жаль будет напрасно потраченных денег, так как первоначальное решение придется просто выбросить (хотя некоторые поставщики идут навстречу своим клиентам и делают обмен с учетом какой-то части суммы, потраченной на приобретение первоначального решения).
- Средний – ориентировочная стоимость на 10 операторов от $60 тыс. до $150 тыс. В отличие от предыдущего случая масштабируемость и объем функциональности решения данного уровня позволяют осуществить достаточно плавный переход (масштабирование) к решениям более высокого уровня, что значительно уменьшает затраты на развитие, да и функционал достаточно полно охватывает требования банка.
- Высокий – ориентировочная стоимость на 10 операторов от $120 тыс. Решения данного уровня обладают большим набором функциональности и позволяют качественно решать практически любые бизнес-задачи компании. Хотя затраты на закупку и эксплуатацию в данном случае будут несколько выше предыдущих вариантов, зато и эффективность может быть достигнута очень высокая. Бывают случаи, когда после внедрения такого решения 10 операторов принимают то же количество звонков, которое раньше обрабатывалось вдвое большей командой агентов той же квалификации. Такие результаты могут быть достигнуты благодаря ноу-хау, которыми и гордятся производители. За это и платятся деньги. Известен случай, когда после установки исходящего обзвона в отделении по сбору долгов одного из банков количество звонков на одного агента удалось увеличить в 10 раз. А, если говорить о коллекторской работе, количество возвращенных банку денег напрямую связано с этим показателем.

Технологические критерии: масштабируемость, возможность интеграции в существующую инфраструктуру и поддержки корпоративных стандартов, уровень безопасности (защищенность), доступность сервисов.

К **бизнес-критериям** относят соответствие текущим и запланированным бизнес-процессам, а также ожидаемые выгоды от их совершенствования.

Выбор системного интегратора. Этот критерий нельзя недооценивать, поскольку неудачный выбор сведет "на нет" тщательно подобранные и взвешенные решения на предыдущих этапах. Оценивая компанию-интегратора, следует удостовериться в том, что у нее есть опыт в этой области, успешные проекты, референциальные клиенты, демо-оборудование, возможность построения решения "под ключ". Особое внимание необходимо уделить проверке наличия сертифицированных специалистов.

Как уже было сказано ранее, решения от ведущих игроков рынка отличаются между собой незначительно, что существенно повышает значение роли интегратора, реализующего проект. К сожалению, выбор лучшего технологического решения не может обеспечить успешную реализацию проекта. В частности, в Украине встречаются примеры, когда клиент нелестно отзывается о функциональных возможностях контакт-центра и качестве его сервисов, но не упоминает при этом, что с целью экономии средств внедрением занимались его собственные специалисты, не имеющие такого опыта, или специалисты компании-интегратора, предоставившие лучшее ценовое предложение, но не имеющие опыта. В таких ситуациях, как правило, стремление сэкономить выливается в дополнительные затраты для компании.

Чтобы избежать подобных случаев, ведущие поставщики производят сертификацию интеграторов непосредственно под внедрение контакт-центров. В частности, компания Cisco использует программу Cisco ATP (Advanced Technology Provider) IPCC Enterprise. Статус, полученный в рамках этой программы, подтверждает, что специалисты интегратора являются подготовленными к продаже, установке и сопровождению контакт-центров на основе технологического решения Cisco IPCC Enterprise. Этот статус существенно ограничивает предложение данных продуктов на рынке, но зато является гарантом высокого качества услуг для клиентов.

ЧТО РЫНОК КОНТАКТ-ЦЕНТРОВ НАМ ГОТОВИТ?

В последние несколько лет рынок контакт-центров развивался достаточно стремительно. Новые площадки появлялись буквально на глазах как реакция на увеличение потребительской активности населения. Сегодня, в связи с ухудшением экономической ситуации в стране, вопросы всесторонней оптимизации издержек приобрели особую актуальность. Это в значительной мере отразилось и на корпоративных контакт-центрах. От экстенсивного пути развития отечественные банки стали переходить к интенсивному, все большее внимания уделяя функциональным возможностям и процессам в сфере повышения прибыли, а также повышению лояльности клиентов.

Всесторонняя оптимизация издержек, которая захлестнула представителей банковского сектора, вылилась в пересмотр многими игроками существующих процессов в сфере управления взаимоотношениями с клиентами и стремление к более рациональному их построению с целью повышения эффективности взаимодействия при меньших финансовых затратах. В связи с этим все большую популярность приобретают инструменты эффективного планирования рабочего времени операторов (системы WFM – Workforce Management), управления результативностью и качеством обслуживания на базе систем записи, а также объединение всех процессов управления взаимоотношениями с клиентами в рамках одного концептуального подхода, т.е. эффективной интеграции контакт-центра с системами класса CRM.

Одним из наиболее популярных организационных инструментов минимизации расходов становится вынос контакт-центров за пределы больших городов. Этот процесс начался в 2008 году и активно продолжается в этом. Также стали популярны сервисные контракты с интеграторами, что позволяет оптимизировать затраты на поддержание работы такого сложного организма, как контакт-центр.

Ещё одной тенденцией времени можно назвать снижение затрат на развёртывание контакт-центров. С одной стороны, это скидки от вендоров и благоприятные условия поставки от интеграторов. С другой, в силу роста популярности центров обработки вызовов, на отечественном рынке появилось множество решений под девизом "контакт-центр за один день". Эти решения, по сути, являются лишь CTI-приложениями[1] с незначительным набором функций или программным обеспечением для автоматического "всплывания" окна агента, которое просто не может использоваться как самостоятельное решение. Выгодное, на первый взгляд, ценовое предложение, как правило, имеет и свою "обратную сторону", такую как отсутствие тщательно прописанного технического задания, сервисной поддержки при переходе на следующие версии, тестирования продукта под нагрузкой и т. п.

