

№4/8 IV квартал 2016

M A G A Z I N E

# PAYSPACE

# 2016

# ИТОГИ



Что произошло  
в сфере финансов  
и технологий



Подбиваем итоги  
года в украинском  
e-commerce



Эксперты о трендах  
на рынке платежей  
и финансов



FinTech в 2016:  
сбылись ли все  
прогнозы



ОБЪЯВЛЕНЫ ИТОГИ ПРЕМИИ PAYSACE MAGAZINE AWARDS 2016

# Содержание

## ЦИФРОВЫЕ ПЛАТЕЖИ

- 4 По волнам: представлен необычный формат мобильных платежей
- 5 PayPal не придет в Украину
- 6 Бесконтактные платежи готовятся принимать повсюду в мире
- 7 Кошелек не нужен: расплатиться за кофе можно чашкой
- 8 General Motors, IBM и Mastercard запускают платежи в автомобилях

10 НБУ выпустит электронные деньги на Blockchain

12 Деньги на бумаге: как появились первые банкноты

## ДЕНЬГИ



## ФИНАНСЫ ДЛЯ «ЧАЙНИКОВ»



- 16 Как правильно оформить чарджбек: советы экспертов
- 20 Как покупать на AliExpress: ТОП-10 советов
- 24 Что делать, если в путешествии украли карту: 10 шагов

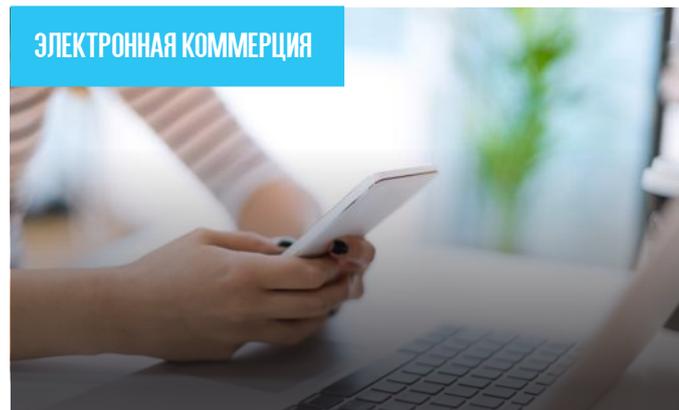
26 Делимся опытом: ТОП лучших кейсов в украинском e-commerce

30 Как зарегистрироваться на маркетплейс и когда ждать первых покупателей

34 Amazon запатентовал летающие склады

36 Онлайн-покупки за рубежом: что, как и зачем покупают потребители?

## ЭЛЕКТРОННАЯ КОММЕРЦИЯ



## БЕЗОПАСНОСТЬ



- 38 Взломать за 6 секунд: мошенники научились угадывать реквизиты кредитных карт
- 39 Банкоматы в опасности: скимминг нового поколения пришел в Украину
- 40 Стандарт 3D Secure будет обновлен впервые за 15 лет

- 42 Через 5 лет не будет ни электронных денег, ни банковских карт — Виктор Достов
- 46 Люди будут искать альтернативу национальным валютам — Джон Матонис
- 50 Мы за ответственные инновации — Гектор Родригес, Visa



БАНКИ



- 56 Финансы в соцсетях: Зачем банкам новый канал общения
- 58 Что ждет консорциум R3 — комментарий эксперта
- 60 Отделения без денег: банки отказываются от налички

- 62 Безналичная революция в Украине: быть или не быть?
- 66 eCom21: ТОП-5 тенденций развития e-commerce в мире
- 68 E-commerce Congress 2016: топ-5 трендов мирового и украинского e-commerce
- 72 Без налички: киевляне могут оплатить парковку в мобильном приложении
- 74 Сервис токенизации от Visa пришел в Украину

РЕПОРТАЖИ



СПЕЦПРОЕКТЫ



- 76 FinTech в 2016: сбылись ли прогнозы экспертов
- 80 Итоги 2016: что произошло в сфере финансов и технологий в Украине
- 84 Итоги и прогнозы: эксперты о трендах на рынке платежей и финансов
- 86 Итоги года в украинском e-commerce: что говорят эксперты
- 92 Победители известны: объявлены итоги премии PaySpace Magazine Awards 2016

Звуковые волны — новый формат бесконтактных платежей

# ПО ВОЛНАМ:

## представлен необычный формат мобильных платежей



"Потребители становятся все более зависимыми от бесконтактных платежей. Наша задача - подготовить мобильный кошелек YES Pay к будущему".

*Ритеш Пай*  
глава цифрового банкинга в YES bank

*Крупнейший коммерческий банк Индии – YES банк – добавит в свой мобильный кошелек новую опцию. Передача платежной информации с телефона в POS-терминал будет осуществляться по звуковым волнам*

Для передачи звуковых волн будет задействован громкоговоритель. При передаче волн будут использоваться три уровня шифрования, токенизация, специальные шумовые фильтры и многоуровневая идентификация.

Новая опция основана на программном обеспечении ToneTag. В банке утверждают, что цифровые платежи на основе звуковых волн – это инновационное решение, которое сделает платежи еще удобнее и незаметнее.

*Автор: Елена Филатова*

# PAYPAL не придет в Украину



*Такой информацией поделился Сергей Шацкий, директор департамента платежных систем и инновационного развития Нацбанка Украины в своем выступлении на Четвертом международном форуме ITS «Информационные системы. Инновации, технологии, безопасность»*

Шацкий обратился к представителям Всемирного банка с просьбой выяснить, когда PayPal зайдет в Украину.

“Представители Всемирного банка встречались с представителем PayPal и узнали, что ближайшие 12 месяцев PayPal не планирует выходить на рынок Украины”

Сергей Шацкий  
НБУ

Представитель американской компании подчеркнул, что PayPal – это коммерческая организация. У нее есть собственный стратегический бизнес-план на 24 месяца по вхождению на рынки разных стран мира.

Во время Варшавской встречи с PayPal, помимо украинской делегации присутствовали представители Армении, Казахстана, Азербайджана. На их вопрос «Что

нужно сделать, чтобы компания вышла на рынки их стран?» в PayPal ответили, что компания выбирает страны с точки зрения доходности.

Банкир предлагает интернет-пользователям, банкам и потенциальным партнерам активнее обращаться к PayPal, чтобы ускорить выход компании на рынок Украины.

“Представители PayPal положительно отметили усилия Украины по внедрению в стране европейских директив. Поэтому с точки зрения регуляции мы движемся верным путем”

Сергей Шацкий  
НБУ

*Автор: Елена Филатова*

# БЕСКОНТАКТНЫЕ ПЛАТЕЖИ

## ГОТОВЯТСЯ ПРИНИМАТЬ ПОВСЮДУ В МИРЕ

*Бесконтактные платежи набирают популярность в разных уголках мира. Количество POS-терминалов с поддержкой технологии NFC, выпущенных в этом году, достигнет 16 миллионов. Три из пяти POS-терминалов поддерживают бесконтактные платежи. В Европе и Северной Америке более 90% новых POS-терминалов принимают платежи в одно касание. При этом огромной популярностью технология пользуется также в других странах, таких как Китай и Бразилия*

Об этом сообщается в исследовании Berg Insight. По прогнозам экспертов, количество установленных POS-терминалов с поддержкой NFC вырастет с 45 миллионов единиц в 2016 году до 86,9 миллионов в 2020 году. Таким образом, в 2020 году NFC-терминалы будут составлять уже до 77% POS-терминалов в мире.

Компания также отмечает рост терминалов с поддержкой NFC, кото-

рые активно используются уже сегодня. По состоянию на середину года, около 15 миллионов таких устройств принимали бесконтактные платежи Visa, Mastercard или UnionPay.

Одним из ключевых факторов стремительного роста рынка, как отмечают эксперты, является увеличение количества mPOS-терминалов.

*Автор: Нина Омельчук*

# КОШЕЛЕК НЕ НУЖЕН:

## расплатиться за кофе можно чашкой



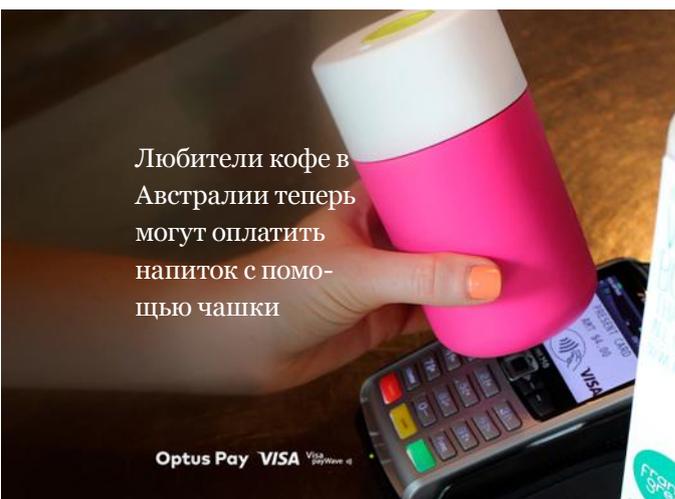
*Расплачиваться телефоном, браслетом, часами, кольцом — это уже не вызывает удивления. А вот чашка в качестве платежного инструмента — что-то новенькое*

В мире набирает популярность тренд превращения любого предмета в устройство для совершения бесконтактных платежей. Австралийская компания Optus решила поддержать тенденцию и представила возможность расплачиваться с помощью... кофейной чашки.

В рамках партнерства с компанией Frank Green, производителем “умных” чашек и бутылок, Optus оснастил кофейную посуду NFC-чипом, размещенным в основании чашки. Таким образом, купив себе такой инновационный платежный инструмент за \$39,95, пользователь может совершать платежи до \$100 через терминалы, принимающие бесконтактные оплаты Visa payWave. И не нужен больше ни кошелек, ни даже смартфон.

Чашка является последним новшеством Optus в сфере носимых платежных устройств. Ранее компания также представила браслет и NFC-стикер, который крепится к фитнес-трекерам и часам.

*Автор: Нина Омельчук*



Любители кофе в Австралии теперь могут оплатить напиток с помощью чашки

## СПРАВКА PAYSPACE MAGAZINE

” Бесконтактные платежи набирают популярность в разных уголках мира. Количество POS-терминалов с поддержкой технологии NFC, выпущенных в этом году, достигнет 16 миллионов. А в 2020 году 77% POS-терминалов в мире будут принимать NFC-платежи.

# GENERAL MOTORS, IBM И MASTERCARD

## запускают платежи в автомобилях

General Motors совместно с IBM создали умную переносную платежную платформу для автомобильной индустрии под названием OnStar Go. Технология позволит водителям взаимодействовать с определенными брендами через цифровую приборную панель. С ее помощью водители смогут активировать топливный насос, а затем заплатить за бензин в несколько касаний на дисплее. Также с помощью устройства можно будет заказать и оплатить кофе.

OnStar Go работает на базе когнитивного компьютера Watson от IBM. Он постоянно анализирует действия водителя и запоминает его предпочтения, чтобы вырабатывать разные модели поведения.

Mastercard стал первым партнером новой платформы. С его помощью водители

смогут осуществлять платежи, не выходя из машины. Платформа также будет интегрирована с сервисом токенизации Mastercard Digital Enablement Service (MDES), а также Masterpass. Это позволит расплачиваться быстрее.

Еще одним партнером стартапа стала платформа Parkopedia, которая предоставляет информацию о парковочных местах. С ее помощью водители смогут заранее выбрать и оплатить парковку для своего автомобиля.

*Автор: Нина Омельчук*

*Водители смогут совершать платежи,  
не выходя из машины*



” *В среднем американцы проводят в машине 46 минут в день. И они хотели бы проводить это время с пользой*

*Фил Абрам  
General Motors*

---

НБУ ВЫПУСТИТ ЭЛЕКТРОННЫЕ ДЕНЬГИ НА

# БЛОКЧЕЙН

*Правление НБУ одобрило дорожную карту по развитию в Украине безналичной экономики*

9 ноября во время конференции Cashless Ukraine Summit 2016 в Киеве НБУ представил дорожную карту развития безналичной экономики. В документе указано, что регулятор планирует с помощью Blockchain провести революцию в электронных деньгах.

С целью создания альтернативы карточным платежам, уже в 2017 регулятор может заняться выпуском электронных денег на базе Blockchain. Революция в работе с электронными деньгами будет происходить в рамках развития национальной платежной системы ПРОСТІР.

Помимо электронных денег на Blockchain, в дорожной карте прописано развитие бесконтактных и мобильных платежей, в основе которых лежат технологии NFC/HCE и QR-коды. Кроме того, платежная система Нацбанка займется p2p-переводами, внедрением транспортных проектов и пересмотрит тарифную политику. Ожидается, что к 2020 на долю национальной платежной системы придется 30% розничных безналичных операций.

*Автор: Елена Филатова*

# СНАТН



” *Правление НБУ одобрило и презентовало дорожную карту Cashless Economy, в которой впервые прописаны планы по использованию технологии блокчейн в Украине*

*Константин Ярмоленко  
член правления Bitcoin  
Foundation Ukraine*

---

# ДЕНЬГИ НА БУМАГЕ

## КАК ПОЯВИЛИСЬ ПЕРВЫЕ БАНКНОТЫ



*Когда-то люди так же неохотно привыкали к бумажным деньгам, как сегодня не хотят от них отказываться*

Говоря о безналичном обществе, первая страна, которая всплывает в памяти – это Швеция. Именно это государство наиболее активно отказывается от бумажных денег, используя банковские карты и другие формы электронных платежей.

Интересно, что несколько веков назад это государство тоже было в авангарде финансовых изменений. В 1661 году здесь впервые в Европе начали уходить от чеканки монет

и занялись выпуском банкнот. До наших дней дошла старинная шведская купюра в 5 далеров, выпущенная 6 декабря 1662 года, или 354 года назад.

Редакция PaySpace Magazine составила список стран, которые первыми начали переход на бумажные деньги. Забегая вперед, скажем, что в этот список попали страны, которые и сегодня считаются лидерами финансовых инноваций.

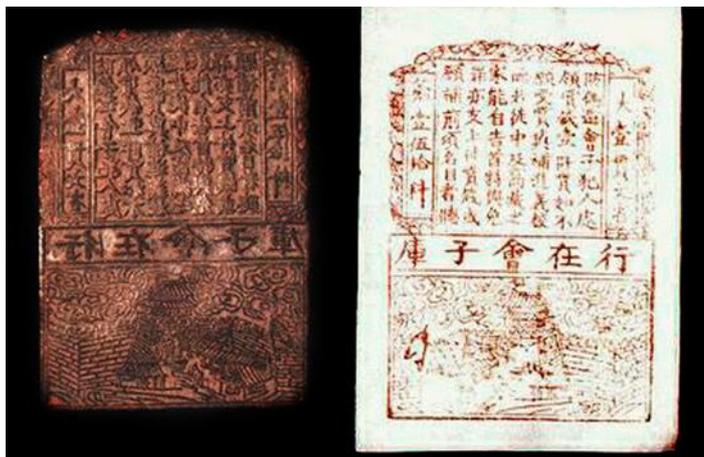
## КИТАЙ – 11 ВЕК

Впервые бумажные деньги были выпущены в Китае. И случилось это гораздо раньше, чем в Швеции. Не удивительно — именно это государство считают родиной бумаги.

Китайским купцам было неудобно перевозить большие суммы в монетах и расплачиваться ими, заключая торговые сделки. Бумажные деньги оказались легче и удобнее, чем слитки из металла. Тогда никто не мог подумать, что со временем бумажные деньги тоже станут неактуальными.

Первые банкноты были отпечатаны в 11 веке в период правления династии Сун. Они печатались на тростниковых листах формата А4. И подтверждали, что в собственности купца есть определенная сумма денег.

Сегодня Китай тоже диктует моду в финансах. В ежегодный рейтинг FinTech 100



Медная пластина для печатания бумажных денег, изготовленная между 1127 и 1279 годами.

Справа — современный пробный оттиск, сделанный с этой пластины.

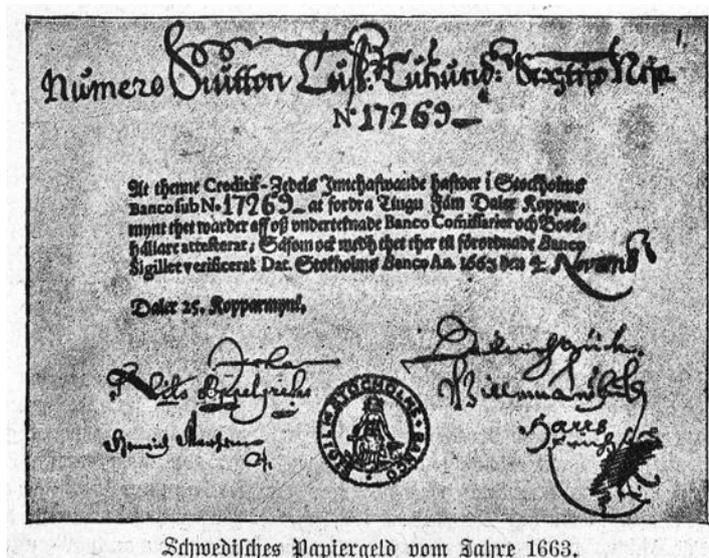
попало 8 организаций из Китая. Четыре из них — Ant Financial, Qudian, Lufax и Zhongan — находятся в первой пятёрке. В стране стремительно развиваются мобильные платежи — только сервисом Alipay на постоянной основе пользуется около 400 млн. китайцев.

## ШВЕЦИЯ – 1661

Первые бумажные деньги Европы появились в 17 веке в Швеции. Шведским властям понадобился кредит и глава Стокгольмского банка, вместо того, чтобы выдавать ссуду медными монетами, решил напечатать кредитные бумаги, которые назывались бумажными далерами.

Спустя несколько лет оказалось, что государство не вернуло банку займ и кредитное учреждение было вынуждено допечатать бумажные деньги. Которые уже не были обеспечены драгметаллом. Поэтому банк обанкротился, а его основатель и идеолог запуска бумажных денег в Швеции, получил пожизненное заключение.

Шведские бумажные деньги тоже прижились не сразу. Сохранились документы, подтверждающие, что иностранным купцам было не только непривычно, но и невыгодно вести расчеты в бумажных далерах.



