

[www,kapital.kz](http://www.kapital.kz)

19 мая 2017 г.

Трансформация «платежного» сознания критически важна для банков

Так считает директор департамента платежных систем Нацбанка Ерлан Ашыкбеков



О платежных услугах банков, какие факторы влияют на формирование комиссии по картам и какие перемены ждут в этой сфере, в интервью Kapital.kz рассказал директор департамента платежных систем Национального Банка РК Ерлан Ашыкбеков.

- Ерлан Таскынбекович, банки сегодня обеспечивают потребности населения и субъектов бизнеса в платежных услугах. Но нередко слышны претензии по поводу стоимости банковских услуг за проведение платежей и переводов денег. Не считаете ли вы, что государство должно вмешиваться в регулирование тарифов банков?

- Это нежелательный путь, введение государственного регулирования цен само по себе не может обеспечить гарантированное снижение стоимости оказываемых услуг. Как вы наверняка заметили, государство в последние годы плавно отказалось от существовавшей до этого практики регулирования цен на отдельные социально значимые товары – хлеб, нефтепродукты и др., так как такое регулирование не всегда эффективно и не приносит желаемого результата, особенно в долгосрочной перспективе.

Несомненно, платежные услуги имеют важное социальное значение, так как благодаря им в экономике обеспечивается перемещение стоимости, то есть обращение денег и обслуживание миллионов сделок по покупке

товаров и услуг, ежедневно совершаемых гражданами и бизнесом. Тем не менее, это, прежде всего, - конкурентный рынок. Банки такие же субъекты частного предпринимательства, как и другие, которые работают в различных секторах экономики и производят товары или оказывают услуги. Основное отличие их в том, что банки оказывают только финансовые услуги и к организации их деятельности предъявляется множество различных специфических требований для обеспечения сохранности средств клиентов и защиты их прав.

В этом вопросе очень важно дальнейшее стимулирование внутренней конкуренции и повышение уровня осведомленности потребителей о применяемых банками тарифах за те или иные платежные услуги, то есть у потребителя должен быть доступ к информации о стоимости услуг и право выбора поставщика услуг. Последние изменения в законодательстве предусматривают серьезные процедурные требования к банкам по раскрытию информации о стоимости услуги до ее оказания клиенту и повышению в целом прозрачности условий предоставления платежных услуг. Работа по улучшению ситуации в части обеспечения прозрачности тарифов банков с учетом накопленного опыта и дальше будет продолжена. Состояние конкуренции на рынке платежей в связи с дальнейшим распространением IT-технологий и использованием дистанционных каналов обслуживания становится все лучше и лучше, хотя появляются новые факторы, влияющие в целом на изменение структуры самого рынка, соответственно и на формы, динамику и содержание конкуренции.

- Что влияет на стоимость платежных услуг банков?

- Совокупность факторов, как внутренних, так и внешних, в том числе стоимость эксплуатации и уровень инвестиций банков на создание и поддержание операционной инфраструктуры. При этом важно понимать, что платежная сфера представляет собой сложный взаимосвязанный механизм, который требует наличия соответствующей инфраструктуры и взаимодействия между различными банками для обеспечения прохождения платежей между своими клиентами. Эту инфраструктурную часть, как правило, «закрывают» платежные системы, которые и выступают необходимым каналом проведения расчетов между банками.

Каждая платежная система в рамках своей экосистемы имеет собственные процедуры авторизации и обработки платежей, правила взаимодействия, клиринговые и расчетные услуги для своих участников. Кроме того, в отдельных системах существуют «особые» тарифы. Например, по карточным платежным системам существует так называемая межбанковская комиссия, которая возникает при использовании клиентом одного банка инфраструктуры другого банка. Структура таких комиссий и их размеры регулируются соответствующими международными платежными системами – Visa, Mastercard.

- Не могли бы привести более конкретный пример применения межбанковской комиссии?