Автору этой статьи довелось побывать в представительстве ING банка в Амстердаме. Поразил контраст в подходах к оснащению контакт-центра и других банковских подразделений этого передового финансового учреждения. Если обычные подразделения никак не отличались от самых тривиальных банковских офисов в нашей стране, контакт-центр больше всего походил на Центр управления полётами. Самое современное оборудование, большое количество дисплеев, отображающих различную информацию, не оставляли сомнений в том, какие каналы продажи и обслуживания клиентов являются приоритетными в этом фининституте.

На мой взгляд, подходы в выборе решения контакт-центра могут быть разными, несомненно одно – за дистанционными каналами продаж и коммуникаций стоит будущее.

[1] Computer Telephony Integration (CTI) - компьютерно-телефонная интеграция

Академічний Рейтинг Золота Фортуна

— тверда сходинка на шляху до успіху!

Телефон Дирекції:
8 (044) 254 57 00
www.fortuna.org.ua

ВАТ «БАНКОМЗВ'ЯЗОК», ДЕПАРТАМЕНТ СИСТЕМ ЗАХИЩЕНИХ ТРАНЗАКЦІЙ

- Постачання та сервісне обслуговування банкоматів і POS-терміналів
- Розробка, впровадження і супровід спеціалізованого програмного забезпечення для обслуговування пластикових карток
- Створення комплексної інфраструктури банків для обслуговування платіжних карток

Київ, вул. Фрунзе, 69
Тел.: (044) 496 00 96, факс: (044) 492 37 54
E-mail: banking@bkc.com.ua, www.bkc.com.ua

ЗАТ «УКРАЇНСЬКА ФІНАНСОВА МЕРЕЖА»

- Процесування трансакцій по карткам МПС Visa, MasterCard.
- Аутсорсінг емісії карток.
- Аутсорсінг мереж АТМ.
- Моніторинг шахрайських операцій.
- Впровадження програм лояльності і подарункових карток.
- Технології для банківських терміналів самообслуговування.
- Програмні рішення для нових технологій.

04136 Київ, вул. Північно-Сирецька, 1-3
Тел: +38 044 596-63-30, факс: +38 044 596-63-35
info@ufn.com.ua, www.ufn.com.ua

ТОВ «ТЕЛЕКАРТ-ПРИЛАД»

- Повний цикл виготовлення усіх видів карток
- Розробка проектів на базі безконтактної картки (паркомати, системи контролю доступу, транспортні системи безготівкових розрахунків та ін.).

Одеса, Люстдорфська дорога, 162
Тел.: (048) 716 93 26, (048) 714 28 42
E-mail: citycard@telecard.com.ua,
comdpt@telecard.com.ua, www.telecard.odessa.ua

ООО «ПРИНТЕК УКРАИНА ЭЛ. ЭЛ. СИ.»

- Банкоматы NCR. • POS терминалы
- Платежные карты EMV
- Банковские программы лояльности
- Эмбоссеры • Помощник кассира
- Информационные и платежные терминалы
- Системы Управления Очередью
- Сервисное обслуживание.
- IT администрирование филиалов и отделений банков.

01133, Украина, Киев, ул. Щорса, 32-Г
Тел.: (+38044) 521 76 26, 521 76 27
sales@printec.com.ua www.printecgroup.com

COMPASS PLUS

Решения для автоматизации розничных банков и процессинговых центров:
• фронтальная система процессингового центра • карточный бэк-офис с ритейловыми функциями • клиринговая система • система персонализации карт • аналитическая система для отслеживания мошеннических транзакций и ведения расследований • система планирования и оптимизации инкассации банкоматов • система автоматизации претензионной работы и взимания просроченной задолженности • система консолидации, выставления и оплаты счетов.

Россия, 142770, Московская область, Ленинский район, Сосенский с.о., ж/к "Дубровка", ул. Сосновая, стр. 4
Тел: +7 (495) 229 54 99, Факс: +7 (495) 229 54 88
E-mail: enquiries@compassplus.ru
www.compassplus.ru, www.compassplus.com

WINCOR NIXDORF INTERNATIONAL GMBH

- Оборудование для автоматизации процессов самообслуживания (банкоматы, информационно-транзакционные терминалы, принтеры и проч.);
- Информационные и автоматизированные системы управления и мониторинга;
- Мультивендорные программные решения;
- Широкий спектр дополнительных услуг (поддержка каналов продаж, консалтинг, управление локальным обслуживанием).

Киев, 04050, Украина ул. Пимоненко, офис 7-В/38,
Тел.: +380 44 4929707, факс: +380 44 4929709
info@wincor-nixdorf.com, www.wincor-nixdorf.com

SYSNET

- Проведение аудита и консультаций в получении стандарта Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS)
- Проведение внешнего сканирования безопасности банковских сетей
- Проведение Теста на Проникновение (Penetration Test)

Тел.: +38 (093) 77 69 615
E-mail: sysnet.ukraine@gmail.com, vivian.duff@sysnet.ie
www.sysnet.ie

ТОВ "СВІТ ІТ"

Безпека комп`ютерних мереж, комплексні рішення:
- Модулі безпеки HSM компаній Thales e-Security та SafeNet
- Міжмережеві екрани CheckPoint
- Системи запобігання вторгненням IPS Radware та ISS
- Засоби адаптивного управління безпекою мереж фірми ISS
- Засоби автентифікації користувачів від компаній Vasco та RSA Security • Засоби моніторингу, архівації та контролю вмісту електронної пошти • Системи моніторингу стану та ефективності роботи мережевих засобів компанії SolarWinds.