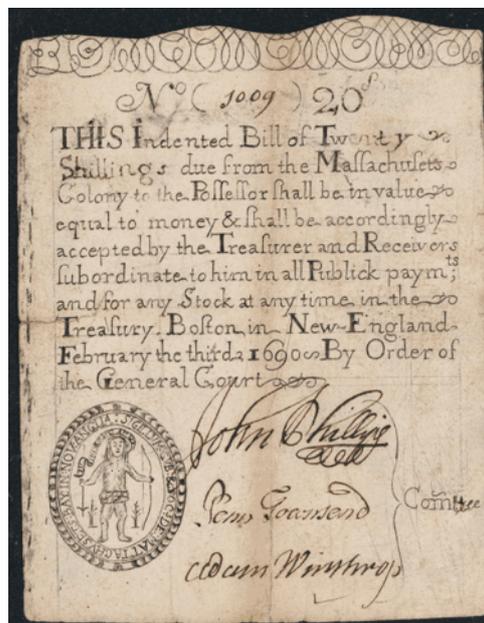
Schwedisches Papiergeld vom Jahre 1663.

Швеция 1663 (далер)

Тем не менее, Швеция первой в Европе нашла замену монетам. Не удивительно, если Швеция станет первым государством, которое найдет замену и электронным деньгам, которые только завоевывают позиции на рынке платежей.

## США – 1690

Бумажные деньги в США появились раньше, чем доллар. В 1690 году Массачусетская колония (сегодня штат Массачусетс) выпустила первые банкноты номиналом от 2 шиллингов до 10 фунтов. Они были предназначены для покрытия нужд военной экспедиции в Канаду и использовались преимущественно для выплаты зарплаты солдатам.

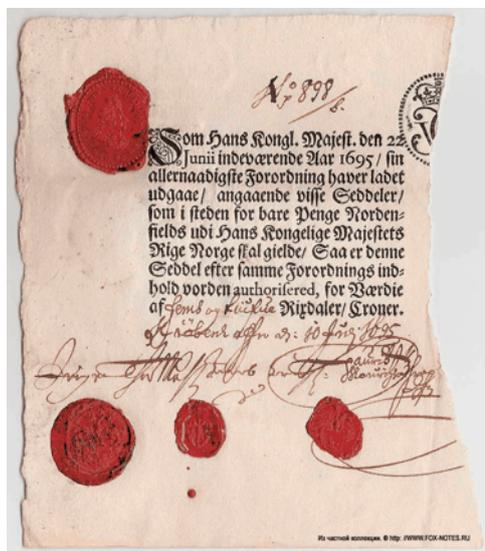


Массачусетс 1690 (20 шиллингов)

## НОРВЕГИЯ – 1695

Первые банкноты в Норвегии появились в 1695 году. Право на выпуск бумажных денег получил купец Йохан Молен, один из богатейших людей королевства. Его корабли все чаще становились мишенью пиратов. И находясь на грани банкротства он обратился к королю с просьбой выпустить бумажное подтверждение его состояния, пока оставшиеся суда с товарами не вернутся в порт.

Эти банкноты являлись законным платёжным средством на небольшой части территории Норвегии. Но не спасли торговца от банкротства.



Норвегия 1695 (20 риксдалеров)

## АНГЛИЯ – 1694

В Англии банкноты появились в разгар войны с Францией. Правительство инициировало создание Банка Англии для того, чтобы собрать средства на подготовку к очередному этапу сражений.

Первые банкноты выпускались номиналами от 5 до 100 фунтов и могли быть обменены на золото или монеты по запросу владельца бумаги. Изначально номиналы банкнот наносились вручную на банковской бумаге и подписывались одним из кассиров банка.



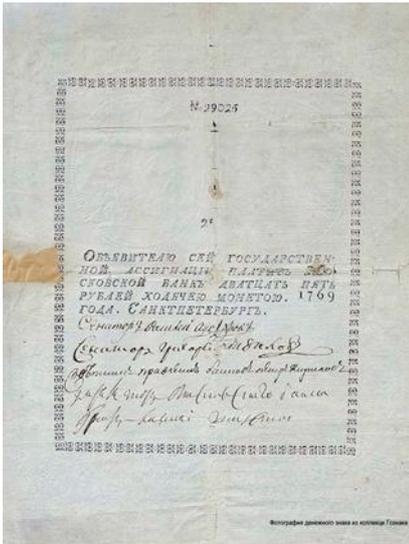
Англия 1697 (фунт)

XVIII век стал настоящей банкнотной революцией в Европе. Деньги на бумаге выпустили Франция (1701), Дания (1713), Италия (1746), Австрия (1759), Россия (1769) и другие страны.

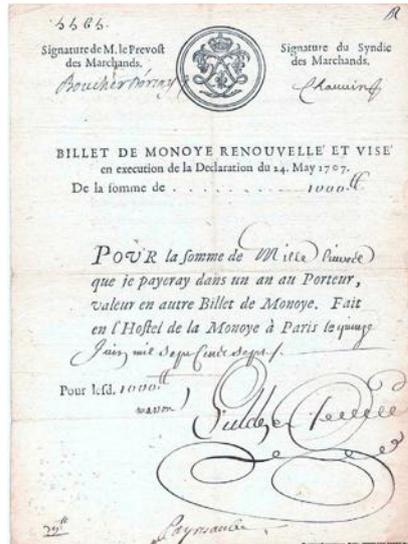
В старину простые жители неохотно переходили на расчеты бумажными деньгами, предпочитая монеты. Или вовсе бартер. Для того, чтобы убедить людей в надежно-

сти бумажных денег потребовалось время. Так же и сегодня, электронные и мобильные кошельки у большинства пользователей вызывают опасение. Однако, как показало время, инновации постепенно входят в привычку и становится самым обычным средством платежа.

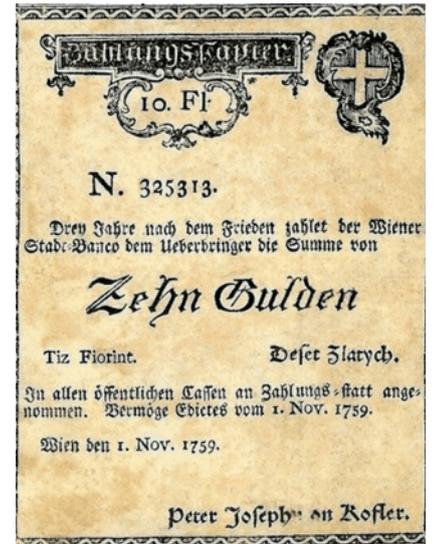
Автор: Елена Филатова



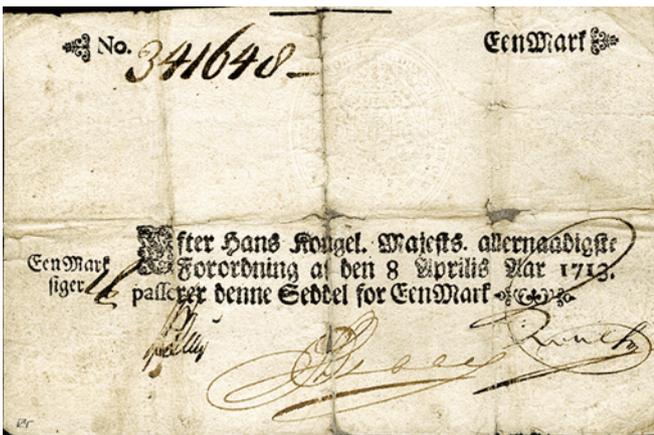
Россия 1769 (25 рублей)



Франция 1707 (1000 ливров)



Австрия 1759 (10 гульденов)



Дания 1713 (1/6 риксдалера)



Италия 1746 (100 лир)



Как вернуть средства, которые списались с карты по ошибке или попали в руки мошенников? Редакция PaySpace Magazine подготовила материал о том, как правильно оформить чарджбек и получить деньги обратно на карту

# КАК ОФОРМИТЬ ЧАРДЖБЕК: СОВЕТЫ ЭКСПЕРТОВ

*Что вы будете делать, если магазин дважды списал с карты сумму покупки или не доставил предоплаченный товар?*

## ЧАРДЖБЕК ПО БАНКОВСКОЙ КАРТЕ

(с англ. chargeback — возвратный платеж) — это процедура возврата средств на карту покупателя в случае если товар или услуга не были предоставлены, или не соответствуют ожиданиям потребителя. Чтобы вернуть средства покупатель должен доказать, что продавец частично или полностью не выполнил свои обязательства.

### В КАКИХ СЛУЧАЯХ МОЖНО ПОДАТЬ ФИНАНСОВУЮ ПРЕТЕНЗИЮ?

- Вы не получили товар
- Вы получили товар, который не соответствует описанию
- Товар или услуга были предоставлены только частично
- Вы пытались вернуть товар, но магазин вам отказал
- Вы ничего не покупали, скомпрометированной картой расплатились мошенники
- Магазин списал стоимость покупки дважды.

# КАК ПРАВИЛЬНО ОФОРМИТЬ ВОЗВРАТ СРЕДСТВ?

Если договориться с продавцом не удалось, нужно пойти в банк, который выпустил карту, и написать заявление на возврат средств. О том, как правильно оформить чарджбек, рассказали эксперты.

*Формат обращения (письменный, электронный или устный) определяет банк, выпустивший карту. Задача владельца карты — проследить, чтобы его заявление было принято и зарегистрировано, то есть был присвоен номер обращения и предоставлены контакты подразделения, в котором можно узнать актуальную информацию о статусе запроса.*



**Дмитрий Кравчук**

*Руководитель отдела мониторинга и поддержки в Platon*

Процедура возврата средств одинаковая для всех банков-участников международных платежных систем — пользователь приходит в банк и вносит в бланк претензии данные, которые помогут принять решение о возврате средств.

*Как правило, эти данные стандартны у всех банков: дата операции, валюта операции, сумма операции, название и адрес точки, где была совершена неуспешная операция (если есть такие данные). И, если есть, — копии чеков.*



**Елена Баронникова**

*Начальник управления операционной поддержки карт, Альфа-Банк*

После того, как вы заполните заявление на чарджбек, банк проверит его и в случае соответствия указанных причин правилам международных платежных систем, уведомит платежную систему и банк-эквайер о начале процедуры чарджбэка.

Торговец, услугами которого покупатель остался недоволен, получит уведомление с требованием возврата средств. Если предприниматель не согласен с жалобой

клиента, у него есть 45 дней, чтобы предоставить в банк доказательства того, что он отправил покупателю товар оговоренного качества. Платежная система изучает документы, предоставленные обеими сторонами. И решает, есть ли основания для возврата средств покупателю.



# В КАКИХ СЛУЧАЯХ ПОКУПАТЕЛЮ НЕ ВЕРНУТ СРЕДСТВА?

Если ошибочная операция произошла в торговой точке, в интернет-магазине, или в банке чужого банка, как правило, деньги возвращаются покупателю в 85-89% случаев обращений. Но есть случаи, когда покупателю могут не вернуть средства.

Рассмотрим наиболее вероятные из них:



## 1. ПОКУПАТЕЛЬ ПОДТВЕРДИЛ ОПЕРАЦИЮ SMS-ПАРОЛЕМ (3D SECURE)

Подтверждая транзакцию одноразовым паролем, вы сокращаете свои шансы получить чарджбек. Ведь банк расценивает такую транзакцию как получившую дополнительное одобрение со стороны покупателя.

Тем не менее, деньги за покупку, подтвержденную SMS, можно вернуть если товар или услуга были предоставлены не в полном объеме, были повреждены, не соответствовали описанию, или не были доставлены и это удалось доказать.

*Если операция прошла с подтверждением по технологии 3DS, шансы вернуть средства стандартными рекламационными методами практически равны нулю*



*Дмитрий Кравчук*

*Руководитель отдела мониторинга и поддержки в Platon*

## 2. ПОКУПАТЕЛЬ ПОЗДНО ОБРАТИЛСЯ В БАНК

Банк может отказать в возврате средств если вы поздно обратились за помощью. Например, не проверяли выписку по карте в течении 1-2 месяцев и не заметили

спорную транзакцию. На чарджбек Visa дается от 75 до 120 дней, а Mastercard — до 120 дней.



## 3. ПОКУПАТЕЛЬ НЕ СОБЛЮДАЛ ПРАВИЛА БЕЗОПАСНОСТИ ПЛАТЕЖЕЙ

Если клиент своими действиями или бездействием способствовал прохождению несанкционированных платежей (карта хранится вместе с PIN-кодом, клиент сообщил мошенникам реквизиты кредитки и код подтверждения из SMS), банк откажется проводить чарджбек.

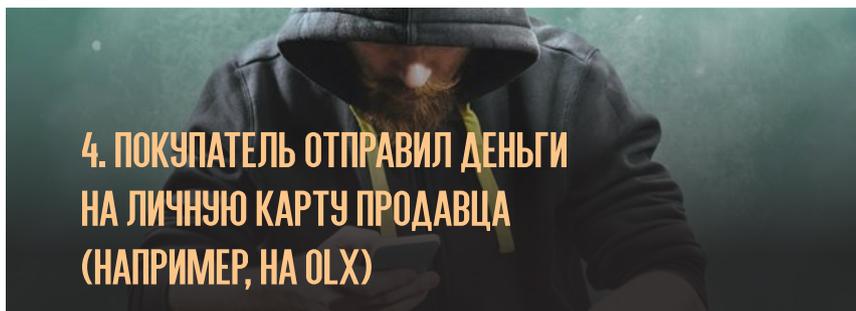
На сегодняшний день не существует регуляторного механизма, позволяющего списать деньги с физического лица (в нашем случае получателя денег), и вернуть их отправителю. Так как для этого нужно иметь доказательную юридическую базу, что получатель средств является мошенником.



**Елена Баронникова**

Начальник управления операционной поддержки карт, Альфа-Банк

Тем не менее, во всех подобных случаях мошенничества покупатели должны обращаться в Управление по борьбе с киберпреступностью МВД Украины. А также пытаться напрямую обратиться в банк, который выпустил карту мошенника, с просьбой посодействовать возврату средств. Не лишним будет написать о случившемся в соцсетях, указав номер карты мошенника.



#### 4. ПОКУПАТЕЛЬ ОТПРАВИЛ ДЕНЬГИ НА ЛИЧНУЮ КАРТУ ПРОДАВЦА (НАПРИМЕР, НА OLX)

Если покупатель перевел деньги на карту мошенника, то банк с высокой вероятностью откажется возвращать средства. Особенно если пользователь подтвердил платеж SMS-паролем. Особенности покупки через ресурсы типа OLX отличаются от покупок в магазинах тем, что на OLX происходит перевод средств от одного физлица другому физлицу. И делается это, как правило, отправителем осознано.

*Даже если в конечном итоге деньги вам не удастся вернуть, благодаря вашим действиям банки вынуждены будут проверять все сомнительные и подозрительные переводы, полиция получит опыт в борьбе с киберпреступностью, а мошенникам придется изрядно понервничать выводя деньги с такой карты.*



**Дмитрий Кравчук**

Руководитель отдела мониторинга и поддержки в Platon

## ЗА ЧТО МОЖНО ПОЛУЧИТЬ ШТРАФ?

Важно не только знать, как правильно оформить чарджбек. Но и как избежать штрафов за ложное обращение в банк. Международные платежные системы строго следят за показателями уровня мошенничества. И накладывают штрафы на банки, которые обслуживают магазины с высоким уровнем чарджбеков. Банки в свою очередь могут требовать возмещения убытков – суммы штрафов начинаются от \$25 тыс. Относительно штрафов для покупателей, то они прописаны в договоре владельца карты с банком. Если клиенту не удастся доказать свое право на чарджбек, придется компенсировать затраты банка на

рассмотрение заявления – от \$15 до \$500. Об этом нужно помнить, обращаясь в банк с намерением оспорить транзакцию.

Как видим, процедура чарджбека сложная и достаточно длинная. Поэтому перед тем как приступить к возврату средств, нужно убедиться, что проблему нельзя решить непосредственно с продавцом. Идите в банк только в том случае, если продавец не реагирует на ваши просьбы вернуть деньги, выслать другой товар, или уточнить сроки доставки.

Автор: Елена Филатова



# ТОП-10 СОВЕТОВ КАК ПОКУПАТЬ НА ALIEXPRESS

*Сезон традиционных распродаж в китайских магазинах приходится на ноябрь. В День Холостяка торговцы снижают свои цены на 80%. Однако совершать покупки на AliExpress выгодно в течение всего года. Редакция PaySpace Magazine составила список дельных советов, которые помогут не разочароваться в покупках на этом китайском сайте*

## СОВЕТ N1

### ЗАРЕГИСТРИРУЙТЕСЬ НА ПЛОЩАДКЕ

Особенно это важно сделать в канун распродаж. Если не успеете завести аккаунт и зарегистрировать адрес доставки - рискуете пропустить пару выгодных предложений.

Регистрироваться можно через соцсети или традиционно, по e-mail. Это займет

несколько минут. Оказавшись в своем личном кабинете, первое, что нужно сделать – заполнить адрес доставки товара латиницей. После этого можно начинать поиски товара.

## СОВЕТ N2

### ИЩИТЕ ТОВАР НА АНГЛИЙСКОМ

Есть несколько способов попасть на страничку товара: рекламные баннеры на главной AliExpress, фильтр по категориям и строка поиска. Если вы решили воспользоваться последней опцией – вводите название товара на английском. Это увеличит шансы сразу найти нужный предмет.

Если вам все же привычнее пользоваться русскоязычной версией сайта – проверить название товара можно с помощью специальной кнопки «посмотреть название на английском». Зная его, вам будет легче найти видеобзор и отзывы в Интернете.

## СОВЕТ №3

### УБЕДИТЕСЬ В НАДЕЖНОСТИ ПРОДАВЦА

Если вы уже определились с названием товара, самый простой способ найти надежного продавца – отсортировать выдачу по количеству заказов. И выбрать поставщика из первой пятерки. Однако есть еще несколько показателей, которые не стоит упускать из виду:

**ПОЛОЖИТЕЛЬНЫЕ ОТЗЫВЫ** – чем больше – тем лучше. Для дорогих вещей (например, смартфонов) показатель должен быть выше 96%. Не ограничивайтесь цифрами. В разделе «Отзывы» покупатели обычно пишут о своих впечатлениях после использования товара. Они могут быть очень информативными.

**АССОРТИМЕНТ** – если магазин открылся всего пару недель назад, а в каталоге – несколько позиций – поищите другого поставщика.

**РЕЙТИНГ ПРОДАВЦА** – обозначается цифрами, медалями, кристаллами и другими отметками. Чтобы получить один кристалл, продавцу нужно как минимум 500 положительных оценок (4 или 5 баллов).

Получив товар, не забудьте поставить оценку продавцу. Ваш отзыв может быть полезен другим покупателям.

## СОВЕТ №4

### ПРОВЕРЬТЕ КАЧЕСТВО ТОВАРА

Специальные сервисы помогут вам оценить качество товара даже на расстоянии. Помимо отзывов на AliExpress, покупатели часто делятся впечатлением о товаре и фото на iTaо, YouTube, «ВКонтакте» и в других соцсетях. Часто реальные отзывы не совпадают с заявленными характеристиками. Поэтому не пренебрегайте этим пунктом.

