

## Жажда расплаты

Операторы связи стремятся любыми способами повысить лояльность абонентов в борьбе за них же. К примеру, провайдеры предлагают все больше вариантов по схеме оплаты своих услуг. Схема предлагаемых систем оплаты у большинства провайдеров схожа. Различия лишь в количестве терминалов, банковских систем и т.д. Nag.ru попытался узнать, как именно строится работа операторов связи с разными системами оплаты, есть ли какие-то тонкости в договоренностях, какую картину рисуют современные рыночные условия.

## Почта, SMS и Сбербанк

Как правило, большинство провайдеров идет уже проторенными дорожками, предлагая схожий набор вариантов по способам оплаты своих услуг.

Традиционно крупные операторы по понятным причинам активнее остальных развивают сеть альтернативных каналов приема платежей. Услуги ОАО «СЗТ» можно оплатить через терминалы самообслуживания, банкоматы, интернет-банкинг, электронные платежные системы, с помощью мобильного телефона, в отделениях банков, в отделениях и офисах компаний-партнеров. В целом, этот набор в той или иной степени роднит всех операторов связи, однако некоторые добавляют «экзотики». К примеру, услуги «ВестКолла» можно оплатить на почте, а «Ланк Телекома» - в «Петрозэлектросбыте», где платят за электроэнергию. «У нас есть «экзотика» типа платных СМС, а раньше были квитанции в Сбербанке. Может быть, к квитанциям и вернемся (на почте нет очередей)», - добавил к этому списку заместитель генерального директора ООО «Информационная Сеть» Сергей Власов.

## Выбор системы

При выборе контрагента по приему платежей операторы, как правило, смотрят на несколько ключевых критериев. Естественно, большинство свой выбор основывает на высоком уровне проникновения точек приема платежей, простоте интерфейса устройств приема платежей. «Мы также смотрим на минимальные сроки передачи информации о зачислении платежа абонента (не более 1-го дня, а также on-line), - говорит начальник отдела кредитной политики ОАО «Северо-Западный Телеком» Инга Остратова. - Еще мы учитываем известность бренда, надежность контрагента, положительный опыт работы».

«Договоры с платежными системами мы заключаем по следующим критериям: присутствие в регионе, наличие собственной терминальной сети, популярность платежной системы, финансовые условия сотрудничества», - перечисляет Татьяна Поповичева, пресс-секретарь "Суммы Телеком".

В «Ланк Телекоме» также обращают внимание на защищенность плательщиков (решение проблем с платежами).

«В большинстве случаев схема одна и та же, - говорит Михаил Жиганшин, менеджер проекта компании "Вест Колл". - Сперва изучается договор и техническое взаимодействие. Договор согласуется обеими сторонами, как с юридической, так и с финансовой точки зрения. Далее IT-специалистами реализуется протокол взаимодействия». Михаил Жиганшин последовательно отметил основные этапы этого процесса: изучение договора; согласование его условий и его технической части; согласование протокола взаимодействия; его реализация - регистрация новой платежной системы; конфигурирование сервера по спецификации протокола; подписание договора; тестирование взаимодействия и, наконец, запуск в боевом режиме.

«Очень многие системы по приему платежей сотрудничают с «СЗТ» опосредовано через других операторов по приему платежей, с которыми у них заключены субагентские договоры», - отмечает свой опыт Инга Остратова. - Основная проблема может возникнуть на этапе технической подготовки и технических настроек взаимодействия, что обусловлено наличием индивидуально-разработанной под нужды того или иного оператора информационно-биллинговой системы (ИБС) и, соответственно, необходимостью разработки контрагентом файла-реестра с информацией о принятых платежах в соответствии с требованиями этой ИБС. Также технические сложности могут возникнуть на этапе согласования вопросов по соблюдению всех требований конфиденциальности передачи файлов-реестров по принятым платежам. Контрагенты не всегда обладают сертифицированными ФАПСИ средствами криптозащиты информации (сертифицированные СКЗИ)».

## Терминалы

Платежных терминальных систем в России насчитывается чуть больше 10. В Петербурге представлены порядка 7.