03151, Київ, вул. Ушинського, 40, офіс 206
Тел.: (044) 390-11-62, 390-11-64, Факс: (044) 455-73-56
E-mail: info@svit-it.com.ua www.svit-it.com.ua

ТОВ «РЕНОМЕ-СМАРТ»

- Комплексні рішення для мереж банківського самообслуговування: банкомати, системи cash-in, кіоски, POS-термінали
- Розробка, впровадження і супровід спеціалізованого програмного забезпечення.

Київ, вул. Щербакова, 59
Тел.: (044) 449 84 01, 449 48 50, факс: (044) 449 10 42
Рівне, вул. Костромська, 25
Тел./факс: (+38 0362) 69 34 20, 69 34 69
E-mail: smart@renome.ua, www.renome-smart.com

ООО «ЛАНИТ – АТМ»

Поставка, интеграция в МПС и НСМЭП, сервисная поддержка по всей Украине:
- банкоматы • депозитные системы
- валютообменные автоматы
- автоматические сейфы-кассиры
- программное обеспечение • системы видеонаблюдения
- активные системы обогрева
- запасные части и расходные материалы

Днепровская набережная, 17А, Киев, Украина, 02081
Тел./факс: + 38 (044) 490 60 94, 490 51 16
E-mail: diebold@lanit-iv.com, www.lanit-iv.com

ООО «ПРЕДПРИЯТИЕ ПЛАСТИК КАРТА»

Сертифицированное производство, персонализация пластиковых карт:
- Карты МПС Visa и MasterCard с магнитной полосой
- EMV-карты • Карты НСМЭП • SIM-карты • Скретч-карты
- Бесконтактные карты • Дисконтные и клубные карты. Мощность – 250 млн. карт в год.

Ул. Новопромышленная, 4, пос. Новые Петровцы, Вышгородский р-н, Киевская обл., Украина 07354
Тел. +38 044 585-0303, факс: +38 044 585-0292
E-mail: sales@plasticcard.kiev.ua, www.plasticcard.kiev.ua

ООО «ИПК «РОНТЕК»

- Серийное производство и продажа банковских терминалов самообслуживания
- Производство и продажа банкоматов
- Продажа POS-терминалов
- Продажа оборудования для персонализации пластиковых карт, сортировочных машин, уничтожителей
- Комплексное решение для банков в НСМЭП
- Сервисный центр

04080, г. Киев, ул. Нижнеюрковская, 45а
Тел.: (+38044) 585-03-20/27 Факс: (044) 585 03 28
E-mail: evgen@rontec.kiev.ua, www.rontec.kiev.ua

IV-я международная конференция

Банковские карты: эффективный бизнес

Практическая информация для практикующих специалистов

Организаторы:

Ассоциация региональных банков России (Ассоциация «Россия»)

Компания «Финанс Медиа»

Генеральный информационный спонсор:

БАНКОВСКИЕ ТЕХНОЛОГИИ

Генеральный интернет-партнер:

www.int-bank.ru ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНЫЙ БАНК

Информационная поддержка:

МИРКАРТОЧЕК

КАРТ БЛАНШ

Москва, 6–7 августа 2009 г., Президент-Отель

Основные темы конференции:

- Карточный бизнес в условиях кризиса: ценообразование и управление рисками.
- Проблемы развития эквайринговой инфраструктуры в России: как исправить ошибки и организовать прибыльный бизнес.
- Борьба с мошенничеством в карточном бизнесе: новые угрозы и меры противодействия.
- Инновации на карточном рынке: новые технологии и возможности для бизнеса.
- Повышение финансовой грамотности населения. Практические шаги.
- Национальная Система Платежных Карт: настоящее и будущее.

Оргкомитет: 105120, Москва, 3-й Сыромятнический пер., 3/9
Тел./факс: (495) 785-29-88, 785-29-93, e-mail: cpk@asros.ru, mts@asros.ru, www.asros.ru

NXP стимулирует распространение NFC

Компания NXP Semiconductors представила первый в мире контроллер Near Field Communication (NFC), полностью соответствующий отраслевым стандартам. Микросхема NXP PN544 построена на основе новейших спецификаций NFC, разработанных Европейским институтом телекоммуникационных стандартов ETSI (European Telecommunications Standard Institute). С ее помощью пользователи мобильных телефонов получат доступ к широкому диапазону бесконтактных приложений, таких как мобильные платежи, транспортные билеты и билеты на массовые мероприятия, а также обмен данными непосредственно с SIM-карты мобильного телефона.

"В 2008 году инициативой GSM Ассоциации Pay-Buy-Mobile была поставлена задача по обеспечению полной функциональности NFC к середине 2009 года, включая поддержку стандартного протокола Single Wire Protocol (SWP). Поэтому мы с большим удовольствием приветствуем представление продукта NXP, полностью соответствующего стандартам NFC," - сказал Нав Бейнс (Nav Bains), старший директор направления Mobile Money, GSM Association.

"Стандартизированные микросхемы NFC с защищенным элементом на SIM-карте обеспечивают надежную основу для распространения NFC. Они предоставляют производителям мобильных телефонов, операторам мобильной связи, банкам, транспортным операторам и широкому ряду других игроков платформу для разработок на базе технологии NFC", - сказал Джонатан Коллинс (Jonathan Collins), ведущий аналитик, Short Range Wireless, компания ABI Research.