## ПОЛЕЗНЫЕ СОВЕТЫ ТЕМ, КТО ХОЧЕТ ЗАКАЗАТЬ ТОВАР НА ОДНОЙ ИЗ КРУПНЕЙШИХ КИТАЙСКИХ ТОРГОВЫХ ПЛОЩАДОК



## СОВЕТ №5

### ТОРГУЙТЕСЬ С ПРОДАВЦОМ

Несмотря на то, что на AliExpress цены и так низкие, не забывайте попросить торговца о дополнительных скидках или бонусах. Он может отказать, но за спрос, как известно, денег не берут.

Если не привыкли торговаться – пообщайтесь с продавцом. Это не просто знак веж-

ливости, но и гарантия того, что вы останетесь довольны своим заказом. Связаться с магазином можно по e-mail или прямо через страницу товара. И уточнить наличие, сроки комплектации заказа на складе и другие детали.

## СОВЕТ №6

### ОФОРМИТЕ ДОСТАВКУ

В День Холостяка, который прошел 11.11.2016, в Укрпочте решили упростить украинцам доступ к китайским товарам, запустив партнерскую программу с AliExpress. Национальный почтовый оператор бесплатно доставлял в Украину товары, которые покупатели заказывали в этом магазине. В остальное время действуют стандартные тарифы.



## СОВЕТ №7

### ЗАКАЖИТЕ БЫСТРУЮ ДОСТАВКУ

Укрпочта не только доставляет товары бесплатно. Почтовый оператор позволяет ускорить получение товара до двух недель. Необходимо выбрать нужный товар и написать продавцу, что вы хотите, чтобы доставка в Украину обязательно осуществлялась с помощью ePacket China Post. Служба доставки рассчитана на небольшие товары весом до 2 кг.

## СОВЕТ N8

### СЛЕДИТЕ ЗА ВАШЕЙ ПОСЫЛКОЙ

Многие продавцы в целях экономии отправляют товары по самым низким тарифам, которые не предусматривают опцию отслеживания отправления. Если вы хотите отслеживать перемещение посылки, выбирайте сервис с пометкой Registered.



## СОВЕТ N9

### НЕ ЗАКАЗЫВАЙТЕ СРАЗУ НЕСКОЛЬКО ТОВАРОВ

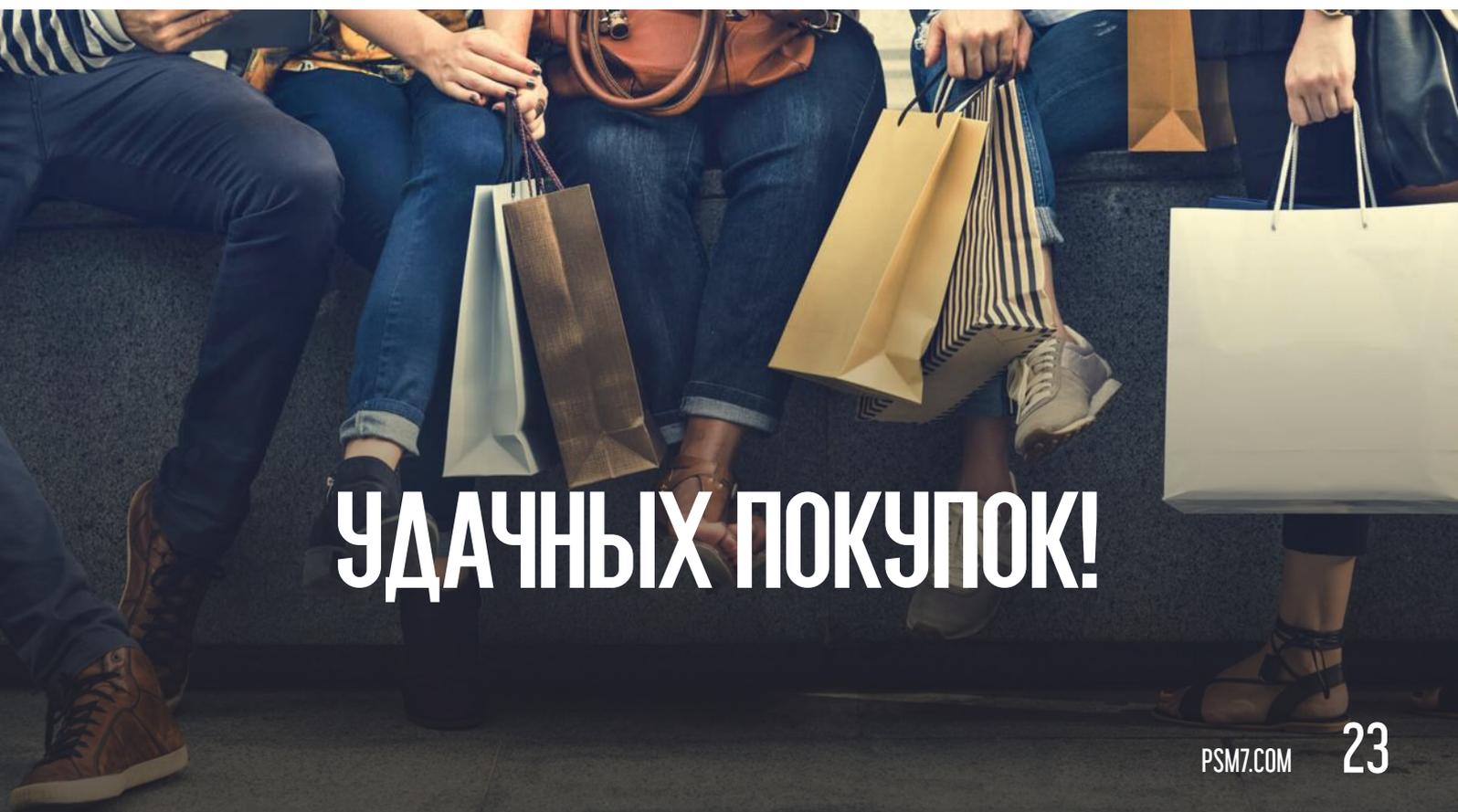
Несмотря на все усилия логистических операторов, посылки продолжают теряться и повреждаться в процессе транспортировки. Поэтому если вы заказали сразу несколько товаров, будет вдвойне обидно в случае исчезновения или порчи груза. Кроме того, могут возникнуть задержки на границе.

## СОВЕТ N10

### ЕЩЕ РАЗ ПЕРЕСТРАХУЙТЕСЬ

Получив посылку, не торопитесь снять упаковку. Если с товаром что-то не так, потом вы не докажете это продавцу. Поэтому попросите кого-то снять процесс на видео. Это станет доказательством вашей правоты. Если с посылкой действительно что-то не так – не торопитесь писать жалобу на AliExpress. Сначала попробуйте решить проблему с продавцом. Велика вероятность, что он пойдет навстречу, чтобы не портить свой рейтинг.

*Автор: Елена Филатова*



# УДАЧНЫХ ПОКУПОК!

# ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ В ПУТЕШЕСТВИИ УКРАЛИ КАРТУ

# 10 ШАГОВ

Вы отправились в путешествие мечты, но его омрачила потеря карты? Не расстраивайтесь — мы подготовили для вас несколько полезных советов



## ОСНОВНЫЕ ДЕЙСТВИЯ ПОСЛЕ ПРОПАЖИ КАРТЫ

**1** Если вы заметили пропажу карты сразу, переведите деньги с помощью интернет-банкинга на другой свой счет/карту.

*Если доступа к интернет-банкингу нет, или он у вас не подключен — незамедлительно переходите к пункту 2.*

Если вы не уверены в том, что карту все же украли (возможно, она затерялась в номере гостиницы, как и очки), установите временный нулевой лимит по карте на снятие наличных и расчеты. Сделать это можно в том же личном кабинете в интернет-банкинге или позвонив в свой банк. Таким образом, у вас будет немного времени удостовериться в том, что карта не затерялась среди ваших вещей.

**2** Заблокируйте пропавшую карту. Сделать это нужно как можно быстрее. Заблокировать карту вы можете, позвонив в банк (учитывайте, что вы находитесь за границей, а значит звонки будут дороже), в интернет-банке или мобильном приложении.

**3** Попросите знакомых или родных перевести вам деньги. Если у вас есть еще одна банковская карта, ваши родные или друзья, которые находятся в этот момент в Украине, могут перевести на нее деньги. В случае, если карта была всего одна, и та пропала, можно воспользоваться одной из систем международных денежных переводов (Western Union, Moneygram, Privat Money и т. д.)

Отправляясь в отпуск, мы ожидаем лишь положительных эмоций и ярких впечатлений. Увы, иногда случаются малоприятные вещи, как например, кража документов или денег. Поскольку туристы высоко ценят удобство и чаще всего хранят деньги на банковской карте, давайте рассмотрим, что делать, если в путешествии украли карту



**4** Обратитесь в полицию. Если вместе с картой или наличными деньгами пропали ваши документы (в частности, паспорт), как можно быстрее обратитесь в полицию. Там вы оформите заявление, а вам, в свою очередь, выдадут справку о пропаже. С ней вам необходимо обратиться в консульство или посольство Украины. Здесь вам выдадут справку, удостоверяющую вашу личность (и временно заменяющую паспорт).

**5** По возвращению закажите новую карту. Для этого вам нужно прийти в отделение своего банка, написать заявление и подождать новую карту 10 дней. Перевыпуск карты в некоторых банках платный и зависит от типа и вида карты.

Автор: Нина Омельчук

## ЧТО СДЕЛАТЬ ДО ПОЕЗДКИ

Есть несколько основных шагов, которые каждый держатель карты должен выполнить перед поездкой в другую страну.

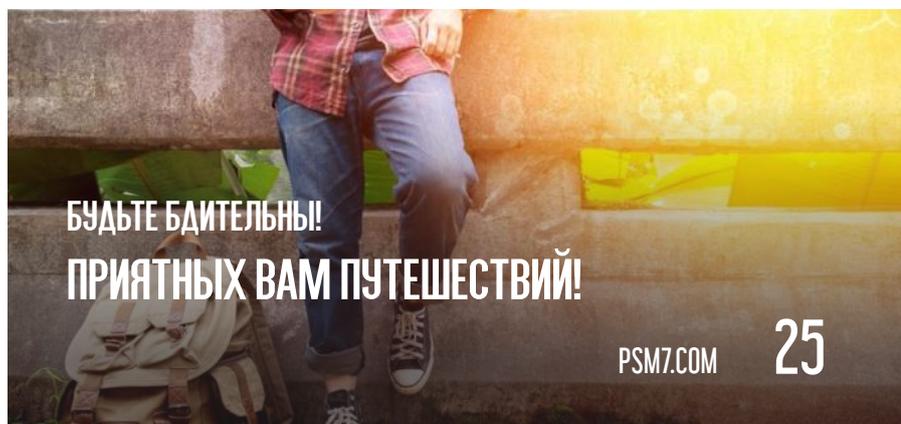
**1** Подключите интернет-банкинг (мобильный банкинг), если еще не сделали этого. В личном кабинете вы сможете не только следить за историей операций по карте, но и переводить деньги между своими счетами, а также блокировать карту в случае утери (кражи). Удобно это тем, что управлять счетом в интернет-банкинге можно с любой точки мира.

**2** Установите лимит на снятие средств и расчеты картой.

**3** Оформите дополнительную карту к своему счету и установите на ней лимит платежей – конкретную сумму за день, неделю или месяц. Основную карту вы сможете хранить в надежном месте и использовать ее только для совершения крупных покупок. А дополнительную карту вы сможете носить с собой. Это поможет не только предотвратить незапланированные траты, но и сыграет вам на руку в случае кражи или утери карты. Воры не смогут превысить установленный лимит, а у вас будет время для того, чтобы заблокировать карту.

**4** Разложите свои карты в разные места, не храните их вместе с наличкой и документами.

**5** Обязательно предупредите свой банк о предстоящем путешествии. Просто позвоните в службу поддержки и уведомьте о стране, в которую направляетесь, и сроках поездки. В противном случае после совершения вами каких-либо операций с картой банк посчитает эти транзакции мошенническими и заблокирует карту.



БУДЬТЕ БДИТЕЛЬНЫ!  
ПРИЯТНЫХ ВАМ ПУТЕШЕСТВИЙ!

# ДЕЛИМСЯ ОПЫТОМ:

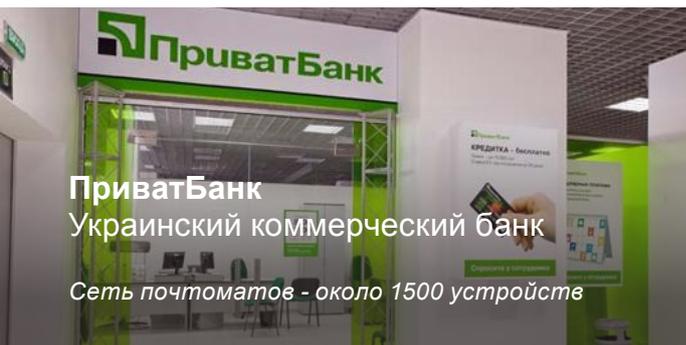
## ТОП ЛУЧШИХ КЕЙСОВ В УКРАИНСКОМ E-COMMERCE

*Самые успешные кейсы на реальных примерах*

6 октября в Киеве прошел крупнейший форум, посвященный электронной коммерции. На Ukrainian E-commerce Congress представили лучшие кейсы развития бизнеса на украинском рынке интернет-торговли.

Представители известных интернет-проектов рассказали об эффективных практиках сотрудничества с разработчиками, банками и службами доставки, которые помогли им стать эффективнее. Редакция Payspace Magazine подобрала для вас несколько примеров совместной работы в разных отраслях интернет-ритейла.

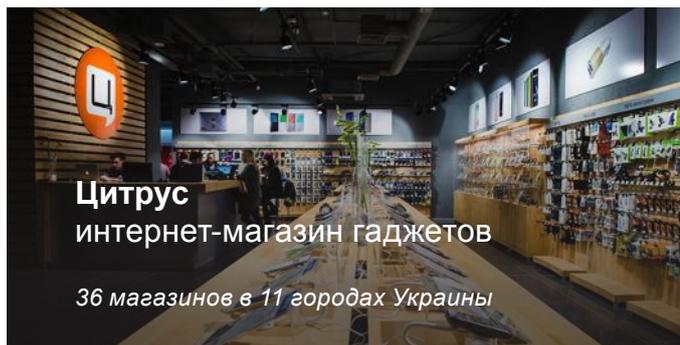
## ДОСТАВКА



**ПриватБанк**  
Украинский коммерческий банк

Сеть почтоматов - около 1500 устройств

Цитрус начал доставлять товары в почтоматы ПриватБанка около года назад. Поскольку ПриватБанк является просто оператором ячеек, интернет-магазину не пришлось даже подписывать дополнительные договора. Цитрус продолжает пользоваться услугами доставки Новой почты. Только теперь товары доставляют не только в отделения, но и в почтоматы ПриватБанка. С помощью специального API команде интернет-магазина удалось отделить доставку в отделение от доставки в ячейку. Теперь покупатели Цитруса не будут ходить вокруг ПриватБанка в поисках Новой почты. А сразу пойдут внутрь.



**Цитрус**  
интернет-магазин гаджетов

36 магазинов в 11 городах Украины

Преимущества почтомата по сравнению с доставкой в отделение:

- доставка посылки в почтомат дешевле;
- оплата стоимости посылки в почтомате приходит на счет продавца быстрее;
- клиент реже отказывается от посылки (3% отказа в почтомате против 5% в отделении);
- клиент охотнее вносит предоплату (58% при заказе доставки в почтомат против 20% — в отделение).

## ФУЛФИЛМЕНТ



**Гарна Мама**  
Интернет-магазин детской одежды

Более 150 украинских брендов

Хранение, учет и доставка товара — головная боль для ритейлеров. Поэтому интернет-магазин детской одежды Гарна Мама решил полностью передать эти задачи на аутсорс. Марина Заславец, соучредитель проекта, рассказала, что работники магазина видят товар всего один раз — во время приемки от поставщика. Потом он передается на хранение на склады Новой почты. Логистический оператор постоянно отслеживает наличие товара и осуществляет доставку конечному потребителю в минимальные сроки (около суток). Ведь



**Нова пошта**  
Украинская служба доставки

Более 2200 отделений

ему не нужно тратить время, чтобы забрать товар у продавца. Он уже в распоряжении почтовой службы.

Сотрудничая с Новой почтой Интернет-магазину удалось сосредоточиться на своих основных обязанностях — продвижении бренда и повышении качества обслуживания. И как следствие — увеличить количество заказов.

” Мы предлагаем не вкладывать деньги в логистику, мы готовы дать вам все на аутсорсинге, — Александр Лисовец, директор Нова пошта Логистик

## МУЛЬТИКАНАЛЬНОСТЬ

Ритейлеры стремятся к тому, чтобы иметь несколько каналов продаж своей продукции. Имея небольшой магазин можно выставлять товары на онлайн-маркетплейсе, привлекая интернет-покупателей. Но что делать, если у вас 80 магазинов по всей Украине? О том, как в сжатые сроки создать успешный интернет-магазин для крупного бренда — рассказала Лера Толочина, директор по маркетингу в Intertop.

” Мы собирали самолет на лету,  
— Лера Толочина, Intertop

Совместно с разработчиком интернет-проектов Aniart магазин успешно обновил старую версию сайта, которая была запущена в 2006 году и имела ограниченный функционал. Новый интернет-магазин Intertop поддерживает два языка — русский и украинский. И на нем можно использовать бонусы программы лояльности Intertop Plus. Четверть всех покупок на сайте уже совершается с использованием скидочных карт. Кроме того, на сайте появилась возможность структурировать товары по трендам (например, must have осени). Также сайт активно реализует потенциал мультиканальности (omnichannel).

## СОЦИАЛЬНАЯ КОММЕРЦИЯ

**LEFROG**  
Интернет-магазин одежды

Оборот: 2,5 млн грн в год (VK)

**ВКОНТАКТЕ**  
Социальная сеть

Дополнительный канал продаж

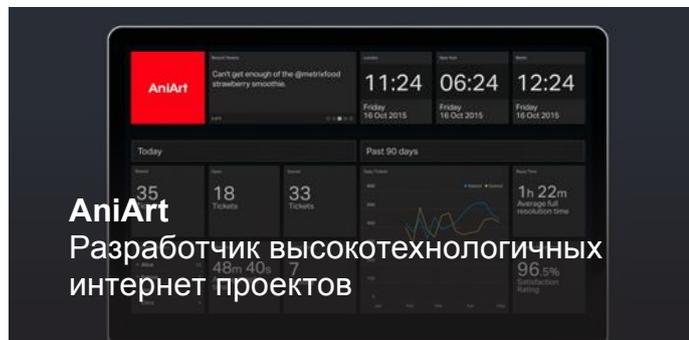
Социальные сети — мощный канал продаж. На своем опыте это подтвердил интернет-магазин одежды LeFrog. Социальная сеть Vkontakte некоторое время была основным каналом продаж магазина — в 2013 году LeFrog начал продавать в Интернете, не имея веб-сайта. Сегодня у компании уже есть интернет-магазин. Но соцсеть остается важным источником прибыли.