Валерий Стрельцов отмечает, что взаимодействие с терминальными системами наладить сложнее, чем по другим способам оплаты услуг. «С кем-то все было очень просто, например с компанией «Уникасса» - подписали договор, сделали протокол реализации и запустили в работу, - вспоминает Валерий Стрельцов. - С «Новоплатом» было все печально - договор подписывали 8 месяцев, за это время оформив полтора десятка разных анкет, где одни и те же пункты были в разном порядке. Работа «сопровождалась» постоянными сменами менеджеров, глупыми запросами, игнорированием и т.п. В итоге все же подписали, теперь все работает. Не без проблем, конечно, но работает».

«Интересно заключать договоры с федеральными компаниями, - отмечает Татьяна Поповичева. - Это «Киберплат», Элекснет», «КИВИ» ( «ОСМП» и «е-порт»), Свободная касса, Система Город и т.д. Удобно работать с КИВИ, так как после подключения системы происходит обновление всех терминалов через GPRS канал (добавляют новый оператор), около 60% в РФ всех терминалов принадлежат КИВИ. Вторая по популярности после КИВИ система Киберплат, - достаточно крупная, но собственной терминальной сети не имеет и работает только через агентов, соответственно очень долго происходит обновление. Также мы заключаем договоры с местными «платежными компаниями», широко представленными в регионе и активно развивающимися. Например, в Нижнем Новгороде это «Оплата.ру».

Терминал забирает себе всю сумму, переводимую от абонентов, а потом перечисляет разницу процентов провайдеру. При этом, как отмечает Даниил Курс, руководитель отдела маркетинга и рекламы "Ланк Телеком", терминалы по приему платежей на сегодняшний день работают по схеме процента вознаграждения для платежной системы не только со стороны провайдера, но и процента комиссионного вознаграждения, дополнительно взимаемого с плательщика».

«Комиссия, взимаемая с плательщиков, в некоторых сетях терминалов составляет до 8%, - отмечает Инга Остратова. - Но в целом, в силу растущей конкуренции на рынке платежей, существует тенденция к снижению размера комиссии, взимаемой платежными системами с плательщиков».

Однако так считают не все.

Валерий Стрельцов, генеральный директор компании Tiera, отмечает, что ранее условия работы были одинаковые со всеми терминалами, - операторы платили комиссию с принимаемых платежей. «Теперь терминалы берут комиссию и с нас и с абонентов, порой суммарная комиссия (оператор+абонент) достигает 12%, - говорит Валерий Стрельцов. - Поэтому теперь платежные системы (терминалы) выбираются по принципу «наименьшей жадности» терминала. То есть где меньше комиссия, с теми и работаем».

Михаил Жиганшин соглашается, что различие между терминалами в удобстве меню, простоте оплаты, но, самое главное, в дополнительной комиссии с абонента.

«Мы заключаем договор со всеми платежными системами, где вознаграждение агента не более 3%, отсутствие обязательных платежей или минимальные, - говорит Татьяна Поповичева. - Ранее в договорах прописывали пункт, запрещающий взимать комиссию с абонента, но после нового года вступил в силу закон Пункт 2, статьи 3, 103-ФЗ от 03.06.2009, в настоящее время закон не запрещает брать комиссию с абонента. Сейчас по статистике 50 % не берут дополнительно комиссию с абонентов и 50 % берут (от 3 до 5 % с платежа)».

«Мы ищем альтернативу терминалам, - говорит Сергей Власов. - В среднем они подняли на 5% сумму, которую абонент переплачивает, платя за связь. Провайдерам процент поднялся на 2-3 пункта». Кроме того, как отмечает Сергей Власов, в терминалах каждый 20-й платёж идёт с ошибкой. «Абоненты не могут правильно ввести свой номер договора, - жалуется Сергей Власов. - В результате нашим диспетчерам и сотрудникам терминала в их колл-центре приходится вручную перебивать номера.

## Банки и карты

Крупные банки позволяют клиенту оплачивать с карточки услуги связи, однако, как уточняет Сергей Власов, зарплатные карты, которыми пользуются 90% россиян, не котируются. В данном случае необходимо заводить специальную карту, которой можно платить в Интернете.

Оператору, по сути, все равно, с каким банком работать, ибо его процент за операцию по принятию со счета абонента на счет провайдера денежных средств везде одинаково мал – около 0,2%. Абоненту, платящему по карте, выгоднее платить через свой банк, тогда с него не берут комиссию. Однако, как пояснил Сергей Власов, налоговый кодекс не разрешает юрлицу иметь несколько счетов в разных банках. «Исключение - филиалов ООО наплотить, - говорит Сергей Власов. - Но ради чего такие схемы? Ради удобства абонента, равного в среднем разнице в пару процентов? К примеру, банк «Петровский» берет 2% за перевод из другого банка, а «Сбербанк» - 3%. А свой банк мы выбираем по куче критериев, например чтобы к офису был близко».