Микросхема PN544 полностью совместима со всеми спецификациями NFC для подключений по протоколу SWP к SIM-карте и интерфейсу хост-контроллера HCI (Host Controller Interface), а также может работать с существующими системами бесконтактных платежей и билетов, уже установленными по всему миру.

"NXP разработала технологию NFC совместно с другими компаниями с целью превращения мобильного телефона в «центр вселенной» для потребителя, и представление новейшего чипа NFC приближает эту цель", - сказал Крис Фейдж (Chris Feige), генеральный директор направления Near Field Communication, NXP Semiconductors.

В соответствии с требованиями производителей мобильных телефонов, микросхема PN544 обладает возможностью поддержки трех основных архитектур, использующихся для защиты NFC-транзакций, включая расположение защищенного элемента на UICC-карте (Universal Integrated Circuit Card), SD-карте и внутри мобильного телефона (встроенный защищенный элемент: микросхема PN544 плюс микросхема Smart MX в виде совместимого по выводам модуля).

Основные преимущества микросхемы PN544:

- малые физические размеры, способствующие оптимизации размеров конечного устройства;
- оптимизирована для использования в устройствах с низким потреблением энергии;
- работает в режимах отключения батареи и низкого заряда батареи;
- функция чтения/записи карт MIFARE 1K/4K;
- доступны опции с модульным, общим и независимым от платформы программным стеком;
- оптимизированные варианты антенн для обеспечения лучших в классе радиочастотных параметров;
- возможность быстрой интеграции благодаря квалифицированной поддержке от NXP.

Образцы микросхемы NXP PN544 в настоящее время поставляются ряду ведущих производителей мобильных телефонов. Доступность в массовых количествах планируется в течение 3 квартала 2009 года (в это же время предполагается появление первых коммерческих мобильных телефонов с технологией NFC).

С кем вы, мобильные операторы?

Мобильный vs Банк / Real Mobil Banking

Любому издателю хочется, чтобы публикации находили читателя, не оставляли его равнодушным. После каждого номера радуют любые отклики. Значит, попали в точку, значит, угадали интерес. Следующий материал редакция журнала "Карт Бланш" получила спустя буквально несколько дней после выхода №1-2'2009. С разрешения автора мы приводим полный текст письма с примечаниями КБ[1]. Имена получателя и отправителя письма изменены.

Иван, здравствуйте.

Спасибо за последний "Карт Бланш"[2], я едва не пропустил его. Особое внимание привлекли "Перспективы индустрии"[3] и вот почему.

Автор, апеллируя к технологиям операторов мобильной связи, предрекает печальные перспективы "пластику" – банковской розничной практике. По прочтении статьи может появиться ощущение заката "одряхлевших банковских систем розничных платежей". Создается впечатление, возможно даже вопреки замыслу автора, что мобильные операторы вот-вот выступят походом на банковскую территорию.

Давайте вслед за Юрием Колякиным не будем повторять ошибку, совершенную в свое время НСМЭП[4], а именно чрезмерное увлечение технической частью (IT-частью) проекта в ущерб иным его составляющим.

Иван, я не раз проводил со слушателями вольные обсуждения перспектив развития платежных систем, главным образом, розничных, т.к. нам это ближе. И не было случая, чтобы кто-нибудь усомнился в необходимости контроля и регулирования банками всех денежных потоков государства. Возможно, это объясняется нашей IT-неразвитостью, но все же, несмотря на свободу дискуссий, ник-

[1] Редакция может быть не всегда согласна с мнением автора. Здесь и далее КБ - примечания "Карт Бланш".

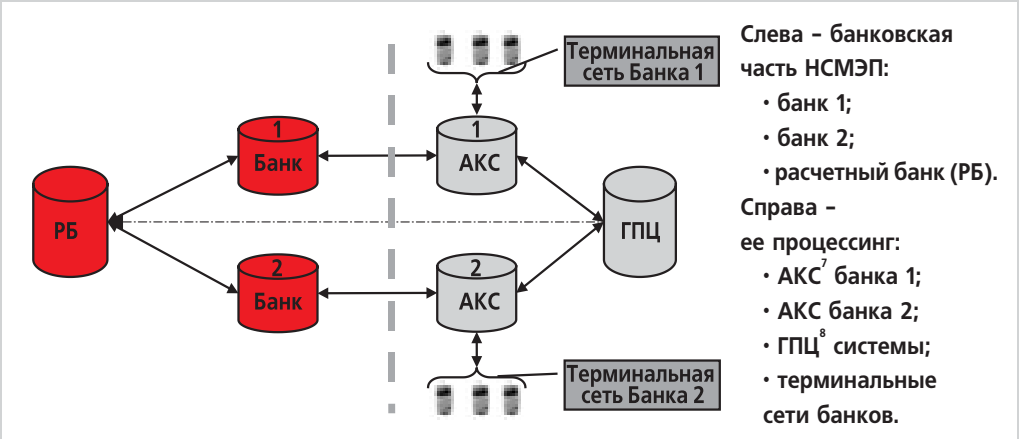
[2] Карт Бланш, №1-2'2009 (КБ)

[3] Ю.Колякин. Перспективы индустрии. Карт Бланш, №1-2'2009, стр. 28. (КБ)

[4] Национальная система массовых электронных платежей Национального банка Украины (КБ)

СХЕМА 1

ПРИМЕР БАНКОВСКОЙ РОЗНИЧНОЙ ПЛАТЕЖНОЙ СИСТЕМЫ



[7] Автоматизированная карточная система (КБ)

[8] Главный процессинговый центр (КБ).