В сообществе LeFrog 40 тыс. целевой аудитории и оборот 2,5 млн грн в год. А средний чек составляет 500 грн.



**INTERTOP**  
Магазин фирменной обуви

80 магазинов в Украине



**AniArt**  
Разработчик высокотехнологичных интернет проектов

40% заказов в Интернет-магазине — это резервирование, или покупка с последующим получением в традиционном магазине.

Результаты запуска нового сайта:

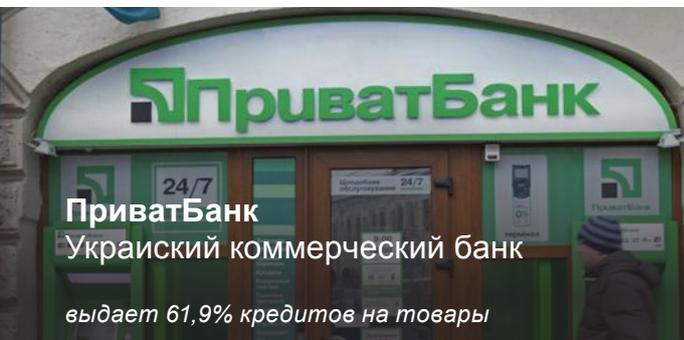
- количество заказов выросло в два раза;
- трафик на сайте вырос на 80%;
- коэффициент транзакций вырос на 55%;
- количество заказов, оплаченных картой, выросло на 40%.

Уроки социальной коммерции Вконтакте:

- продается только визуальный контент — не пытайтесь выйти на покупателя цемента в этой соцсети;
- покупки импульсивны. Поэтому сосредоточьтесь на товарах до \$30. Покупатель легко расстанется с суммой до 1000 грн. А над более дорогой покупкой может думать месяцами;
- мы в гостях у Вконтакте — соцсеть постоянно меняет правила игры. Вас могут забанить за большое количество лайков. А кейс «5 постов в день после 12 дня» уже не работает;
- постоянный контакт с аудиторией — залог продаж. На основе простого опроса «Занимаетесь ли вы йогой?» можно понять, стоит закупать спортивные товары или нет.

## ФОКСТРОТ Магазин бытовой техники

176 магазинов в Украине



## ПЛАТЕЖИ

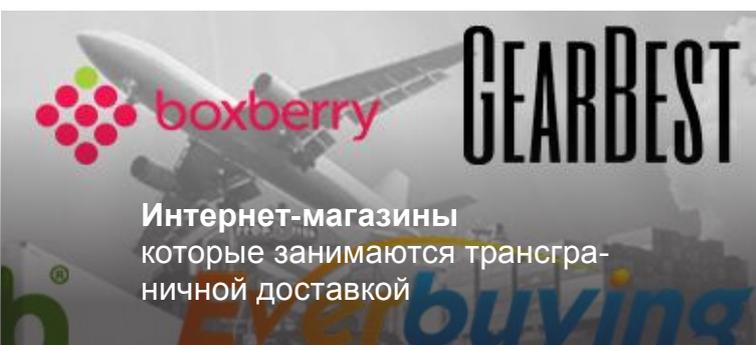
Отсутствие денег в кармане — не повод отказаться от покупки. Этим активно пользуются банки и магазины. ПриватБанк в 2013 году запустил сервис «Оплата частями» — рассрочку на покупки до 40 тыс грн.

Услугой пользуется уже около 400 торговых площадок. Среди них и Фокстрот.

Руководитель проекта «Оплата частями», Евгений Васильцов отметил, что 20% продаж в Интернете проходит посредством этого сервиса.

В Фокстроте тоже отмечают рост покупок «частями». За год (с середины 2015 по середину 2016) доля товаров, взятых в кредит, выросла на 58%.

## МЕЖДУНАРОДНАЯ ДОСТАВКА



Ради любимого бренда или дешевой вещи украинцы готовы оплачивать заказ картой и ждать его из-за границы по несколько недель. Поэтому логистические операторы активно прорабатывают кейсы доставки из зарубежных Интернет-магазинов. Так, Новая почта запустила международные перевозки всего год назад, но уже сегодня сотрудничает с несколькими китайскими, европейскими и американскими интернет-магазинами. Например, проект с ModnaKasta позволяет клиенту заказать товар из американского интернет магазина на склад ModnaKasta в США. Дальнейшую перевозку осуществляет Новая Почта. Это сотрудничество снизило цены на доставку из США.

Однако договориться с иностранным интернет-магазином о доставках в Украину не так просто.

Если вы не готовы самостоятельно строить свой бизнес в e-commerce — это совсем не значит, что нужно от него отказаться. Добиться целей позволит взаимодействие с другими компаниями. Что и подтверждают кейсы успешных украинских компаний.



Чего ждут иностранные партнеры от Украины:

- если вы хотите доставлять из Китая — потребуется полтора года на интеграцию бизнес-процессов. Из Европы и США — полгода;
- иностранным партнерам нравится опыт работы на рынке (более 10 лет), широкая база клиентов (несколько миллионов), разнообразие сервисов (почтоматы, адресная доставка, развитая сеть отделений);
- им не нравится нестабильность нашего рынка, потенциал, который мы не можем развить уже 25 лет, демпинг цен и небольшое количество населения по сравнению с другими странами.

Автор: Елена Филатова

КАК ЗАРЕГИСТРИРОВАТЬСЯ НА

# МАРКЕТПЛЕЙС

## И КОГДА ЖДАТЬ ПЕРВЫХ ПОКУПАТЕЛЕЙ

*У вас до сих пор нет своего сайта в Интернете?  
Маркетплейс в помощь!*



## ПОЧЕМУ МАРКЕТПЛЕЙС?

Торговые площадки занимают все более значимое место в электронной коммерции. И это не удивительно. Они экономят время и средства продавцов, предлагая трафик и понятные инструменты продаж. Маркетплейсы в какой-то степени рушат стереотипы e-commerce бизнеса. Предпринимателю больше не нужно вкладывать большие суммы в создание сайта интернет-магазина. И еще большие – в его продвижение. В этой статье мы расскажем как зарегистрироваться на маркетплейс и получить свой первый заказ.

*Любой продавец, независимо от условий размещения на маркетплейсе, может в разы увеличить продажи без существенных вложений*



**Виктор Кириченко**

*Руководитель онлайн-маркета  
Bigl.ua*

Успешность формулы маркетплейса подтверждает опыт самых известных в мире интернет-платформ – Amazon, eBay, AliExpress. Ведь по своей структуре они являются агрегаторами товаров разных продавцов в единой онлайн-системе.

Хорошим началом в интернет-коммерции станет подключение к торговой площадке, которая предоставит стандартную витрину и обеспечит посетителями.

Рынок украинских маркетплейсов достаточно разнообразный. Это хэндмейд (Crafta), впечатления (Emozzi), и даже скидки (Poucron). Но самая крупная ниша – это, конечно, потребительские товары (Prom.ua, ПриватМаркет).

Мы расспросили руководителей двух крупнейших украинских маркетплейсов – Prom.ua и Bigl.ua – о том, с чего начать продажи в онлайн, как они отличаются от традиционного ритейла и когда ждать первых покупателей.

## ИЗ ОФФЛАЙНА В ОНЛАЙН — КАК ПЕРЕСТРОИТЬСЯ?

Украинцы проводят все больше времени онлайн. Для ритейла — это еще один мощный канал продаж. Однако торговля на рынке и на онлайн-маркетплейсе — это разные вещи. И вам придется перестраиваться.

Как сделать это максимально эффективно — расскажут эксперты:

*Без качественного обслуживания вообще никуда. Больше довольных клиентов — выше рейтинг. Поэтому необходимо вовремя (желательно в течение 2-х часов) обрабатывать заказы, работать с отзывами, особенно, с негативными. Также я рекомендую использовать возможности продвижения, которые предлагает площадка.*



**Иван Портной**

Руководитель Маркетплейса  
Prom.ua

## КАК ЗАРЕГИСТРИРОВАТЬСЯ НА МАРКЕТПЛЕЙС?

Процедура регистрации отличается в зависимости от маркетплейса. Например, на ПриватМаркете происходит привязка к аккаунту в Приват24. На Bigl.ua попадают только проверенные торговцы, которые уже зарегистрированы на Prom.ua. А скидочные сервисы предполагают персональное общение с менеджером.

Но чаще всего регистрация занимает несколько минут. Чтобы получить стандарт-

*Продавец, который хорошо работает в оффлайне и внимателен к клиентам, может рассчитывать на успешный старт онлайн-бизнеса после размещения на маркетплейсе. Однако, понадобится дополнительное время или ответственный сотрудник, чтобы обрабатывать заказы, следить за актуальностью цен, наличием товара и редактировать контент. Также необходимо будет создавать комфортные условия для покупок и предоставлять клиенту подробное описание товара, качественную коммуникацию — оперативность ответа на любой запрос, вежливость и готовность идти навстречу клиенту.*



**Виктор Кириченко**

Руководитель онлайн-маркета  
Bigl.ua



ную витрину на маркетплейсе, продавцу нужно ввести электронный адрес (нужен в том числе для подтверждения регистрации), придумать надежный пароль, ввести номер мобильного телефона для оперативного отслеживания заказов, указать название компании и имя продавца.

## ПЛАТНЫЙ ФУНКЦИОНАЛ: НУЖЕН ИЛИ НЕТ?

После регистрации можно начать наполнять свой личный кабинет товарами. Но количество товаров, которые можно добавить бесплатно, ограничено. Так, на Prom.ua лимит составляет 10 наименований. Кроме того, в бесплатной версии кабинета това-

ры не рекламируются и не выделяются в каталоге. Стоит ли начинающему продавцу сразу выбирать платный аккаунт, или лучше попробовать со стандартным набором функций – эксперты помогут определиться.



*Бесплатный старт — преимущество маркетплейсов, благодаря которому продавец может опробовать инструменты площадки, оценить ее удобство и получить первый заказ. Но такое размещение не дает возможности в полной мере ощутить преимущества работы в онлайн-маркете с точки зрения продаж. Для развития бизнеса не обойтись без инвестиций, и одна из самых эффективных — оформление платной подписки на маркетплейсе. Она помогает продавцу привлечь максимальное количество клиентов и быть конкурентоспособным на торговой площадке в своей нише.*

*Попробовать со стандартным набором функций, конечно, можно. Однако, для того, чтобы получить в качестве результата продажи, необходимо вкладывать в продвижение и рекламу. Без грамотного продвижения и профессионального интернет-маркетинга о больших продажах можно не мечтать.*



**Иван Портной**

Руководитель Маркетплейса Prom.ua



**Виктор Кириченко**

Руководитель онлайн-маркета Bigl.ua

## КАК ДОЛЖНО ВЫГЛЯДЕТЬ ОПИСАНИЕ ТОВАРА,

### ЧТОБЫ ПОКУПАТЕЛЮ ХОТЕЛОСЬ ЕГО КУПИТЬ?

В онлайн фото и описание товара – чуть ли не единственные критерии, которые формируют мнение о продукте и приводят клиента к покупке.

Поэтому заполнению карточки товара нужно уделить отдельное внимание. Обязательные требования – это понятное название, привлекательные фото с разных ракурсов, актуальная цена

в гривне, информация о наличии товара и информативное описание товара – какие задачи решает, какую пользу приносит, какой состав, где применяется, почему его стоит купить именно у вас. А также информацию о гарантии, условиях обмена/возврата. Это особенно важно для одежды, обуви и техники.

Карточка товара должна быть такой, чтобы после ее просмотра у покупателя не возникло никаких дополнительных вопросов. Как минимум, это корректный заголовок, из которого совершенно понятно, что это за товар. Только забудьте навеки про псевдо seo-заголовки типа “купить мобильный телефон такой-то, дешево, Киев”. Подобный перебор ключевых слов в названии вредит покупателю и в конечном итоге самому seo, ради которого вы якобы постарались.



Иван Портной

Руководитель Маркетплейса Prom.ua

## КАК ПРИНИМАТЬ ОПЛАТУ И ДОСТАВЛЯТЬ ТОВАР?

Осталось настроить, как покупатели будут оплачивать и получать товар. Желательно, чтобы в этой категории было как можно больше опций. Для доставки – это самовывоз и пару курьерских служб на выбор. Для оплаты – наложенный платеж и безналичная оплата.

*Стоит прописать детальные данные о службах доставки, с которыми работает продавец, и ее примерной стоимости, пунктах самовывоза, а также рассказать о способах оплаты (наличными курьеру, наложенным платежом, с помощью сервисов LiqPay, Way for pay и т.д.).*



Виктор Кириченко

Руководитель онлайн-маркета Bigl.ua

## КОГДА НАЧНУТСЯ ПРОДАЖИ?

Это главный вопрос, который волнует новичков в e-commerce. Спрогнозировать сколько времени проходит с момента регистрации до первой продажи сложно. Эксперты поделились своими наблюдениями.

*3-4 месяца, если не использовать рекламу. Практически сразу, если стартовать с платным аккаунтом и рекламой.*



Иван Портной

Руководитель Маркетплейса Prom.ua

Автор: Елена Филатова



ПОСЫЛКИ БУДУТ ПАДАТЬ С НЕБА

# AMAZON

## ЗАПАТЕНТОВАЛ ЛЕТАЮЩИЕ СКЛАДЫ

*Доставка на дронах – это только начало воздушной экспансии Amazon. На днях стало известно, что компания собирается поднять в небо складские помещения. В организации считают, что это упростит доставку товаров на беспилотниках*

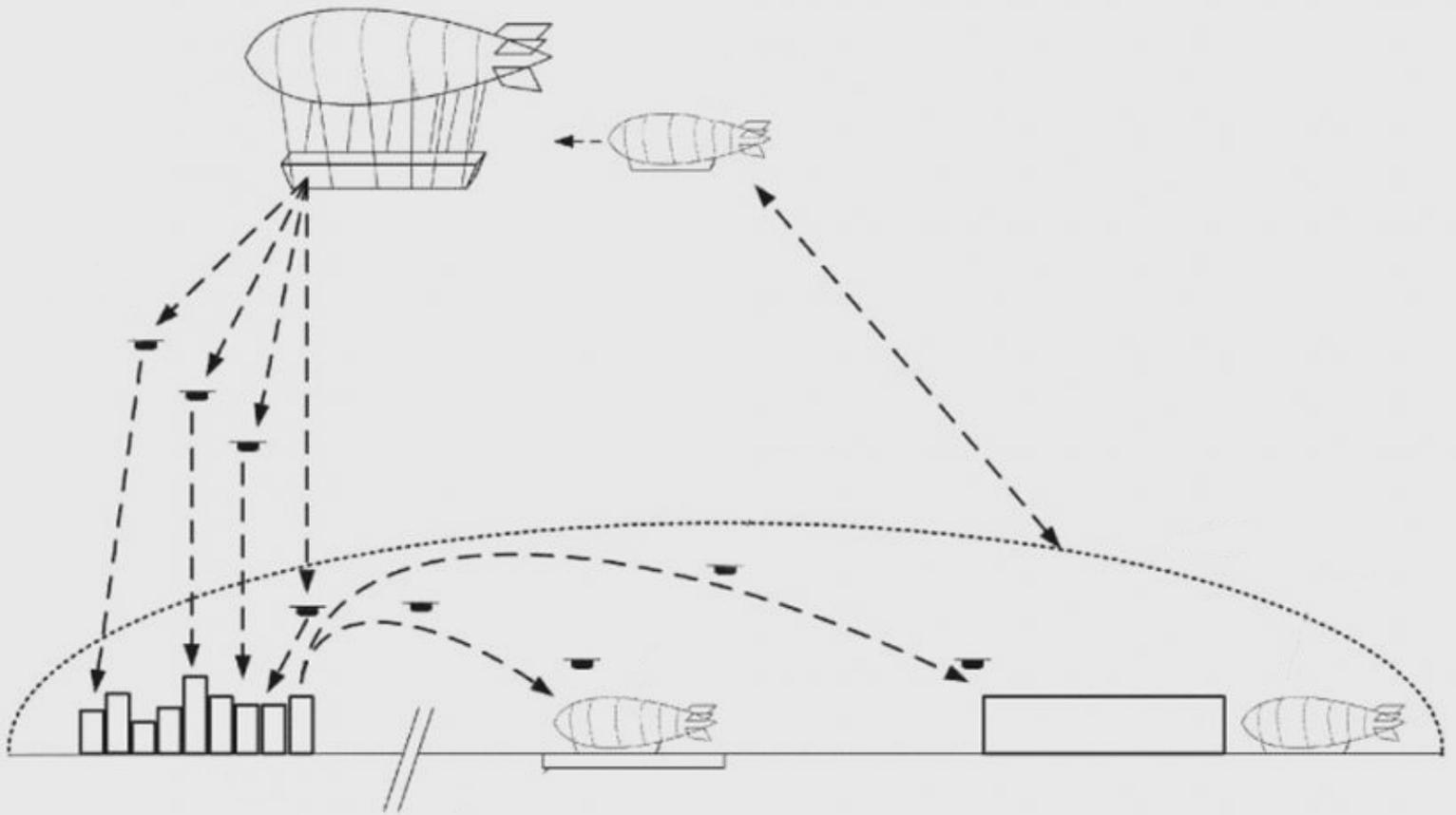
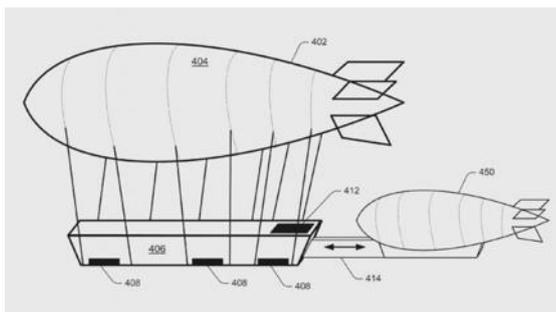


Схема работы воздушного фулфилмента

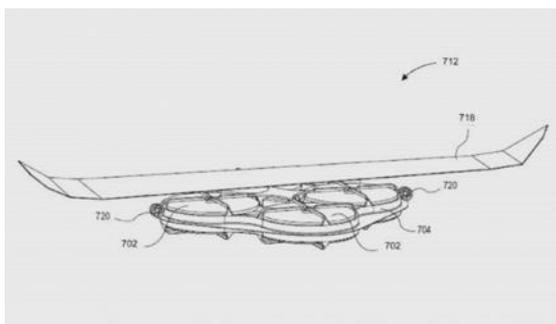
У Amazon уже имеется патент на воздушный фулфилмент-центр. Проект склада-дирижабля для разрабатывался с 2014 года, но только в

2016 году получил документы от американского патентного ведомства.