- При снятии клиентом наличных денег в банкомате другого банка с использованием платежной карточки, банк - эмитент этой карточки должен выплачивать банку – владельцу банкомата комиссию, размер которой в Казахстане составляет в среднем 0,5% от суммы операции. При безналичных операциях действует противоположный принцип – в этом случае, наоборот, банк – владелец Pos-терминала (эквайер), который обслуживает торговую организацию, платит банку - эмитенту платежной карточки соответствующую комиссию. Среднее значение этой комиссии по рынку составляет 1,5% от суммы транзакции. По отдельным категориям платежей установлены комиссии в фиксированном виде, по некоторым направлениям бизнеса (авиабилеты, продуктовые магазины, транспорт и др.) - более низкие, на уровне 1%. По премиальному сегменту платежных карточек (Gold, Platinum и др.) ставка межбанковской комиссии доходит до 2%. Хочу отметить, что данная комиссия распределяется между банками - участниками платежной системы и не образует доходную позицию бизнеса международных платежных систем. Как правило, банки - эмитенты тратят полученные комиссионные доходы от межбанковской комиссии на развитие своей инфраструктуры, различные бонусные и маркетинговые мероприятия, привлечение клиентов и дальнейшее стимулирование использования карточек их держателями в торговой сети.

- Какие возможности есть у банков для того, чтобы снизить собственные издержки при обслуживании транзакций по картам?

- Есть несколько направлений, при реализации которых банки могли бы существенно оптимизировать свои инфраструктурные издержки, и это касается не только карточного бизнеса.

Основная часть платежей по платежным карточкам между отечественными банками в настоящее время проходят через международные платежные системы Visa, Mastercard, то есть банки пользуются операционными и клиринговыми услугами иностранных операторов для обработки платежей, совершаемых внутри страны. Соответственно, у наших банков возникают валютные расходы по оплате услуг таких систем за обработку местных транзакций, а доля внутривалютных операций по карточкам казахстанских банков составляет 96%. При этом многие банки не уделяют должного внимания анализу составной части этих расходов и их эффективности.

Для оптимизации текущей модели проведения межбанковских расчетов по платежным карточкам и, соответственно, затрат банков Нацбанком было предложено на рассмотрение инфраструктурное решение, которое способно заменить импорт услуг иностранных операторов в части обеспечения маршрутизации транзакций (авторизация) между банками и клиринговых

расчетов по карточным операциям. Наши расчеты показывают, что при запуске и переходе банков на внутристрановую платформу стоимость обработки межбанковской транзакции для них снизилась бы, как минимум в три раза. Дополнительно для банков отпала бы необходимость аккумулирования и хранения в зарубежных банках значительных валютных резервов для гарантирования своих обязательств перед международными платежными системами по операциям внутри страны.

Несмотря на очевидную экономическую выгоду, со стороны банков не наблюдается стремления к изменению привычной среды и совместным действиям по продвижению инфраструктурных решений в их общих интересах.

Другая возможность связана с разработкой коммуникационной платформы для организации операционного взаимодействия банков с различными платежными системами. К примеру, казахстанские банки сейчас работают с 16 платежными системами, не считая платежные системы Национального банка, среди них - 5 карточных платежных систем, 11 различных частных систем денежных переводов. Банки организуют интерфейс с каждой из них, а это серьезные прямые и переменные затраты, кроме того у каждой системы имеются собственные стандарты обмена информацией и форматы сообщений. Банки могли бы совместными усилиями организовать интегрированный (единый) шлюз для взаимодействия с различными платежными системами во избежание этих затрат. Такое решение не повлияет на состояние конкуренции между банками и платежными системами и продвижение их услуг. В текущих экономических условиях банкам очень важно искать источник оптимизации собственных издержек не только внутри себя, но и за счет реализации новых возможностей по кооперации и интеграции инфраструктур. Расширение банками собственных инфраструктурных возможностей за счет кооперации на межбанковском уровне будет их лучшим ответом на новые вызовы, связанные с распространением альтернативных каналов банковского сервиса, в т.ч. финтех сервисов.

- По платежным карточкам можно проводить операции быстро, удаленно и круглосуточно. Есть ли другие аналогичные решения с учетом современных тенденций?

- Да, Вы правы. Основным инструментом для дистанционного доступа к финансовым услугам сегодня выступает платежная карточка. Исторически для обслуживания платежных карточек банки двигались по пути организации отдельной технологической платформы, которая функционирует в круглосуточном режиме (24/7/365) и обеспечивает авторизацию (подтверждение) операций в режиме онлайн. А обычные банковские счета клиентов ведутся в банковской информационной системе, график работы которой подчинен операционному дню банка и не доступен в онлайн. Эта особенность, которая заложена в основу операционной деятельности

практически всех казахстанских банков, является главной причиной того, почему в дальнейшем все онлайн-услуги для физических лиц, включая интернет и мобильный банкинг, развивались на базе карточных систем и технологий.