то из слушателей, а это люди молодые, амбициозные, которые на "ты" с компьютером и мобильным телефоном, даже в полемическом задоре перчатку банкам не бросал.

Банки не отдадут кому бы то ни было рынок розничных электронных расчетов в безраздельное пользование. Даже операторам мобильной связи с их огромной клиентской базой, агрессивным маркетингом и гигантской инфраструктурой, неуемными амбициями и новейшими технологическими решениями. В конце концов, все это покупается.

По сообщениям масс-медиа годовой оборот систем электронной торговли в Украине превысил миллиард гривен. Обратите внимание, как одним росчерком пера Стельмах[5] решительно направил этот набирающий силу денежный поток через банковскую систему[6].

Бессмысленно спорить с Колякиным, утверждающим, что банки не обладают ресурсами мобильных операторов (новейшими технологическими решениями, гигантскими инфраструктурой и клиентской базой ...), но так же невозможно опровергнуть постулат центрального банка: "Выпуск электронных денег в Украине имеют право осуществлять только банки".

Поэтому на рынке массовых розничных платежей не предвижу войны мобильных операторов с банками. А вот сражения банков за мобильных операторов увидим и очень скоро. Возможно, бои местного значения на этом фронте уже идут.

Мы с Вами нередко обращаемся к практике Национального банка. Давайте и на этот раз, не изменяя традиции, рассмотрим НСМЭП в качестве примера банковской розничной платежной системы.

Электронные деньги, как их определяет НБУ, выводятся из НСМЭП сразу же после операции покупки/выдачи наличных. Торговец/эквайрер электронных денег не получает.

Электронные деньги списываются со счета покупателя и после клиринга, как во всех аналогичных системах, попадают на банковский счет эквайреру (о комиссии не упоминаю для упрощения).

Технологии банковской розницы меняются вслед за развитием IT: магнитная полоса взамен эмбоссера, чип вместо магнитной полосы. Появление чипа. расширение и удешевление каналов связи создали условия для появления у банков онлайновых розничных брутто систем.

По непонятным причинам Ваши коллеги не торопятся внедрить в НСМЭП перечисление средств "карта-карта", безнадежно проигрывая динамичным и агрессивным системам электронных расчетов. Для последних, Webmoney например, характерно то, что электронные деньги не выводятся из системы, а поступают на счет продавца, который может немедленно их использовать.

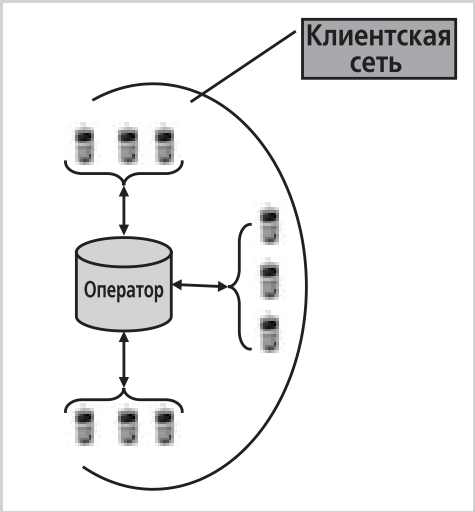
[5] В.С.Стельмах - Председатель Правления Национального банка Украины (КБ)

[6] "Положение об электронных деньгах в Украине". Постановление Правления Национального банка Украины от 25 июня 2008 года №178 (КБ)

[9] Real Time Gross Settlement Systems - системы брутто-расчетов реального времени (КБ).

СХЕМА 2

СИСТЕМА БРУТТО-РАСЧЕТОВ РЕАЛЬНОГО ВРЕМЕНТИ - RTGS



Мобильный же оператор, как справедливо отмечает Колякин, с самого начала способен создать полноценную RTGS[9] (схема 2).

Эмиссия электронных денег мобильному оператору не разрешена, поэтому в такой конфигурации система просуществует, пока ее денежная масса не соберется в виде комиссионных у оператора.

Чтобы этого не случилось, необходимо в систему вводить – "выпускать" электронные деньги, что является прерогативой банков (НБУ в положении об электронных деньгах старательно избегает термина эмиссия, хотя часто упоминает эмитента). Тогда система приобретает знакомые очертания – см. схему 3.

Клиентам открывается не только мобильный счет у оператора, но и счет в банке. А мобильный оператор выполняет функции банковского процессинга. Причем значительно более "легкого", чем процессинг традиционной клиринговой системы, так как собственно клиринг здесь отсутствует. Классическая RTGS. Прямо-таки СЭП[10], но для физических лиц, а не для банков. Зато функционировать будет круглосуточно.

С мобильным оператором величины МТС[11] или Киевстар[12] система становится не только по названию, а по существу общенациональной системой массовых электронных платежей. Сумеют ли без поглощений объединиться в платежной системе банк и мобильный оператор? Почему бы и нет?

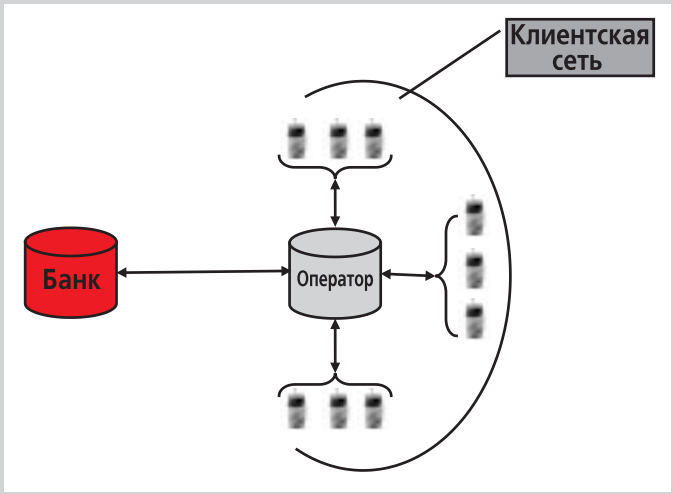
А может прав Колякин? Тогда для подобного проекта взрослому оператору придется по сходной цене подыскивать карманный банк (были такие в лихие 90-е; две комнаты: председателя правления и операционного отдела с главным бухгалтером). Или крупному банку скупать оператора, который обеспечивает покрытие вокруг Говерлы[13] либо вокруг донецкого террикона[14], но никак не между ними.