Пополнение дирижабля новыми товарами

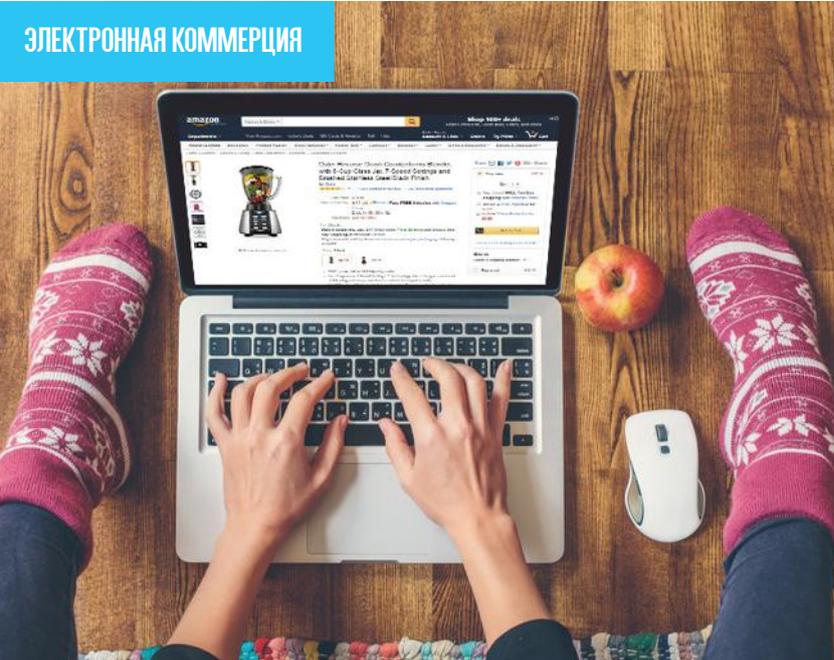
Предполагается, что склад будет постоянно висеть в воздухе на высоте около 13 тыс. метров. А дроны будут залетать в него за новыми товарами. Но принцип доставки будет отличаться от того, что предлагает Amazon сегодня. Дроны будут просто спускаться с неба в конкретную точку. За счет гравитации на это будет уходить меньше энергии, чем на полет.



Прототип дрона

К патенту прилагаются схемы, которые детально объясняют строение и принцип работы логистического дирижабля. Тем не менее, эта затея пока кажется слишком футуристической.

Автор: Елена Филатова



# ОНЛАЙН- ПОКУПКИ ЗА РУБЕЖОМ

## ЧТО, КАК И ЗАЧЕМ ПОКУПАЮТ ПОТРЕБИТЕЛИ?

*Какие факторы влияют на рост трансграничной интернет-торговли — описывает новое исследование*

Компания PayPal представила третий ежегодный глобальный доклад о трансграничной электронной торговле, в ходе подготовки которого были опрошены 28 000 потребителей из 32 стран. Они рассказали о том, как и почему совершают покупки онлайн, в том числе на зарубежных сайтах.

Ключевыми тенденциями, выявленными в ходе исследования, являются следующие:

- Несмотря на опасения в связи с Brexit, британские потребители остаются активными онлайн-покупателями. Доля трансграничных интернет-покупок среди общего объема e-commerce

снизилась незначительно (с 36% в 2015 году до 33% в 2016 году). Чаще всего из зарубежных направлений британцы выбирают США.

- Китай является самым популярным направлением в трансграничной торговле для онлайн-покупателей во всем мире. За ним следуют США и Великобритания.
- Потребители из Восточной Европы менее склонны совершать покупки в крупных глобальных онлайн-магазинах, чем жители других регионов. Это представляет значительную перспективу для мелких торговцев из разных стран.

## ТОП-5 ПРИЧИН ОТКАЗА ОТ ТРАНСГРАНИЧНЫХ ПОКУПОК

- 35% Стоимость доставки
- 33% Опасения по поводу неполучения заказа
- 30% Налоги/сборы
- 29% Скорость доставки недостаточно высокая
- 29% Опасения по поводу несоответствия внешнего вида товара описанию

## ТОП-5 ПРИЧИН ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ТРАНСГРАНИЧНЫХ ПОКУПОК

- 76% Лучшие цены
- 65% Доступ к товарам, которых нет в моей стране
- 59% Доступ к новым и интересным товарам
- 52% Разнообразие товаров и стилей на сайтах в этой стране
- 50% Доступность доставки

## ЧТО МОТИВИРУЕТ ТРАНСГРАНИЧНЫХ ПОКУПАТЕЛЕЙ

Чтобы совершить покупку в зарубежном онлайн-магазине, пользователь должен быть действительно заинтересован в этом. Основной причиной для осуществления такой покупки 76% опрошенных называют хорошую цену. 65% потребителей одной из причин указывают возможность приобрести товар, не доступный в своей родной стране. Однако когда речь идет о мотивации совершать трансграничные онлайн-покупки, потребители называют другие причины, способные подтолкнуть их к такому решению. Это прежде всего бесплатная доставка (46% опрошенных пользователей в мире), а также безопасность оплаты (44%).

Среди факторов, влияющих на выбор способа оплаты при совершении онлайн-покупки в зарубежных онлайн-магазинах, самыми важными являются безопасность и удобство.

Среди опрошенных американских покупателей PayPal в этом году стал самым предпочитаемым платежным методом совершения трансграничных операций. 64% опрошенных оплатили с помощью PayPal покупки в локальных интернет-магазинах, 52% — в зарубежных.

## ЧТО И КАК ПОКУПАЮТ ПОТРЕБИТЕЛИ

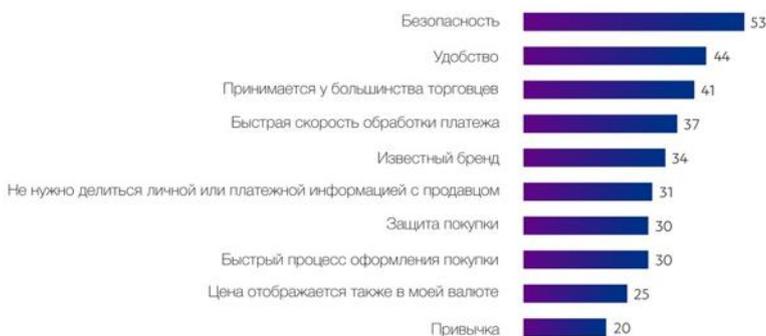
Самыми популярными категориями для трансграничных покупок являются одежда и аксессуары, а также электроника (компьютеры, планшеты, смартфоны).

Интернет-покупатели во всем мире по-прежнему предпочитают совершать покупки с ПК или ноутбука. При этом, популярность мобильных покупок самая высокая в Азиатско-Тихоокеанском регионе, самая низкая — среди жителей Европы.

Автор: Нина Омельчук

## ПРОЗРАЧНОСТЬ – КЛЮЧ КО ВСЕМУ

Стоимость доставки, налоги и заботы о выборе способа оплаты являются ключевыми факторами, отталкивающими потребителей от трансграничного онлайн-шоппинга. Поэтому торговцам необходимо предоставлять максимально прозрачную информацию: данные о доставке и ее стоимости должны быть хорошо видны на сайте, как и данные о налогах и дополнительных сборах. Покупатели не хотят узнавать об этом на финальном этапе оформления покупки.

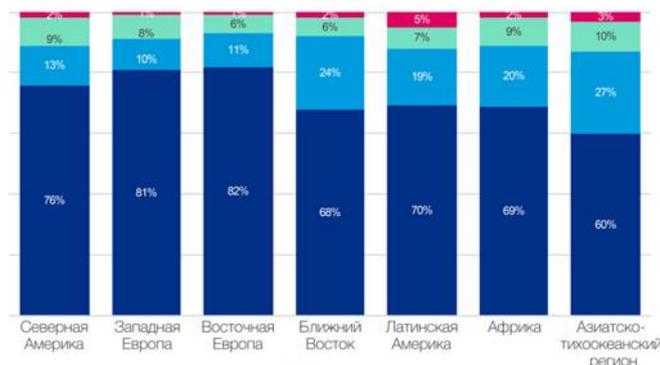


Основные факторы, влияющие на выбор способа оплаты при совершении онлайн-покупки



Самые популярные категории товаров при совершении покупок в зарубежных интернет-магазинах

● Компьютеры ● Смартфоны ● Планшеты ● Другие устройства (Smart TV и пр.)



Устройства, с которых чаще всего совершаются трансграничные покупки

# ВЗЛОМАТЬ ЗА 6 СЕКУНД

## МОШЕННИКИ НАУЧИЛИСЬ УГАДЫВАТЬ РЕКВИЗИТЫ КРЕДИТНЫХ КАРТ

*Компьютер автоматически вводит на разных сайтах случайные реквизиты карты до тех пор, пока на одном из них комбинация не окажется верной*

Ученые Ньюкаслского университета выяснили, что мошенники могут вычислить реквизиты кредитной карты (номер, срок действия, CVV код) всего за шесть секунд. Для этого нужно инициировать серию запросов на разных сайтах, которые связаны с электронной коммерцией. Подробный отчет о найденной уязвимости опубликован в журнале IEEE Security & Privacy.

Метод, который используют мошенники, называется Distributed Guessing Attack и предполагает набор цифровых комбинаций в разных интернет-магазинах до тех пор, пока правильное сочетание не будет найдено.

Эксперты считают, что атака удастся из-за того, что системы безопасности платежных систем не фиксируют многократный подбор реквизитов на разных сайтах.

Исследователи считают, что таким атакам подвержены только карты PC Visa. Потому, что платежная система Mastercard блокирует карты после 100 попыток подобрать к номеру платежного инструмента код.

Представители платежной системы Visa уже прокомментировали находку исследователей безопасности:

”

*Исследование не учитывает многочисленные слои защиты от мошенничества, которые предшествуют покупке. Мы предлагаем банкам-эмитентам всю необходимую информацию, чтобы те могли принимать взвешенные решения по рискованным операциям.*

- Visa

Однако авторы исследования считают, что эти атаки уже имеют место в реальности.

*Автор: Елена Филатова*

# БАНКОМАТЫ В ОПАСНОСТИ

## СКИММИНГ НОВОГО ПОКОЛЕНИЯ ПРИШЕЛ В УКРАИНУ



*В Киеве в одном из банкоматов обнаружено скимминговое устройство нового поколения*

В одном из столичных банкоматов выявили скимминговое устройство нового поколения. Скиммеры под названием "глубокая вставка" уже не единожды были обнаружены в банкоматах европейских стран, но в Украине это первый случай. Об этом сообщает на своем сайте Украинская межбанковская Ассоциация членов платежных систем "ЕМА".

„ *"Глубокая вставка" - это особое размещение мошеннической "вкладки" в области кардридера, которая считывает данные с магнитной полосы банковской карты.*

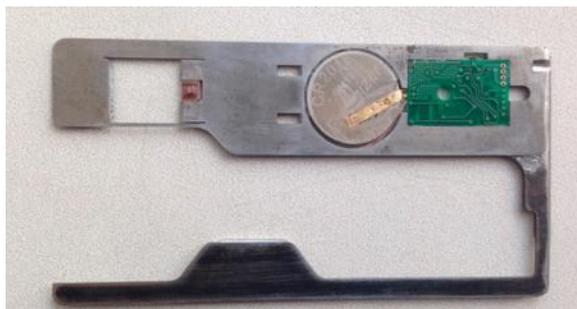
Обычно скимминговые устройства на кардридере визуально заметны, поскольку частично расположены на его внешней стороне. Именно поэтому эксперты постоянно советуют пользователям перед использованием банкомата слегка подергать за выступающую часть кардридера. Мошеннические устройства чаще всего слабо закреплены (ставятся на клей, скотч или магнит).

А вот скимминговые устройства по типу "глубокая вставка" тем и опасны, что увидеть их нет никакой возможности. Внешний вид такого банкомата соответствует картинке, которая обычно размещена на экране банкомата.

*Автор: Нина Омельчук*

Как же, в таком случае, защититься от мошенников? Всегда прикрывайте клавиатуру рукой, портмоне или сумкой во время ввода ПИН-кода. Даже если преступникам удастся считать данные карты, они не смогут воспользоваться добытой информацией, не зная ПИН-кода к карте. Делайте то же самое, когда вводите ПИН-код при расчете в торговых сетях, ресторанах и в любых других случаях использования карты (кроме совершения платежей в интернете).

Как сообщают эксперты "ЕМА", выявленное в киевском банкомате скимминговое устройство не сработало — это был тестовый образец, который оказался неспособным функционировать. Однако следует быть крайне осторожными при использовании банкоматов, ведь мошенники постоянно совершенствуют свои знания и умения.



*Скимминговое устройство по типу "глубокая вставка"*

# СТАНДАРТ 3D SECURE

## БУДЕТ ОБНОВЛЕН ВПЕРВЫЕ ЗА 15 ЛЕТ

*Компания Visa готовит масштабное обновление технологии безопасности онлайн-платежей 3D Secure*

В эру стремительного развития цифровых технологий и электронной торговли участники платежного рынка стремятся сделать все, чтобы максимально защитить пользователей интернет-расчетов. Компания Visa, разработавшая технологию 3D Secure для безопасности оплаты товаров и услуг в Интернете, готовит обновление стандарта и представит его в ближайшее время.

Об этом в ходе конференции IX EMA Eastern Europe Anti-Fraud Conference, посвященной вопросам противодействия платежному мошенничеству и киберпреступлениям, рассказал Олег Гриценко, менеджер по управлению рисками компании Visa в странах СНГ и Юго-Восточной Европы.

*Протокол, который был придуман 15 лет назад, уже не отвечает всем существующим на рынке вызовам*



*Олег Гриценко*

Visa CEMEA

*Перспективы использования нового стандарта в Украине выше, чем в странах региона CEMEA*



*Олег Гриценко*

Visa CEMEA

По его словам, протокол, который был разработан 15 лет назад, не отвечает новым вызовам на рынке и не учитывает изменения, произошедшие за это время. Обновленный 3D Secure (3DS2.0), отмечает представитель платежной системы, не только предоставит больше удобства для клиентов, сделает процесс аутентификации прозрачнее, но и поможет торговцам снизить количество отказов и брошенных корзин.

3D Secure – это дополнительная система безопасности интернет-платежей, которая позволяет установить личность владельца карты по нескольким показателям.



Стандарт был разработан компанией Visa в 2001 году, а через год принят и другими платежными системами.

По словам Олега Гриценко, в настоящее время 79% в электронной коммерции в системе Visa генерируются торговцами, поддерживающими 3D Secure. Этот показатель выше, чем в среднем по региону CEMEA (Центральная и Восточная Европа, Ближний Восток и Африка). Поэтому украинский рынок готов к новому стандарту, уверен представитель Visa. С точки зрения эмитентской поддержки, 39% из всех транзакций в e-commerce в Украине осуществлялись при поддержке 3D Secure.

Автор: *Нина Омельчук*

## ЧТО ИЗМЕНИТСЯ В 3D SECURE 2.0?

- Прежде всего, обновленный протокол предоставит больше удобства для клиентов. Процесс подключения и использования станет удобнее, а сама транзакция будет проходить быстрее.
- Аутентификацию будут проходить не 100% транзакций, а только маленькая часть — около 5%. Таким образом, 95% операций не будут нуждаться в подтверждении клиента, что позволит значительно снизить показатель отказов (если сейчас это 20%, то после внедрения 3DS 2.0 — 0,2%). Это станет возможным благодаря включению ряда новых параметров, на основании которых и будет приниматься решение о подтверждении операции. Эти параметры будут включать данные касательно устройства, с которого совершается платеж, настроек на этом устройстве, настроек браузера, IP-адрес, e-mail и т. д.
- Если стандарт 3D Secure первой версии поддерживался только на персональных компьютерах, то 3DS2.0 обеспечит безопасность расчетов в разных каналах: в мобильном браузере, в приложениях, в цифровых кошельках.
- Тот небольшой процент транзакций, которые будут все же проходить аутентификацию в два этапа, можно будет подтверждать с помощью единого пароля или биометрических данных.

*Новый стандарт позволит бороться в том числе с социальной инженерией*



*Олег Гриценко*

Visa CEMEA

# ”ЧЕРЕЗ 5 ЛЕТ

## НЕ БУДЕТ НИ ЭЛЕКТРОННЫХ ДЕНЕГ, НИ БАНКОВСКИХ КАРТ” – ВИКТОР ДОСТОВ

*О тонкостях в понимании FinTech и будущем рынка платежей рассказывает эксперт*

17-18 ноября в Риге состоялся международный форум eCom21, посвященный электронной коммерции и финансовым технологиям. Во время конференции редакция PaySpace Magazine пообщалась с генеральным директором и президентом российской Ассоциации «Электронные деньги», Виктором Достовым. Эксперт рассказал о том, как будет развиваться сфера платежей в ближайшие пару лет.

**FINTECH СЕГОДНЯ - ЭТО ГЛОБАЛЬНЫЙ ТРЕНД, НА КОТОРЫЙ РАВНЯЮТСЯ СТАРТАПЫ И ФИНАНСОВЫЕ УСТАНОВЛЕНИЯ В РАЗНЫХ УГОЛКАХ ПЛАНЕТЫ. КАКОЙ СТРАНЕ УДАЛОСЬ ПРЕУСПЕТЬ В ЭТОЙ СФЕРЕ БОЛЬШЕ ОСТАЛЬНЫХ? ИЛИ ПОКА РАНО ВЫБИРАТЬ СТОЛИЦУ МИРОВОГО FINTECH?**

Наверное, FinTech развивается более-менее там же, где и обычно, но в разных формах. Я думаю, что технологические наработки – это все-таки Штаты. Бизнес-модели – это целый ряд других стран по всему миру – Россия, Израиль, Англия. Я допускаю, что есть и другие регионы. FinTech сейчас стал достаточно модной темой, условно говоря, как нанотехнологии. Поэтому он сейчас развивается более-менее везде.

**СУЩЕСТВУЕТ ЛИ ПРИНЦИПИАЛЬНОЕ РАЗЛИЧИЕ В ПОНИМАНИИ FINTECH В США, ЕВРОПЕ, АЗИИ И СТРАНАХ СНГ?**

В целом, конечно, все становится более-менее похожим. Но тонкости есть. В Европе

FinTech дополняет и развивает существующую систему – там есть банки, платежная инфраструктура.