К примеру, компания «Тиера» осуществляет прием платежей банковскими картами через банк ПСКБ. «Процесс включения был очень простой - договорились об условиях приема, заключили договор, настроили шлюз взаимодействия между банком и нами, и все, наши абоненты теперь оплачивают наши услуги карточками и счастливы, - уверен Валерий Стрельцов.

## Электронные платежи

Провайдеры отмечают, что пока электронные платежи не являются фаворитами среди операторов. К примеру, схема подключения к Яндекс-деньги предусматривает, что провайдер должен подходить под стандарт интернет-магазина. «Чтобы стать «магазином», необходим миллион документов, и процент Яндекс берет большой - около 8% в зависимости от оборота, - говорит Сергей Власов. - А если есть обналичка средств, то 10%. Работаем с ними без улыбки на лице. Но выбор в этом плане невелик, да и не так много платежей идет через эти системы. Держим их для расширения ассортимента. Некоторым удобно. А мы своим сотрудникам на сотовые телефоны кидаем деньги, которые абоненты переводят с помощью Яндекс-деньги. Это не зарплата, а как бонус. Народу много, сумма расходуется. И получается безлимитная связь за счёт работодателя».

Сергей Власов не скрывает, что такой корпоративный ход выгоден еще и потому, что в этом случае не нужно отдавать Яндекс-Деньгам дополнительные средства. «За вывод средств из системы Яндекс берет процент, как и за перевод с кошелька на кошелек», - поясняет г-н Власов.

## Кто больше?

Отмечается тенденция, что у более крупных операторов наибольшее число платежей от абонентов идет через банки, а у «среднего звена» - через терминалы.

К примеру, в СЗТ за 2009 год наибольшие проценты от суммы принятых платежей от абонентов пришли через отделения «Сбербанка» - порядка 27%, через отделения прочих банков - около 20,7%, через отделения компаний партнеров (в том числе «Почта России») - 25%, через собственные точки продаж и обслуживания - 21%. «Через терминалы и банкоматы пришло 5,3% от суммы принятых платежей, через Интернет - около 1%», - добавила Инга Остратова.

«В настоящее время наиболее популярные средства пополнения баланса - «платежные терминалы» (в среднем 80% платежей идут через терминалы), далее собственные офисы (кассы), банки и оплата банковскими картами на сайтах компаний, - говорит Татьяна Поповичева. - У нас сейчас 60% платежей идет через Киберплат, 20% - Свободная касса, остальные системы от 3 до 10% (Элекснет, Система город и т.д.). 9 апреля у нас заработал договор с Киви, предположительно, в будущем через них будет идти около 60% всех платежей».

«Львиная доля платежей идет через терминалы, около 5-8% банковские карты, менее 1% банковские переводы, - приводит свою статистику Валерий Стрельцов, отмечая, при этом, постоянный рост доли платежей банковскими картами.

## Терминальный ответ

Представители владельцев терминалов отмечают некоторые сложности в технической составляющей работы с операторами связи. «Существует ряд провайдеров услуг, которые не готовы работать в режиме on-line, - сетуют в пресс-службе компании ОСМП. - Это связано с отсутствием у них биллинговой системы либо процессинга, позволяющих моментально проводить платежи. Мы помогаем таким провайдерам, высылаем технические протоколы, если в их штате есть программисты, готовые самостоятельно разработать необходимую систему, либо рекомендуем подрядчиков, которые могут предложить готовые решения. В этом случае требуется дополнительное время и затраты со стороны провайдера». Как добавили в ОСМП, оптимальный для них срок подключения провайдера к платежному сервису, начиная от подписания договора и заканчивая реализованной возможностью оплаты услуг провайдера с помощью терминалов, составляет 1 месяц.

К слову, у терминальных систем, а после автоматически у провайдеров и у конечных пользователей, могут появиться и другие сложности. В конце апреля владельцы платежных терминалов уже протестовали в Москве против «Закона о платежах», который обязывает ставить в каждом терминале контрольно-кассовый аппарат. Владельцы терминалов отмечают, что это приведет к удорожанию услуг и уменьшению количества терминалов.