Не знаю, способны ли сейчас мобильные операторы обеспечить для платежных транзакций подобающий уровень защиты (для НБУ эталон, естественно, СЭП и НСМЭП). Если нет, то это, пожалуй, единственное препятствие для серьезного проекта.

Давайте порассуждаем, выдержит ли традиционная банковская "пластиковая" система конкуренцию с системой мобильно-банковской (МБС)?

СХЕМА 3

ОБЪЕДИНЕНИЕ БАНКА И МОБИЛЬНОГО РОПЕРАТОРА В ПЛАТЕЖНОЙ СИСТЕМЕ



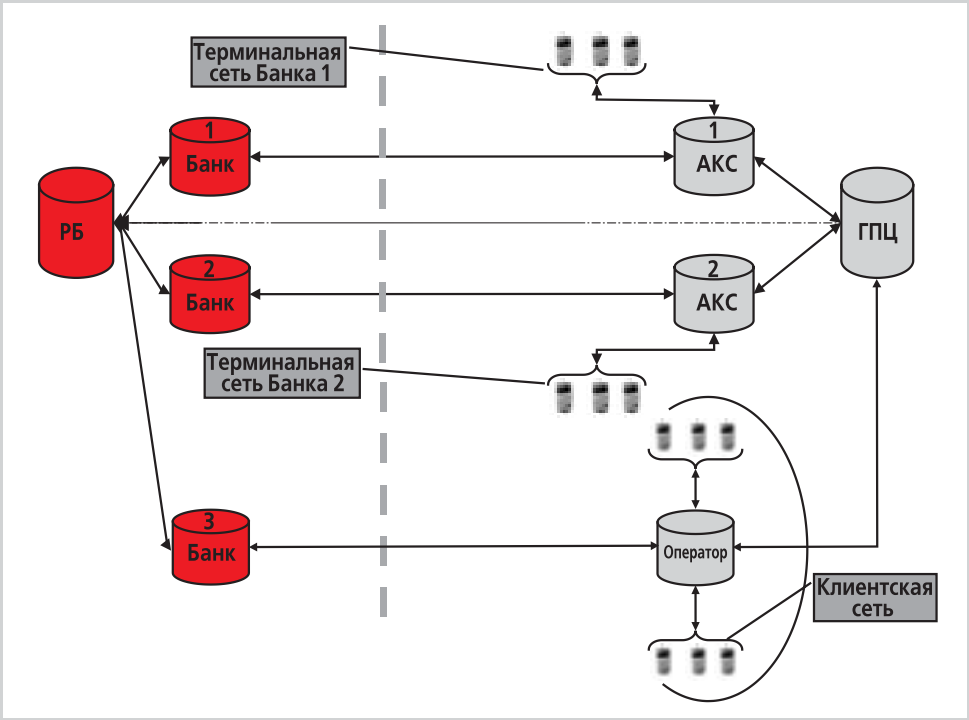
[10] Система электронных платежей Национального банка Украины. Участники банки Украины. Относится к классу брутто-систем. В 2006 году СЭП дополнена стандартным режимом платежей в режиме реального времени (КБ).

[11] По информации официального сайта МТС является крупнейшим оператором мобильной связи в СНГ, входит в десятку крупнейших сотовых операторов в мире по размеру абонентской базе и рыночной капитализации. Вместе со своими дочерними предприятиями компания обслуживает более 85 миллионов абонентов (КБ).

[12] По информации официального сайта "Киевстар" (укр. "Київстар") - лидер мобильной связи Украины. В декабре 2006 года абонентская база превысила 20 млн. (КБ)

СХЕМА 4

ОБЪЕДИНЕННАЯ СХЕМА



Снова посмотрим в сторону НСМЭП.

Мы уже определили, что достаточно НСМЭП внедрить перечисление средств "карта-карта", как система получает свойства RTGS. Однако, "легкость" банковского процессинга МБС уменьшает стоимость транзакции и, следовательно, позволит снизить комиссию. Все равно при нескольких десятках миллионов абонентов мобильного оператора доход будет больше, чем при нескольких миллионах картхолдеров.

Так что же, в противостоянии терминала НСМЭП и мобильного телефона, который стремительно превращается в коммуникатор, у protege[15] Национального банка нет никаких шансов? Утрачен даже такой "весомый" аргумент, как "самая маленькая комиссия"?

На минуту воспользуемся методом, который мы поначалу отвергли, а именно отбросим все прочие соображения, кроме IT. Объединим схемы 1, 3 (см. схема 4).

С учетом транснационального характера крупнейших мобильных операторов подобная гетерогенная структура обеспечивает платежной системе такие возможности, что ... Впрочем, необходимо остановиться, чтобы перевести дух, а то что-то Нью-Васюки начинают мерещиться.

Можно ли вместо НСМЭП в схеме 4 использовать другую банковскую платежную систему? Ответ очевиден.