В России и, тем более, странах Африки, FinTech направлен на создание этой инфраструктуры. Постепенно она развивается, и мы приходим к европейской модели финансовых технологий. Но в целом именно в этом разница между устоявшимися странами и молодыми экономиками.

**КАКИЕ ИННОВАЦИОННЫЕ ФИНАНСОВЫЕ РЕШЕНИЯ СУЩЕСТВУЮТ СЕГОДНЯ В РОССИИ?**

Их множество. Довольно интересна тема онлайн-кредитования, которая появилась совсем недавно. Также в России делаются интересные вещи по блокчейну. Электронные деньги и банки тоже не стоят на месте. Это очень разнообразный процесс, как вертикально, так и горизонтально.

**КАКИЕ ПЛАТЕЖНЫЕ ИНСТРУМЕНТЫ СЕГОДНЯ ИСПОЛЬЗУЮТ РОССИЙСКИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛИ?**

Российский рынок очень диверсифицированный. Массово используются карты, электронные деньги, мобильные платежи, интернет-банкинг. Сейчас я бы сказал, что мы наблюдаем некий ренессанс традиционных игроков. Люди начинают все более активно пользоваться картами, интернет-банкингом. Но нужно понимать, что эти формы





мутируют. Это уже не те продукты, которые были пять лет назад. Они становятся более технологическими. Например, современный интернет- и мобильный банкинг гораздо больше похожи на кошелек, чем на классическую банковскую конструкцию.

**ЕСТЬ ЛИ ВЕРОЯТНОСТЬ, ЧТО ЛЮДИ БУДУТ ПОЛЬЗОВАТЬСЯ БАНКОВСКИМИ УСЛУГАМИ, И ЭЛЕКТРОННЫЕ КОШЕЛЬКИ В ТРАДИЦИОННОМ ПОНИМАНИИ УТРАТЯТ АКТУАЛЬНОСТЬ?**

Такая точка зрения есть. Но скорее всего, через пять лет не будет ни электронных денег в нынешнем понимании, ни банковских карт.

Все будет скрещиваться, мутировать, как в живой природе, порождая странные химеры в хорошем смысле слова.

**НАСКОЛЬКО ВЕРОЯТНО, ЧТО В ТЕЧЕНИЕ БЛИЖАЙШЕГО ВРЕМЕНИ - ТЕХ ЖЕ ПЯТИ ЛЕТ - МЫ БУДЕМ РАСПЛАЧИВАТЬСЯ КРИПТОВАЛЮТАМИ В МАГАЗИНЕ?**

Я расцениваю эту вероятность как очень низкую, потому что не вижу цели. Мы прекрасно платим тем, что есть — зачем

нам криптовалюты? Возможно, какие-то новые решения, в том числе Blockchain-конструкции, будут использоваться для передачи информации между банком и магазином. Но мы пока не знаем, какой будет реальная выгода от этого процесса.

**МОЖНО ЛИ СПРОГНОЗИРОВАТЬ, КАК БУДЕТ РАЗВИВАТЬСЯ СФЕРА ПЛАТЕЖЕЙ В БЛИЖАЙШИЕ ПАРУ ЛЕТ?**

Я думаю, что каких-то прорывов не предвидится. Платежный сегмент будет, как и раньше уверенно расти. Для этого есть определенное количество предпосылок. Точка, где происходит реальный бурный рост — это онлайн-кредитование. Там рост гораздо быстрее, чем в сфере платежей, которая уже более-менее устоялась.

**ПОКА В ИНТЕРНЕТ-КРЕДИТОВАНИИ ОЧЕНЬ ВЫСОКИЕ КОМИССИИ**

Понятно, что пока все это очень сырое и слегка игрушечное. Но по мере того, как все будет развиваться, я думаю, что мы увидим принципиально новый подход к кредитованию.

## ЛОЯЛЬНЫ ЛИ РОССИЙСКИЕ РЕГУЛЯТОРЫ К ОТЕЧЕСТВЕННЫМ КОМПАНИЯМ? НАСКОЛЬКО ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВО СООТВЕТСТВУЕТ ПОТРЕБНОСТЯМ ОТРАСЛИ?

Оно довольно лояльное. Я не назвал бы его самым либеральным в мире, четким и исчерпывающим. По сравнению с европейским регулированием, оно примерно того же порядка. Но если мы возьмём американские нормативы, где есть известная проблема федерализированного регулирования, российское законодательство даже проще и понятнее.

Есть много технических вопросов, которые нужно решать. Но системных проблем я не вижу.

## НЕДАВНО НАЦБАНК УКРАИНЫ ЗАПРЕТИЛ РЯД РОССИЙСКИХ СИСТЕМ ДЕНЕЖНЫХ ПЕРЕВОДОВ. КАКИЕ АЛЬТЕРНАТИВЫ ЕСТЬ ДЛЯ ТРАНСФЕРА СРЕДСТВ? КАК ВЫ ПРОКОММЕНТИРУЕТЕ ЗАПУСК ДЕНЕЖНЫХ ПЕРЕВОДОВ В СОЦСЕТЯХ?

Соцсети выступают интерфейсом. А в основе конечно лежит какая-то более традиционная конструкция. Теоретически, если закон будет исполняться последовательно, то деньги все равно переводить будет нельзя. Но лично мне эта ситуация кажется ненор-

мальной. И я надеюсь, что она изменится. Я не вижу смысла в этих санкциях, от которых страдают Россия, Украина и обычные люди. С непонятной для меня целью.

## РОССИЯ СО СВОЕЙ СТОРОНЫ ТОЖЕ ХОЧЕТ ОГРАНИЧИТЬ ДЕНЕЖНЫЕ ПЕРЕВОДЫ В УКРАИНУ, УЖЕ ПОДАН СООТВЕТСТВУЮЩИЙ ЗАКОНОПРОЕКТ

Ну, симметрично. Если все будет переведено в политическую плоскость – этот коридор будет перекрыт вообще.

## ОСТАНУТСЯ ТОЛЬКО БАНКИ?

Думаю, что можно будет переводить деньги со счета на счет, но тогда эта конструкция вдвойне бессмысленная. Потому что мы ничего не запретили, а только создали людям неудобства и увеличили накладные расходы.

## В ЗАВЕРШЕНИЕ ИНТЕРВЬЮ, РАССКАЖИТЕ НАШИМ ЧИТАТЕЛЯМ, КАКИМИ ПЛАТЕЖНЫМИ ИННОВАЦИЯМИ ВЫ ПОЛЬЗУЕТЕСЬ?

У меня стоит Apple Pay, мобильные клиенты тех банков, чьими услугами я пользуюсь. У меня есть пару электронных кошельков. В общем я пользуюсь всем, за исключением может быть Bitcoin.

*Автор: Елена Филатова*



”ЛЮДИ БУДУТ ИСКАТЬ АЛЬТЕРНАТИВУ

# НАЦИОНАЛЬНЫМ ВАЛЮТАМ”

– ДЖОН МАТОНИС

*По прогнозам Джона Матониса, Bitcoin будет активно развиваться в регионах, которые сейчас сильно зависят от наличных*

17-18 ноября в Риге проходил пятый юбилейный форум eCom21. Во время конференции редакция PaySpace Magazine встретила с известным экономистом и одним из основателей Bitcoin Foundation — Джоном Матонисом. Он поделился с нами своими прогнозами в сфере использования и регулирования криптовалют.

**ДЖОН, ВЫ БЫЛИ В ЧИСЛЕ ПИОНЕРОВ BITCOIN. МНОГИЕ ЭНТУЗИАСТЫ КРИПТОВАЛЮТ СЧИТАЮТ ВАС ГУРУ В ЭТОЙ СФЕРЕ. РАССКАЖИТЕ НАШИМ ЧИТАТЕЛЯМ, КАК ВЫ ВПЕРВЫЕ УЗНАЛИ О BITCOIN И ПОЧЕМУ РЕШИЛИ ЗАНЯТЬСЯ ИЗУЧЕНИЕМ И РАЗВИТИЕМ ЭТОЙ ТЕХНОЛОГИИ?**

Я всегда интересовался цифровыми валютами. Раньше я работал в платежной системе Visa и занимался валютно-обменными операциями для держателей различных карт по всему миру.

Когда-то Visa рассматривала возможность изучения цифровых валют. Но проект так и не запустили. Поэтому я принялся за самостоятельное исследование этой темы, писал об этом в Интернете, вел блог.

Более активно стал работать с Bitcoin после того, как получил электронное письмо от создателя этой криптовалюты — Сатоши Накомото. Это было еще в самом начале развития виртуальных денег. Я начал участвовать в этом проекте, занялся майнингом. И с тех пор моя заинтересованность в виртуальных деньгах все возрастала. Я увидел в криптовалютах альтернативу государственным деньгам. Мы ведь живем в будущем, идет 2016 год. Сегодня все происходит в Интернете. В экономике совместного использования все операции стремятся в формат p2p. Тем не менее, наравне с такими службами как Uber и Airbnb мы продолжаем использовать деньги, выпущенные государством. Именно это и заставило меня заняться Bitcoin.

**КАК ВЫ СЧИТАЕТЕ, КОГДА BITCOIN ИЛИ ДРУГАЯ КРИПТОВАЛЮТА, СТАНЕТ ПОВСЕМЕСТНЫМ СРЕДСТВОМ ПЛАТЕЖА? И НАСТУПИТ ЛИ ЭТО ВРЕМЯ?**

С момента появления Bitcoin прошло всего 7 лет – криптовалюта была создана в 2009. Это совсем небольшой срок.

И тем не менее, мы наблюдаем постепенное, но стабильное увеличение объемов платежей в сети. Пока криптовалюты не используются массово. Но я думаю это изменится.

*Отдельные монетарные события, которые сегодня попадают в новости, рушат человеческие жизни. И вместе с тем, заставляют людей осознавать преимущества Bitcoin.*



Джон Матонис

Учредитель Директор  
Bitcoin Foundation

Это инфляция в Зимбабве и Венесуэле, правительство Кипра, решившее накладывать налог на банковские депозиты без всякого предупреждения, Индия, где люди не могут получить наличные из-за того, что государство изымает из обращения некоторые номиналы банкнот.

Да, переход будет происходить медленно. Все не случится сразу, как по волшебству. Мы должны приспособиться к этому.

**МОЖНО ЛИ УЖЕ СЕГОДНЯ ИСПОЛЬЗОВАТЬ БИТКОИН КАК СРЕДСТВО ПЛАТЕЖА В РАМКАХ ХОТЯ БЫ ОДНОГО ГОРОДА?**

Технически это абсолютно возможно. У меня есть мобильный телефон и я могу перевести биткоин на ваш мобильный прямо сейчас. Это займет всего несколько секунд и не потребует вмешательства банка.

**ДА, ЭТО ЗДОРОВО. НО ЕСЛИ СМОТРЕТЬ НА ЭТОТ ПРОЦЕСС С ПОЗИЦИИ ОБЪЕМА ТРАНЗАКЦИЙ, КОТОРЫЕ МОГУТ ОДНОМОМЕНТНО ОБРАБАТЫВАТЬСЯ В СИСТЕМЕ?**

Так же, как и Интернет, который начинался с небольшого роста и постепенно масштабировался, Bitcoin ждет постепенное развитие. На сегодняшний день пропускная способность Bitcoin ограничена приблизительно семью транзакциями в секунду. По сравнению с возможностями международных платежных систем, это очень мало. Но даже такая мощность соот-

ветствует потребностям рынка – текущий объем транзакций можно без проблем провести даже с помощью этой мощности.

Загвоздка в решении этой проблемы заключается не в технических параметрах, потому, что мы знаем несколько путей расширения возможностей сети. А в политических и даже философских вопросах, которые должны решаться самими пользователями Bitcoin. Так что не стоит беспокоиться, что масштабирование Bitcoin невозможно технически. Эта проблема скорее политическая и она будет решаться уже в следующем году.

**РАЗНЫЕ СТРАНЫ ПО-РАЗНОМУ ОТНОСЯТСЯ К КРИПТОВАЛЮТАМ. НЕКОТОРЫЕ ЗАПРЕЩАЮТ ВИРТУАЛЬНЫЕ ДЕНЬГИ. ДРУГИЕ ОТНОСЯТСЯ К НИМ ЛОЯЛЬНО. КАКУЮ ПРАКТИКУ ГОСУДАРСТВЕННОГО РЕГУЛИРОВАНИЯ BITCOIN ВЫ БЫ НАЗВАЛИ НАИЛУЧШЕЙ?**

На сегодняшний день биржи Bitcoin регулируются так же так и банки. Потому, что они работают как банки. И мы продолжим придерживаться такого вида регулирования.

Однако в идеале мы должны приблизиться к такому формату регулирования криптовалют, когда власти не смогут знать сколько денег находится у вас в кошельке, или как продавец принимает платежи в своем магазине. Потому что это свобода транзакций. Я не считаю, что индивидуальные кошельки и индивидуальные транзакции должны регулироваться. Контроль может возникнуть на этапе конвертации средств в национальную валюту. Это уже момент регулирования.

Но, к сожалению, мы живем в реальном мире. Поэтому все операции с криптовалютой скорее всего будут регулироваться.

*Потенциал блокчейн — в торговле на фондовом рынке, кредитовании, международных расчетах.*



*Джон Матонис*

*Учредительский Директор  
Bitcoin Foundation*

**В КАКИХ СФЕРАХ ПРИМЕНЕНИЕ BITCOIN НАИБОЛЕЕ ОПРАВДАНО?**

Bitcoin идеально подходит для международных платежей. Его наиболее целесообразно использовать тем людям, которые хотят перевести деньги в другую страну. Большинство транзакций приходится именно на эту сферу. Пользователи не беспокоятся о конвертации валют, комиссии. Такой перевод доступен 24 часа в сутки и занимает всего несколько секунд.

Среди других популярных сфер применения Bitcoin – онлайн-гемблинг, потому что это отличный платежный инструмент для нерегулируемых рынков. Не нужно беспокоиться о чарджбеках и других проблемах с платежами. Игорный бизнес может зайти на те рынки, о которых он даже не мог думать – Бразилия, Китай, Россия. С помощью других платежных методов это было бы невозможно.

**ПОСЛЕДНИЕ ПАРУ ЛЕТ ТЕХНОЛОГИЯ БЛОКСЧЕЙН ОБСУЖДАЕТСЯ ДАЖЕ БОЛЕЕ АКТИВНО, ЧЕМ BITCOIN. КРУПНЫЕ БАНКИ, КОМПАНИИ И ДАЖЕ ГОСУДАРСТВА УЖЕ СООБЩИЛИ О НАМЕРЕНИИ СОЗДАВАТЬ НОВЫЕ ПРОДУКТЫ НА БАЗЕ БЛОКЧЕЙН. МОЖЕТ ЛИ ЭТА ТЕХНОЛОГИЯ ИЗМЕНИТЬ ФИНАНСОВЫЕ РЫНКИ?**

Да, у этой технологии абсолютно точно есть потенциал! Однако это не случится само-собой. Все изменения должны происходить на базе публичного блокчейн, который лег в основу биткойн. Именно в нем заключен огромный потенциал для финансовой индустрии. Все эти разговоры о частных и государственных блокчейн ничего не изменят. Поскольку они подразумевают наличие контроля. Чтобы изменить что-либо вроде финансов нужна сеть с открытым доступом, как публичный блокчейн, который не требует специального разрешения.

Сейчас все эти отрасли функционируют за счет посредников. С появлением финансового блокчейн необходимость в таких компаниях исчезнет.



**И ВСЕ-ТАКИ, КАКОЙ ПЛАТЕЖНЫЙ ИНСТРУМЕНТ БУДЕТ ЛИДЕРОВАТЬ НА РЫНКЕ ПРЕДПОЛОЖИМ ЧЕРЕЗ ПЯТЬ ЛЕТ - КРИПТОВАЛЮТЫ, ЭЛЕКТРОННЫЕ ДЕНЬГИ, БАНКОВСКИЕ КАРТЫ, НАЛИЧНЫЕ ИЛИ ЧТО-ТО СОВЕРШЕННО ИНОЕ?**

К сожалению, я думаю, что государственные валюты продолжат доминировать на рынке платежей. Некоторые страны, например, Швеция, максимально приблизятся к безналичной экономике, перенеся расчеты в электронный формат. Однако правительство все равно сможет отслеживать все транзакции.

Более корректный на мой взгляд способ – создать альтернативную электронную криптовалюту, как bitcoin, которая работает как кэш, имеет такие же свойства как кэш, но в то же время является частным, первостепенным и универсальным средством расчетов.

По моим прогнозам, страны будут стремиться стать безналичными с помощью государственных денег. А люди все равно будут искать альтернативу национальным валютам.

**КАКАЯ СТРАНА ПЕРВОЙ СТАНЕТ БЕЗНАЛИЧНОЙ С ПОМОЩЬЮ ЭЛЕКТРОННЫХ ДЕНЕГ, А НЕ БАНКОВСКИХ КАРТ?**

Bitcoin будет активно развиваться в регионах, которые сейчас сильно зависят от наличных. Инициатива будет исходить со стороны неформальной наличной экономики.

Сегодня неофициальная экономика – это 10 трлн долларов в год. Это хорошая возможность для Bitcoin.

Стоит обратить внимание на Индию. Сейчас правительство этой страны изымает из обращения банкноты крупных номиналов. Стремительный рост стоимости Bitcoin в последние дни объясняется именно кэш-лесс-движением в этой стране.

*Автор: Елена Филатова*



*О безопасности безналичных платежей и инновациях Visa в этой сфере — читайте в нашем интервью*

# “МЫ ЗА ОТВЕТСТВЕННЫЕ ИННОВАЦИИ”

– ГЕКТОР РОДРИГЕС, VISA

В эпоху стремительного роста проникновения Интернета, развития электронной коммерции и финансовых инноваций, безопасность данных пользователей является одним из самых важных вопросов, если не самым важным. Люди хотят платить удобно — это удобство им предоставляют безналичные платежи. Но прежде всего, они хотят расплачиваться безопасно. Как убедить пользователей в безопасности cashless расчетов? И какие технологии обеспечивают их безопасность? Эти и другие вопросы редакция PaySpace Magazine обсудила с Гектором Родригесом (Hector Rodriguez), главой департамента по управлению рисками Visa в регионе СЕМЕА (Центральная Европа, Ближний Восток, Африка) во время его визита в Киев.

**ГЕКТОР, РАССКАЖИТЕ, ПОЖАЛУЙСТА, ЧТО ВХОДИТ В ВАШИ ОБЯЗАННОСТИ КАК РЕГИОНАЛЬНОГО РИСК-МЕНЕДЖЕРА В КОМПАНИИ VISA? И ЧТО ВЫ СЧИТАЕТЕ ОСНОВНЫМИ СЛОЖНОСТЯМИ В СВОЕЙ РАБОТЕ?**

Моя основная задача как главы департамента по управлению рисками в регионе СЕМЕА (Центральная и Восточная Европа, Африка и Ближний Восток) — удостоверить в том, что люди могут платить картами Visa без каких-либо опасений, где бы они ни совершали покупки.