Такая модель была оправдана во время развития платежных отношений, так как у карточной системы существуют отлаженные стандарты, процедуры безопасности и авторизации транзакций, распределения ответственности между банками и их клиентами при обслуживании операций. Но сегодня складывается другая ситуация и возникает новая реальность. Ни одна так называемая система «онлайн» платежей, включая карточные платежи, сегодня не обеспечивает моментального перемещения стоимости, доступа получателя к реальным деньгам сразу после совершения платежа. Схема работы таких систем построена по принципу моментального обмена информацией о проведенном платеже, за которым стоит обязательство соответствующего поставщика платежной услуги. В реальности деньги могут быть перечислены через день, 2 или 3, а иногда через неделю.

В конце 90-х и начале 2000-х годов было приоритетным обеспечение расчетов между банками в режиме реального времени. Эта задача была успешно решена Нацбанком путем организации соответствующей межбанковской платежной системы, так как банки и все другие участники финансового рынка остро нуждались в такой централизованной инфраструктуре.

На данном этапе актуальной задачей становится обеспечение расчетов в моментальном режиме уже на уровне клиентов банков. Однако, это достаточно сложная и многогранная задача, реализация которой зависит не только от построения необходимой межбанковской инфраструктуры, а в первую очередь, от технологической готовности и операционной возможности самих банков к обслуживанию платежей клиентов с банковского счета в моментальном режиме.

Нацбанк совместно с банками тщательно прорабатывает концепцию создания такой системы, в ходе которой озвучиваются и сомнения относительно целесообразности внедрения нового решения со ссылкой на наличие платежных карточек, которые в каком-то роде закрывают эти потребности, в том числе P2P переводов. Безусловно, платежная карточка важный инструмент и она будет оставаться. Ее роль заключается, прежде всего, в выполнении функции идентификатора и инструмента доступа к деньгам, которые находятся на вашем банковском счете. Соответственно, мы должны стремиться к созданию такой среды, при которой потребителю не обязательно иметь карточку для дистанционного управления своим счетом и проведения онлайн-платежей. Новые перспективные платежные технологии, в том числе основанные на использовании мобильных устройств, предоставляют такие возможности и не требуют наличия физической инфраструктуры, что позволяет формировать новую «платежную» парадигму.

Существуют различные сферы жизнедеятельности человека, в которых из-за отсутствия эффективно выстроенной модели безналичных расчетов, по-прежнему доминируют наличные деньги. Приведу живой пример – вот у вас есть ребенок, вам необходимо ежемесячно платить за услуги садика или музыкального, спортивного учреждения, которое посещает ваш ребенок. Хорошо, если данное учреждение обслуживается в том же банке, где вы имеете счет. А если в другом банке, то, как правило, через интернет банкинг вашего банка оплата услуг подобных учреждений, за исключением крупных поставщиков услуг общереспубликанского уровня, в автоматизированном режиме недоступна. Или Вам необходимо оплатить очередной платеж по кредиту, полученный в другом банке, где критична скорость перевода средств во избежание просрочек. Что делает обычно на практике потребитель? Он снимает наличные деньги со своего счета или карточки и затем идет в отделение банка, где обслуживается это учреждение и через кассу или терминал оплачивает наличными. Никто не выигрывает в данной ситуации. Клиент теряет время, стоит в очереди, вынужден обращаться в разные банки. Банки (как отправителя, так и получателя) понесли дополнительные затраты, связанные с выдачей и приемом наличных денег (обслуживание наличных операций всегда имеет высокую себестоимость), когда все операции можно было провести в автоматизированном режиме в удобном для клиента формате.

Здесь недостаточно внедрение самой технологии для поддержания моментальных расчетов на стороне банков, необходимо менять сами процессы внутри банков для перехода на обслуживание банковских счетов в режиме 24 на 7. А для этого важно глубокое переосмысление со стороны банков современных тенденций, которые происходят на платежном рынке, в том числе вследствие воздействия новых цифровых технологий, изменений в поведении клиентов и роста масштабов влияния технологических компаний небанковского сектора в обеспечении платежных потребностей людей.