При этом, однако, начинаются отношения между потенциальными партнерами, в схемы и графики не укладывающиеся. Придется решать проблемы весьма далекие от IT. А именно для таких решений НСМЭП до сих пор не смогла выдвинуть предложения, от которых невозможно отказаться.

И все-таки, Колякин прав – сотовый телефон это вызов.

Кто поднимет перчатку?

С уважением,
П.С.

[13] Говерла - самая высокая гора на территории Украины. Расположена на границе трех западных областей (КБ).

[14] Террикон - искусственная насыпь из пустых пород, извлеченных при подземной разработке месторождений угля (КБ).

[15] Protege [фр.]. Как определяет "Толковый словарь русского языка Ушакова": лицо, пользующееся чьим-нибудь. покровительством или рекомендацией при устройстве своих дел, служебной карьеры (КБ)

июнь-сентябрь 2009

CARDS NEW EUROPE
2-3 июня
Варшава, Польша
www.cardsneweurope.com

CHINA INTERNATIONAL SMART CARDS AND RFID EXHIBITION & CONFERENCE 2009
3-5 июня
Пекин, Китай
http://www.scsl-china.com/enindex.asp

ШЕСТОЙ БАНКОВСКИЙ САММИТ ПО ИННОВАЦИЯМ И РАЗВИТИЮ
4-6 июня
Нахабино, Подмосковье, Россия
www.banksummit.ru/scdp/page

МЕЖДУНАРОДНАЯ КОНФЕРЕНЦИЯ "ЭФФЕКТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ ПРОБЛЕМНОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТЬЮ В БАНКАХ - 2009"
7-10 июня
Ялта, Крым, Украина
www.business-format.com.ua

КОНФЕРЕНЦИЯ "БАНКОВСКИЙ РОЗНИЧНЫЙ БИЗНЕС"
9 июня
Москва, Россия
http://events.vedomosti.ru/description.shtml?bank19

CUSTOMER INTELLIGENCE AND CRM
10-11 июня
Париж, Франция
www.efma.com/index.php/our_services/conferences/index/EN/1/45

ПЛАТЕЖНАЯ КАРТА - 2009 9-Я МЕЖДУНАРОДНАЯ КОНФЕРЕНЦИЯ-ВЫСТАВКА
10-12 июня
Киев, Украина
www.ema.com.ua

МЕЖДУНАРОДНЫЙ ФОРУМ СТРАН СНГ "БАНКОВСКИЙ РИСК-МЕНЕДЖМЕНТ - 2009"
10-13 июня
Ялта, Крым, Украина
www.business-format.com.ua

"БАНКОВСКИЕ СИСТЕМЫ И СЕТИ"
14-20 июня,
Ялта, Крым, Украина
Тел.: +38 044 494 10 57
E-mail: conf@cbit.com.ua
www.cbit.com.ua

PREPAID 09
15-17 июня
Лондон, Великобритания
www.prepaid-conference.com

I МЕЖДУНАРОДНЫЙ ПРАКТИЧЕСКИЙ ФОРУМ "ПЛАСТИКОВАЯ КАРТА - 2009"
16 июня
Минск, Республика Беларусь
www.infobank.by/1211/Default.aspx

7-Й ЕЖЕГОДНЫЙ ФОРУМ АДАМА СМИТА "РОЗНИЧНЫЕ БАНКОВСКИЕ УСЛУГИ В РОССИИ"

16–18 июня
Москва, Россия
www.adamsmithconferences.com/php_rus/2008/finance/xrc030/xrc030.php

КОНФЕРЕНЦИЯ "МИР МОБИЛЬНОГО КОНТЕНТА. MOCO – 2008"

16–17 июня
Москва, Россия
www.exposystems.ru/moco/2009/

CARDWARE 09: PAYMENT INSIGHTS FINANCIAL & RETAIL SECTORS CONFERENCE

17–18 июня
Niagara-on-the-Lake, Канада
www.actcda.com/calendar/symposium.htm

CARDS AND PAYMENTS EUROPE 2009

18–19 июня
Прага, Чехия
www.cpeurope.com

II МЕЖДУНАРОДНАЯ КОНФЕРЕНЦИЯ КЛИЕНТОВ И ПАРТНЕРОВ БАНКОВСКОЙ ГРУППЫ ПРИВАТБАНК

19–21 июня
Юрмала, Латвия
www.business-format.com.ua

CONTACTLESS CARDS AND PAYMENTS

22–23 июня
Лондон, Великобритания
www.smi-online.co.uk/events/overview.asp?is=3&ref=2920

МЕЖДУНАРОДНАЯ КОНФЕРЕНЦИЯ "МЕЖДУНАРОДНЫЙ ОПЫТ РИСК-МЕНЕДЖМЕНТА И ОСОБЕННОСТИ РАЗВИВАЮЩИХСЯ РЫНКОВ"

24–25 июня
Москва, Россия
www.riskconference.ru

THE FUTURE OF CARDS AND PAYMENTS

6–7 июля
Лондон, Великобритания
www.marketforce.eu.com/cards/

БАНКОВСКИЕ КАРТЫ: ЭФФЕКТИВНЫЙ БИЗЕКС

6–7 августа
Москва, Россия
Тел. 495 785 29 88
www.asros.ru

VII МЕЖДУНАРОДНЫЙ БАНКОВСКИЙ ФОРУМ "БАНКИ РОССИИ – XXI ВЕК"

3 сентября
Сочи, Россия
www.asros.ru/ru/activities/events/conference/detail/?id=10

CARDS AND PAYMENTS CONFERENCE

9–11 сентября
Париж, Франция
www.efma.com/index.php/our_services/conferences_upcoming/overview/EN/1/46/1-2IL74

SMART EVENT'09

22–25 сентября
София Антиполис, Французская Ривьера
www.smart-event.eu

ИНФОРМАЦИЯ О ПОДПИСКЕ

Периодичность выхода журнала: 10 номеров в год

Стоимость годовой/полугодовой подписки:
- для подписчиков из Украины – 850/425 грн. без НДС
- для подписчиков из других стран – 200/100 у.е. без НДС

Оплата в гривнях по курсу НБУ на день платежа.