Что касается сложностей и вызовов: мы считаем, что национальные экономики растут по мере миграции к электронным платежам. Это помогает упорядочить финансовую систему, сделать ее прозрачной. Поэтому мы работаем над тем, чтобы убедить потребителей использовать свои карты не просто для снятия наличных в банкомате, но совершать безналичные платежи и таким образом помогать движению к безналичному обществу, где можно платить картой или, допустим, телефоном. Мы прекрасно осознаем, что это возможно только в том случае, если люди доверяют безналичным платежам, если они уверены в безопасности использования платежных инструментов. Поэтому наша главная задача — убедиться в том, что у нас есть необходимые инструменты и сервисы, обеспечивающие безопасность платежей держателей карт Visa. Что держатели зна-

ют, что они защищены от мошенничества, и что у нас есть необходимые инструменты коммуникации с потребителем на тему потенциального мошенничества.

**ПРОДОЛЖАЯ ТЕМУ БЕЗНАЛИЧНОГО ОБЩЕСТВА. ПЛАТЕЖНЫЕ КОМПАНИИ, БАНКИ И ПРАВИТЕЛЬСТВА РАЗНЫХ СТРАН СТАРАЮТСЯ ПОощРЯТЬ БЕЗНАЛИЧНЫЕ РАСЧЕТЫ СРЕДИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПУТЕМ ВНЕДРЕНИЯ РАЗЛИЧНЫХ ИНИЦИАТИВ И СЕРВИСОВ. ВСЕ ЭТО РАДИ ТОГО, ЧТОБЫ БОРЬСЯ С НАЛИЧКОЙ. ОДНАКО МНОГО ЛЮДЕЙ ПО-ПРЕЖНЕМУ БОЯТСЯ ИСПОЛЬЗОВАТЬ ВСЕ ЭТИ СОВРЕМЕННЫЕ РЕШЕНИЯ И ДАЖЕ КАРТЫ ИЗ-ЗА ОПАСЕНИЙ О БЕЗОПАСНОСТИ СВОИХ ФИНАНСОВ. КАК ВЫ, КАК ПРЕДСТАВИТЕЛЬ КРУПНЕЙШЕЙ ПЛАТЕЖНОЙ СИСТЕМЫ В МИРЕ, МОЖЕТЕ УБЕДИТЬ ИХ В ТОМ, ЧТО БЕЗНАЛИЧНЫЕ РАСЧЕТЫ ДОСТАТОЧНО БЕЗОПАСНЫ?**

Одно из главных направлений, которым мы занимаемся в регионе, в том числе в Украине, это кампании по повышению осведомленности пользователей о безопасности безналичных платежей. Коммуникация важна — о безопасности безналичных платежей, потенциальных рисках и о том, как можно защитить себя от мошенничества.

Расскажу вам об одном случае. В Дубае я стал свидетелем такой ситуации: на АЗС мужчина, который стоял передо мной в очереди, из-за безумной жары не захотел выходить из своей машины. Поэтому, чтобы расплатиться за бензин, он просто отдал свою кредитную карточку работнику и прокричал в окно пин-код. Это пример недостаточного уровня осведомленности. Люди должны понимать, что ПИН — это конфиденциальная информация, которая доступна только им, и ПИН помогает обезопасить платеж.

*Мы работаем над тем, чтобы убедить потребителей использовать свои карты не просто для снятия наличных в банкомате, но совершать безналичные платежи и таким образом помогать движению к безналичному обществу.*



**Гектор Родригес**

Глава департамента по управлению рисками Visa в регионе СЕМЕА

В Украине одна из тем, которую я обсудил с банками, это социальная инженерия. Мошенники звонят или пишут людям старшего возраста, пенсионерам и представляются сотрудниками банка или какой-либо государственной организации, выманивают информацию, зачастую, конфиденциальную, номер и срок действия карты, ПИН-код, пароли.

Соответственно, наша цель — повысить осведомленность пользователей и дать им необходимые инструменты и знания для совершения безопасных платежей. Мы предоставляем сервис оповещения пользователя транзакции, когда держатель получает смс-уведомления при каждой совершенной операции. Еще один сервис позволяет пользователю электронных платежей активировать и деактивировать карту с помощью мобильного телефона. Таким образом, если есть подозрение в мошеннической транзакции с вашей картой, вам не нужно звонить или ехать куда-то. Можно просто деактивировать свою карту в мобильном приложении.

**КАКАЯ ТЕКУЩАЯ СИТУАЦИЯ В УКРАИНЕ? МЫ ПО-ПРЕЖНЕМУ СТРАНА С ЭКОНОМИКОЙ, ОСНОВАННОЙ НА НАЛИЧНЫХ РАСЧЕТАХ, ИЛИ УКРАИНЦЫ ВСЕ ЧАЩЕ ИСПОЛЬЗУЮТ БЕЗНАЛИЧНЫЕ ПЛАТЕЖИ?**

**Лариса Макарова, глава департамента рисков, страны СНГ и Юго-Восточной Европы, Visa:** Безналичные расчеты становятся все популярнее в Украине. Мы интегрируемся в европейское пространство, следуя общеевропейскому тренду роста объемов электронной коммерции. Конечно, очень часто украинские пользователи используют комбинацию наличные+e-commerce, предпочитая оплачивать заказ из интернет-магазина наличными при получении. Однако мы в Visa видим движение в сторону cashless. Поэтому нашей основной задачей является обеспечить безопасность расчетов в e-commerce. Для обеспечения безопасности транзакций в электронной коммерции Visa использует механизм Verified by Visa, который помогает удостовериться, что транзакцию проводит именно держатель карты.

**МИР СТОИТЕЛЬНО ДВИЖЕТСЯ В ЦИФРОВУЮ СРЕДУ. ИНТЕРНЕТ ВЕЩЕЙ ПРОНИКАЕТ В НАШУ ЖИЗНЬ, МЫ ИСПОЛЬЗУЕМ СВОИ СМАРТФОНЫ СОТНИ РАЗ В ДЕНЬ. В ТАКИХ УСЛОВИЯХ БЕЗОПАСНОСТЬ ДАННЫХ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ЯВЛЯЕТСЯ ОСОБО ВАЖНОЙ. КАК КАЖДЫЙ УЧАСТНИК ПЛАТЕЖНОГО РЫНКА МОЖЕТ ОБЕСПЕЧИТЬ СОХРАННОСТЬ И БЕЗОПАСНОСТЬ ЭТИХ ДАННЫХ?**

*Мы руководствуемся принципом "ответственные инновации". Эта означает, что нельзя внедрять новые решения, не думая о том, какие последствия они могут иметь. Любое инновационное решение должно гарантировать защиту личной информации держателей карт Visa.*



**Гектор Родригес**

*Глава департамента по управлению рисками Visa в регионе CEMEA*

Если говорить об Интернете вещей и платежах, то в Украине, Грузии и других странах этого региона мы работаем над запуском сервиса Visa Token Service. Он заключается в следующем: когда вы вводите всю информацию о платежной карте в свой смартфон, или любое другое устройство, которое в современном мире может потенциально совершать платежи (холодильник, автомобиль, кольцо, часы), вся информация хранится в зашифрованном виде у Visa. А вместо 16-значного номера карты для совершения платежей используется токен – набор цифр, заменяющий реальный номер карты. Причем каждому устройству соответствует свой токен. Если даже этот токен, допустим, для мобильного телефона перехватят мошенники и попробуют им воспользоваться в электронной коммерции, то система сразу идентифицирует, что данный токен – только для определенного смартфона и не может быть использован в других каналах.

Я бы сказал, что в этом и заключается основной аспект безопасности данных в



Интервью с Гектором Родригесом прошло в один из его визитов в киевском офисе Visa.

эпоху Интернета вещей – обесценить карточные данные и таким образом снизить их привлекательность для мошенников. Это делает систему более безопасной и в то же время более сложной.

#### А ЕСЛИ ПРОСТЫМИ СЛОВАМИ, В ЧЕМ ПРЕИМУЩЕСТВА ТОКЕНИЗАЦИИ И ТОКЕНОВ ДЛЯ ОБЫЧНЫХ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ?

Преимущества использования токенов в том, что пользователи могут платить картами, не опасаясь того, что их платежная информация может быть украдена мошенниками. Мы можем идентифицировать попытки компрометации карты, вычленив мошеннические операции и заблокировать возможность дальнейшего использования украденных данных.

Visa payWave (технология бесконтактных платежей — ред.) и EMV (карты с чипами — ред.) обеспечивает как защиту данных, так и безопасность самой карточной транзакции с помощью новейших технологий шифрования. Таким образом, если кто-то перехватит информацию об одной транзакции, он не сможет ее использовать для совершения другой транзакции.

Одной из наших задач в Украине является повышение проникновения чиповых карт



Гектор Родригес

Глава департамента по управлению рисками Visa в регионе CEMEA

Приведу несколько цифр: в настоящее время почти 98% терминалов и банкоматов в Украине принимают карты с чипами. Однако только 35% выпущенных карт имеют чип. В этом направлении нам следует проделать еще немалую работу, чтобы количество чиповых карт увеличилось.

#### В КАКИХ СТРАНАХ УЖЕ ДОСТУПНА ТОКЕНИЗАЦИЯ И КОГДА ОНА БУДЕТ ПРИМЕНЯТЬСЯ В УКРАИНЕ?

Технология доступна уже во многих странах: США, Австралия, ЮАР, ОАЭ. Как я отметил, мы работаем с ключевыми банками над ее запуском в Украине и Грузии.



Основной аспект безопасности данных в эпоху Интернета вещей – обезценить карточные данные и таким образом снизить их привлекательность для мошенников. Это делает систему более безопасной и в то же время более сложной.



**Гектор Родригес**

Глава департамента по управлению рисками Visa в регионе CEMEA

**ЕСЛИ ГОВОРИТЬ О ЧИПОВЫХ КАРТАХ, О КОТОРЫХ ВЫ УЖЕ УПОМИНАЛИ, МОЖЕМ ЛИ МЫ СКАЗАТЬ, ЧТО ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ЭТИХ КАРТ В ТОРГОВЫХ ТОЧКАХ ПОВЫШАЕТ БЕЗОПАСНОСТЬ РАСЧЕТОВ? И МОЖЕМ ЛИ МЫ ГОВОРИТЬ О ТОМ, ЧТО В ЕВРОПЕ ЧИПОВЫЕ КАРТЫ БОЛЕЕ РАСПРОСТРАНЕНЫ, В СВЯЗИ С ЧЕМ УРОВЕНЬ МОШЕННИЧЕСТВА С КАРТАМИ В ЭТОМ РЕГИОНЕ НИЖЕ, ЧЕМ, К ПРИМЕРУ, В США?**

Да, несомненно. В Европе один из самых высоких показателей использования EMV-карт. Это позволяет в течение многих лет эффективно бороться с карточным мошенничеством. Аналогичный показатель в США значительно ниже. Однако США находятся в процессе миграции на чиповые карты. Этот переход совершается достаточно динамично. Поэтому уже сейчас Штаты являются страной с самым большим количеством выпущенных карт с чипом.

*Если клиент со своей стороны делает все необходимое для того, чтобы его платежная информация оставалась конфиденциальной, то банк и Visa также делают все необходимое для этого. Такая слаженная работа всех участников процесса обеспечивает безопасность расчетов.*



**Гектор Родригес**

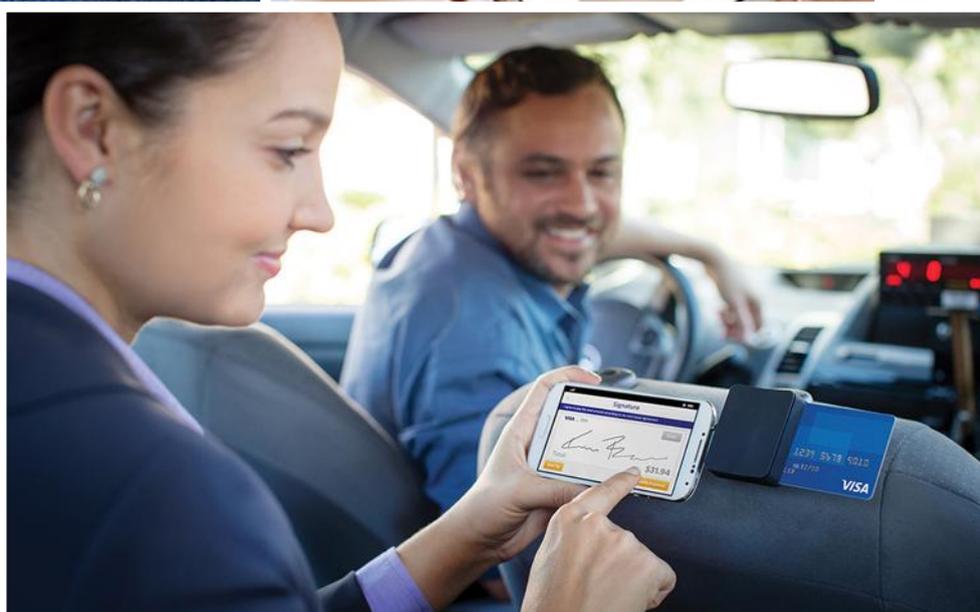
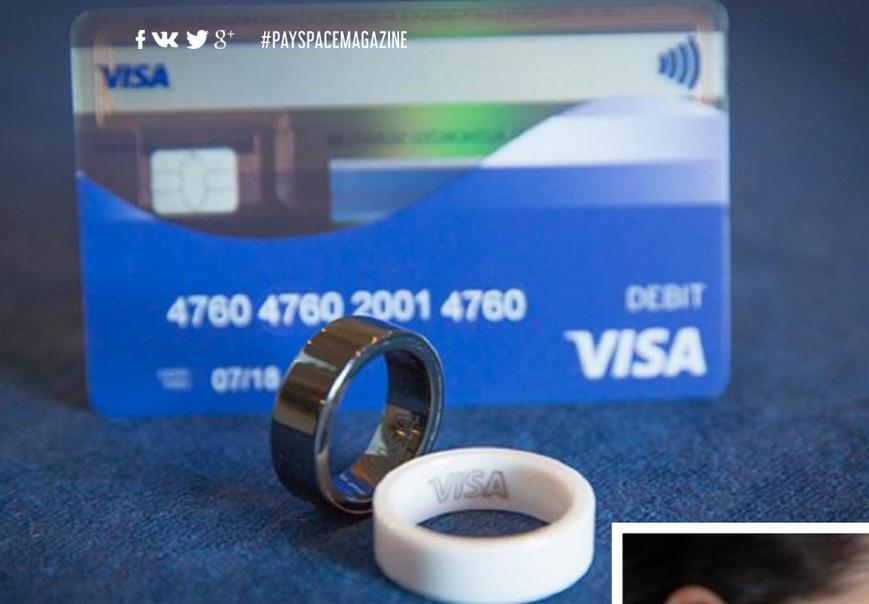
Глава департамента по управлению рисками Visa в регионе CEMEA

**В КОНЦЕ ЛЕТА VISA ЗАПУСТИЛА В УКРАИНЕ ПРИНЦИП НУЛЕВОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ. ВЫ МОГЛИ БЫ ДОСТУПНО РАССКАЗАТЬ НАШИМ ЧИТАТЕЛЯМ, ЧТО ЭТО ЗНАЧИТ ДЛЯ НИХ – ДЕРЖАТЕЛЕЙ КАРТ?**

Это один из принципов, который Visa использует для повышения доверия пользователей к безналичным платежам. Принцип нулевой ответственности состоит из двух элементов: с одной стороны – мы предоставляем все необходимые инструменты для совершения безопасных платежей. С другой – держатели карт уверены, что они не несут ответственность за мошеннические действия по их картам. Это ключевой момент – мы хотим, чтобы потребители не просто были уверены в том, что их личные данные надежно защищены, но и в том, что они защищены от мошенничества.

Однако это не снимает ответственности держателя за защиту своей информации. Если клиент небрежно относится к хранению своих данных (как в моей истории про водителя в Дубае) и сам предоставил информацию мошенникам по телефону – это может быть причиной, по которой банк может не применить принцип нулевой ответственности.

**Лариса Макарова:** К сожалению, проблема социальной инженерии в Украине усугубляется. Мошенники звонят держателям карт и пытаются получить доступ к информации, чтобы затем использовать ее для совершения расчетов.



Поэтому я хотела бы акцентировать внимание клиентов на том, что нельзя предоставлять информацию по своей карте позвонившему вам по телефону.

Банковские сотрудники не звонят клиенту для того, чтобы получить эту информацию. У банка есть все эти данные. На сегодняшний день это ключевая проблема — пользователи сами передают секретную информацию мошенникам. Банки и платежные системы готовы защитить клиента, только если и он делает все для защиты своих данных.

**ГЕКТОР, КАКОВЫ ВАШИ ПРОГНОЗЫ ПО РАЗВИТИЮ ЦИФРОВОГО ОБЩЕСТВА НА БЛИЖАЙШИЕ НЕСКОЛЬКО ЛЕТ? И КАКУЮ РОЛЬ В ЭТОМ ПРОЦЕССЕ БУДЕТ ИГРАТЬ БЕЗОПАСНОСТЬ?**

The Internet of Things является актуальным трендом. Я думаю, в разных странах этот феномен будет развиваться по-разному, в зависимости от наличия доступа к Интернету, в том числе посредством wi-fi.

Это направление зависит от проникновения интернета, конечно же. Многие страны нашего региона по-прежнему не охвачены на 100% всемирной сетью. Но все меняется достаточно быстро, есть много идей и решений. Задача индустрии заключается в оценке различных технологий и возможностей в том числе и с точки зрения рисков, а также в разработке и внедрении инструментов, обеспечивающих максимальную безопасность данных клиента при использовании им инновационных решений и сервисов.

*Автор: Нина Омельчук*



# ФИНАНСЫ В СОЦСЕТЯХ

## ЗАЧЕМ БАНКАМ НОВЫЙ КАНАЛ ОБЩЕНИЯ

*90% итальянских банков имеют аккаунты в социальных сетях. Зачем они нужны – читайте в материале*

Банки пытаются упростить взаимоотношения с клиентами. Интерфейс и сервисы обмена сообщениями, которые предлагают соцсети, дают им такую возможность.

Итальянские банки имеют аккаунты в 5 разных соцсетях. Самые распространенные из них — Facebook, YouTube, Twitter и LinkedIn.