Подписаться с любого номера можно через редакцию
Тел./факс: +380 44 249-7295
Тел.: +380 44 525-1132
+380 44 529-4814
E-mail:
elena@carteblanche-online.info
amid4@ua.fm
www.carteblanche-online.info

ВЫПИСАТЬ ЖУРНАЛ МОЖНО

в Украине	
«Укрпочта» – подписной индекс 23741	
«Саммит»	(044) 521-2605, 521-2369
«Идея»	(044) 417-8767, 204-3634
«Меркурий» (Киев)	(044) 246-1021
«Меркурий» (Днепропетровск)	(056) 744-7422, 744-1661
Фирма «Периодика»	(044) 278-0024, 278-6165
Центр подписки «МиМ» (Одесса)	(0482) 37-5239, 37-5264
KSS	(044) 464-02208
в России	
Каталог «Газеты. Журналы» – подписной индекс 23741	

РЕКЛАМА В НОМЕРЕ

«Телекарт-Прилад»	Тел. +38 (048) 714-2842	с. **30**
ЗАО "УФС"	Тел. +38 044 596-63-30	с. **30**
«Банкомзв'язок»	Тел. +38 (044) 496-0096	с. **30**
Sysnet Ltd.	Тел. +38 (093) 776-9615	с. **31**
Compass Plus	Тел. +7 (495) 229-5499	с. **31**
«Ланіт – Iv Com»	Тел. +38 (044) 490-5996	с. **31**
РОНТЕК	Тел. +38 (044) 485-0320	обл. **3**, с. **31**
«Підприємство Пластик Карта»	Тел. +38 (044) 585-0303	обл. **4**, с. **31**
«Прінтек Україна Ел.Ел. Сі.»	Тел. +38 (044) 521-7626	с. **30**
«Реноме-Смарт»	Тел. +38 (0362) 69-3412	с. **31**
Wincor Nixdorf	Тел. +38 (044) 49-29707	с. **30**
ТОВ "СВІТ ІТ"	Тел. +38 (044) 390-1162	с. **31**
Инверсия	Тел. +7 (495) 320-5421	обл. **2**
NXP Semiconductors	Тел. +7 (495) 721-8959	с. **21**

ЭЛЕКТРОННОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ К ЖУРНАЛУ «КАРТ БЛАНШ»

Периодичность выхода – 48 номеров в год

Стоимость годовой подписки – 120 у.е.

Внимание!
Электронное приложение к журналу «Карт Бланш» распространяется среди подписчиков журнала бесплатно.

ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ АВТОРОВ

Редакция журнала принимает технические, информационные, аналитические и другие материалы по вопросам и проблемам развития рынка пластиковых карточек в Украине и за рубежом по самым различным направлениям.

SURPASS YOUR EXPECTATIONS

ПРЕВЫШАЯ ОЖИДАНИЯ

- Продажа оборудования для персонализации пластиковых карт
- Разработка, производство и продажа терминального оборудования
- Продажа автоматизированных депозитарных комплексов
- Продажа ночных сейфов
- Продажа терминалов обмена валют
- Продажа многофункциональных банкоматов

- Sales of equipment for plastic cards personalization (embossers, thermal printers)
- Design, production and sales of terminals
- Sales of automated depository equipment
- Sales of night safes
- Sales of currency exchange terminals
- Sales of multifunctional ATMs

РОНТЕК

РОНТЕК, Инжиниринговo-производственная компания
ул. Нижнеюрковская, 45а, Киев, 04080, Украина

RONTEC Engineering and Production Company Ltd.
45A Nyzhnioyurkivs'ka St., Kyiv, 04080, Ukraine

Tel: +380 44 585 03 20, +380 44 585 03 24, +380 44 585 03 26
Fax: +380 44 585 03 28
E-mail: rontec@rontec.kiev.ua
www.rontec.kiev.ua

TCGROUP | ТЕХНОКОНСАЛТИНГ ГРУП

Пластик Карта

ООО «Предприятие «Пластик Карта»
производство пластиковых карточек

МЫСЛЬ ДЕЙСТВИЕ РЕЗУЛЬТАТ

>> ПЛАСТИК КАРТА: информационная справка

Компания «Пластик Карта» предоставляет возможности производства, персонализации и разработки программных продуктов для пластиковых карт для банков и операторов мобильной связи. Разработана операционная система и программные продукты для чип-модулей на базе технологии Java-card.

Качество продукции предприятия подтверждено сертификацией согласно стандарту ISO 9001:2000 и лицензиями международных платежных систем VISA International и MasterCard International.

Компания «Пластик Карта» - **первое и единственное предприятие в Украине, совмещающее возможности производства и персонализации карт Международных Платежных Систем.**

«ПРЕДПРИЯТИЕ "ПЛАСТИК КАРТА"»

07354, Украина,
Киевская обл., Вышгородский р-н,
с. Новые Петровцы,
ул., Новопромышленная, 4

Тел.: +38 (044) 585-03-03,
585-03-04/05/06/07
e-mail: sales@plasticcard.kiev.ua
http://www.plasticcard.kiev.ua