## ПЕРСОНАЛИЗИРОВАННЫЙ ПОДХОД

Клиентам недостаточно публичных каналов связи с банками. 55% финучреждений, которые присутствуют в соцсетях, активно общаются с вкладчиками через Facebook Messenger, WhatsApp, Skype. Это обеспечивает им прямую связь с клиентами через удобный для них канал общения.

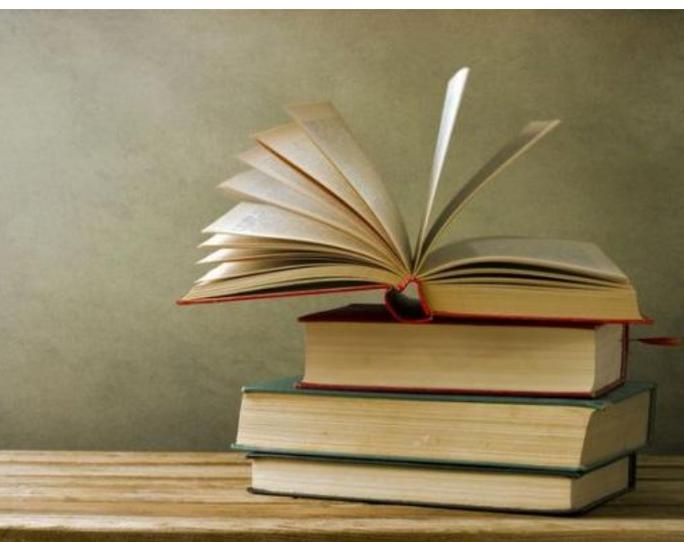


## ФИНАНСОВАЯ ГРАМОТНОСТЬ

Узнаваемость и продвижение банковских услуг – основная цель выхода в соцсети. Но в последнее время банки начали использовать соцмедиа для повышения финансовой грамотности. Клиенты могут задавать вопросы, читать материалы, в которых объясняется назначение того или иного банковского продукта, а также знакомиться с отзывами других потребителей о сервисах банка.

## ФОТО И ВИДЕО

Банки меняют способ коммуникации с клиентом. Текста в постах становится все меньше (только 30%). Зато картинки и фото попадают в ленту все чаще – они занимают 42% всего контента. Итальянские банки добавляют на свои страницы в соцсетях по две фотографии в день, знакомя подписчиков с текущей деятельностью банка, а также небанковскими активностями.



## ТЕМЫ ДЛЯ ОБСУЖДЕНИЯ

Социальные страницы банков в основном затрагивают финансовые и образовательные вопросы. Но по случаю искусство, культура, спорт, туризм, путешествия и технологии тоже обсуждаются.

## ПЛАНЫ НА БУДУЩЕЕ

Банки планируют запускать в соцмедиа конкурсы, исследования, игры и опросы. 64% финучреждений уже разрабатывают или планируют такие проекты. 34% банков собираются создавать чат-ботов, которые будут обрабатывать простейшие запросы клиентов, и вести прямые включения с мероприятий.

В опросе «Банки и социальные медиа», проведенном итальянской банковской ассоциацией ABI в сотрудничестве с KPMG Advisory, участвовали банки, которые представляют собой 80% национальной банковской индустрии.



*Автор: Елена Филатова*



# ЧТО ЖДЕТ КОНСОРЦИУМ R3

## КОММЕНТАРИЙ ЭКСПЕРТА

*Почему крупнейшие финучреждения мира, которые стояли у истоков R3, покидают консорциум?*



*Дмитрий Лазаричев, сооснователь Wirex (прект, посвященный конвертации фиатных валют в криптовалюты и обратно) рассказал PaySpace Magazine о своем видении процессов, происходящих в R3. Эксперт считает, что поводов беспокоиться нет.*

За последние недели консорциум R3 покинули несколько банков — американская инвестиционная компания Goldman Sachs, испанский банк Santander, американский банк Morgan Stanley и другие.

Почему банки отказываются от членства в консорциуме, основная миссия которого заключается в изучении потенциала популярной сегодня технологии блокчейн?

В R3 такое развитие событий называют «естественными изменениями» ввиду масштабности проекта.

Но по мнению некоторых экспертов, массовый выход компаний из организации спровоцирован чрезмерным давлением на них со стороны R3 с целью получения дополнительного финансирования. Среди других причин — недовольство некоторых участников организации намерениями R3 обменять акционерную долю своей дочерней компании на 150 млн долларов инвестиций.

## ПОЧЕМУ КРУПНЕЙШИЕ БАНКИ ПОКИДАЮТ R3: ВОЗМОЖНЫЕ ПРИЧИНЫ

- Сложности в управлении консорциумом: чем больше участников, тем сложнее становится договариваться. Система управления меняется от простой к сложной.
- Самостоятельные разработки на основе blockchain вне рамок консорциума. Возможно, они дают банкам более ощутимые результаты, которыми те не хотят делиться.

При этом Дмитрий категорически отрицает причину выхода участников из-за финансовой стороны вопроса. Ведь для таких гигантов, как Goldman Sachs, Morgan Stanley, JP Morgan дополнительные затраты в 150 млн долларов США в обмен на акционерную долю в новой дочерней компании — это скромная сумма.

Более того, можно прогнозировать, что консорциум покинут и другие банки. Однако он будет пополняться новыми членами.

---

*Можно сделать предположение, что на ранней стадии данная технология была не настолько приоритетна для банков, как сейчас, а следовательно, в ближайшем будущем можно ожидать анонсов запуска банковских продуктов на основе blockchain.*

---



*Дмитрий Лазаричев*

*Сооснователь Wirex*

*Автор: Елена Филатова*

# ОТДЕЛЕНИЯ БЕЗ ДЕНЕГ

## БАНКИ ОТКАЗЫВАЮТСЯ ОТ НАЛИЧКИ

*Отказ от обслуживания операций с наличными в банковских отделениях стал одним из трендов 2016 года*

Борьба с наличными набирает обороты во всем мире. Наряду с законодательными инициативами по уменьшению наличных расчетов, крупные банки постепенно прекращают работать с кешом в своих отделениях. Какие преимущества это им предоставит? И как пользователям приспособиться к нововведениям?

На прошлой неделе Citibank объявил, что часть его филиалов в Австралии прекращает работать с наличными деньгами с 24 ноября. А несколько дней назад также стало известно, что примеру Ситибанка последовали швейцарские Migros и Соор. Финучреждения постепенно убирают из своих филиалов операционные кассы. Таким образом, снять деньги со своего счета клиент сможет в банкомате, а совершить платежи — в мобильном или интернет-банке.

По словам руководства Citibank, такой шаг стал результатом постепенного снижения спроса на кассовое обслуживание в отделениях. Менее 4% клиентов банка воспользовались этим сервисом за последние 12 месяцев. Вместо этого они активно пользуются цифровым банкингом, поэтому Citibank принял решение инвести-

ровать средства в развитие удаленных каналов обслуживания.

Так же объясняют свой отказ от наличных швейцарские банки.

” За последние пять лет банк Migros открыл более десяти новых филиалов, и каждый из них не предусматривал привычных окошек для совершения операций с кешом.

На сегодняшний день только 15 из 67 отделений банка позволяют провести наличный платеж через операционную кассу. Вместо этого Migros развивает сеть банкоматов и консультационные центры. Банки отмечают, что владельцы счетов больше не ходят в их отделения и не желают тратить время на простаивание в очередях. Им намного проще воспользоваться интернет-банкингом для уплаты своих регулярных платежей, или банкоматом — для снятия/внесения денег на счет.

## ВОЙНА С НАЛИЧНОСТЬЮ — ГЛОБАЛЬНЫЙ ТРЕНД

Учитывая набирающий обороты тренд отказа от наличных во многих странах,

поверить в растущий спрос на цифровой банкинг среди клиентов не сложно. В этом движении cashless, несомненно, лидируют Скандинавские страны. В Швеции, к примеру, 900 из 1600 банковских отделений не принимают наличные. А в Исландии даже тележки с хот-догами принимают платежные карты.

Курс на отказ от наличных денег также взяла Индия. В стране объявили о выводе из обращения крупных номиналов бумажных купюр — 500 и 1000 рупий. Правительство убеждено, что мобильные платежи, которые пользуются популярностью в этой стране, смогут постепенно заменить наличные деньги.

В Австралии решение Citibank отказаться от обслуживания операций с наличными также поддержали на государственном уровне. Правительство считает, что лучшим будущим для их страны является полный отказ от хождения национальной валюты в принципе. А по прогнозам участников рынка, наличность перестанет функционировать в Австралии уже к 2022 году.

Конечно, банки, отказываясь от налички, руководствуются стремлением удовлетворить текущие потребности клиентов. Cashless, несомненно, также является важным фактором экономического роста любой страны. Но в первую очередь, финучреждения стремятся снизить свои затраты на обслуживание наличных расчетов. Оборудование банковских отделений операционными кассами, зарплата персонала, перевозка, охрана и утилизация купюр — все это требует значительных денежных вложений от банка. А учитывая тенденции перехода в онлайн во всем мире и конкуренцию с FinTech-игроками, банки

все чаще принимают решение инвестировать эти деньги в цифровые каналы.

## ГОТОВЫ ЛИ УКРАИНСКИЕ БАНКИ К ГЛОБАЛЬНОМУ ТРЕНДУ?

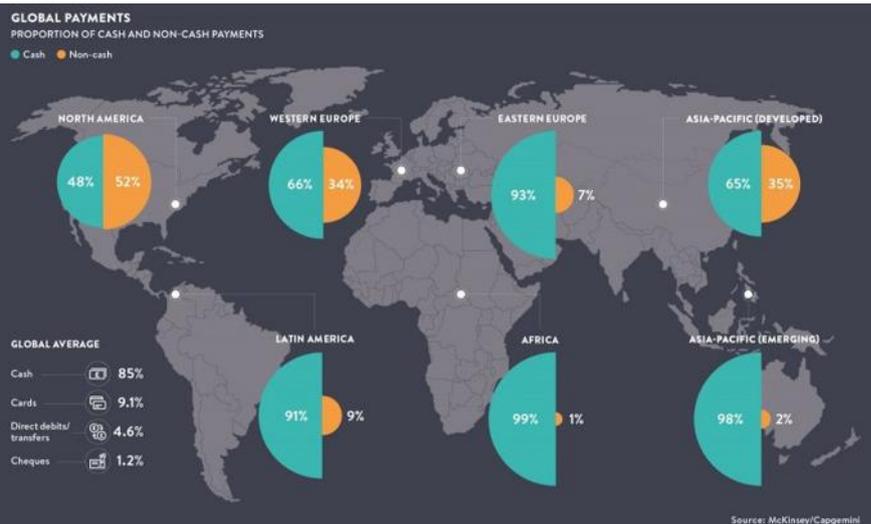
Весной прошлого года украинский Прокредит Банк заявил о том, что большинство его отделений прекращают обслуживать наличные расчеты. Представители банка заявили, что концепция перехода к безналичному обслуживанию клиентов является частью стратегии группы ProCredit, и даже выразили готовность потерять незначительную часть клиентов из-за нововведений. Ведь и вправду на сегодняшний день значительная часть клиентов банков (если не большинство), предпочитают любую операцию совершать в кассе банка и нуждаются в регулярном обналичивании.

Неготовность отказаться от обслуживания в кассах банка подтвердил и резонанс, который вызвало недавнее заявление Ощадбанка о введении комиссии за прием коммунальных платежей в кассах. Кроме экономической составляющей, банк объяснил свое решение стремлением постепенного перевода клиентов в цифровую среду. При оплате платежей в интернет-банкинге, мобильном приложении или платежном терминале Ощадбанка комиссия отсутствует.

Однако Национальный банк Украины взял курс на cashless. Если на сегодняшний день доля безналичных расчетов в общем объеме платежей в стране составляет 35%, то к 2020 году она вырастет до 55%, по оценкам регулятора. Некоторые эксперты и вовсе озвучивают оптимистический прогноз — 80% безналичных платежей в 2020 году в Украине.

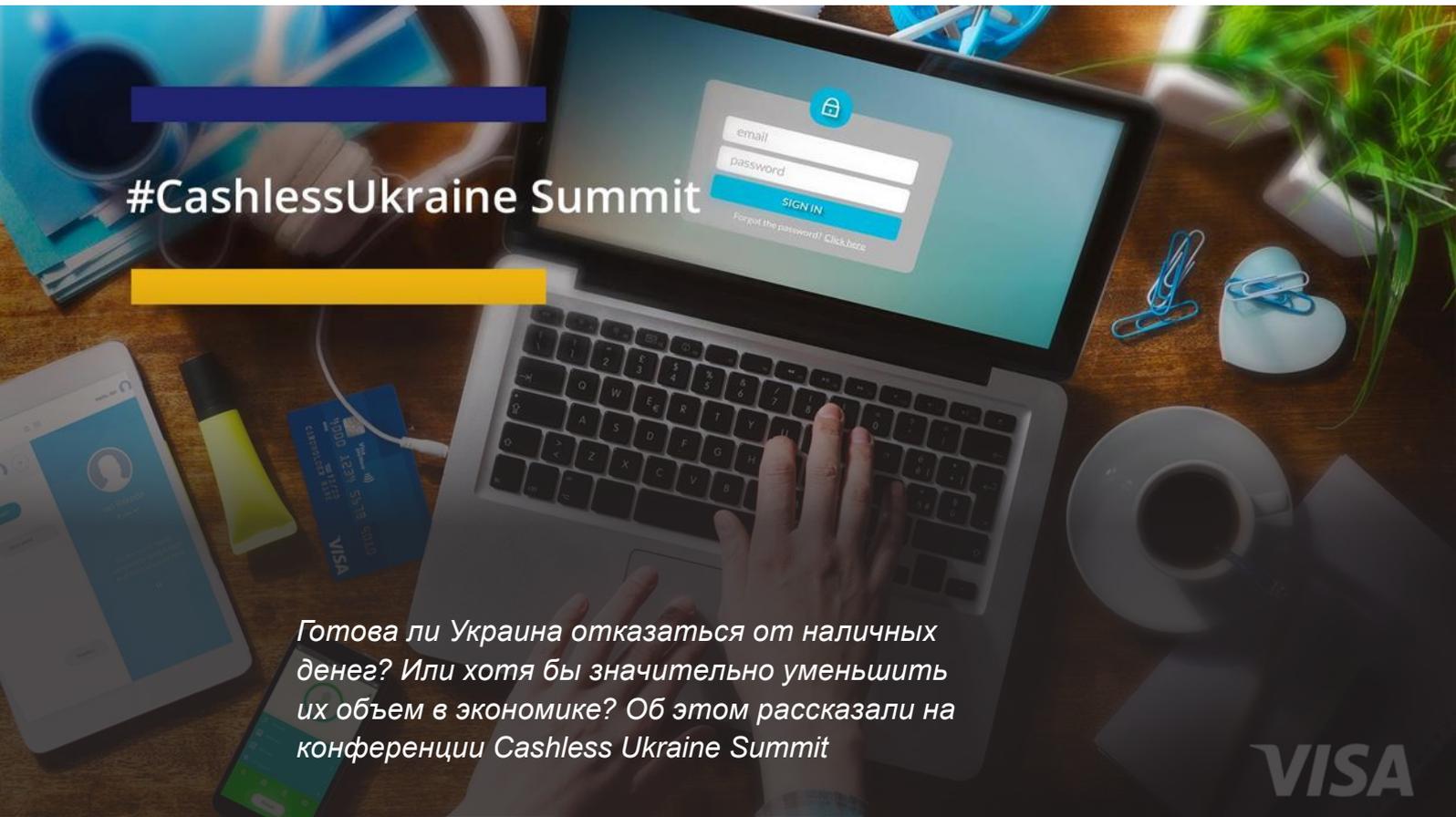
Учитывая выбранную регулятором стратегию, банки постепенно будут отказываться от проведения операций с наличными в своих отделениях. А там, возможно, банковские отделения и вовсе станут историей. Как будут воспринимать эти новшества пользователи — покажет время.

Автор: Нина Омельчук



# БЫТЬ ИЛИ НЕ БЫТЬ?

## БЕЗНАЛИЧНАЯ РЕВОЛЮЦИЯ В УКРАИНЕ



#CashlessUkraine Summit

*Готова ли Украина отказаться от наличных денег? Или хотя бы значительно уменьшить их объем в экономике? Об этом рассказали на конференции Cashless Ukraine Summit*

9 ноября в Киеве прошел первый Cashless Ukraine Summit, организованный компанией Visa. Целью мероприятия было объединить лидеров мнений, экспертов экономической и финансовой отраслей, бизнесменов, а также представителей сферы образования для обсуждения инноваций в системе электронных платежей и цифровых финансовых услуг, а также приоритетов финансовой грамотности населения. Одним из ключевых фокусов обсуждений стал вопрос продвижения безналичного общества в Украине и постепенного отказа от наличных расчетов.

PaySpace Magazine собрал основные тезисы, озвученные спикерами в ходе конференции.

Прежде всего, для обсуждения возможности cashless economy в Украине, соответствующий опрос был проведен среди посетителей саммита. Вопрос звучал так: готовы ли вы на целый месяц отказаться от наличных денег? Если в начале мероприятия готовность высказали почти 60% аудитории, то к вечеру показатель вырос до 75%. Если желающие действительно будут участвовать в эксперименте, то результаты можно отследить по хэштегу #cashlesschallenge.

Мэнди Лэмб, генеральный менеджер Visa в странах СНГ и Юго-Восточной Европы, отметила, что конкуренция на рынке платежей и финансов растет, но «места хватит всем». В частности, Украина — развиваю-

*«Главный вызов сегодняшнего дня для всех игроков — быть инновационными, объединяться и развиваться».*



*Мэнди Лэмб*

*Генеральный менеджер  
Visa в странах СНГ и  
Юго-Восточной Европы*

щаяся страна, поэтому у компаний есть достаточно пространства для развития.

Глава НБУ Валерия Гонтарева сделала видеообращение, отметив, в частности, основное препятствие на пути развития экономики в Украине — приверженность населения к наличке. Так, 58% доходов в прошлом году население получило в наличных деньгах. При этом только 18% расходов было совершено в безналичной форме. Поэтому регулятор презентовал дорожную карту Cashless Economy, в которой прописаны планы по постепенному увеличению доли безналичных расчетов в Украине (с 35% в 2016 году до 55% в 2020 году).

*«Внедрение безналичных расчетов мы определили собственной приоритетной задачей. Также мы считаем это одним из основных стратегических направлений развития банковской системы Украины. Усилия Национального банка Украины будут базироваться на четырех основных направлениях работы: снижении спроса на наличность; популяризации безналичных платежей; развитии платежной инфраструктуры; изменении привычек людей».*



*Валерия Гонтарева*

*Глава НБУ*

По словам Дмитрия Шимкива, заместителя главы Администрации Президента Украины, безналичная революция в Украине обязательно произойдет, но «все случится не за один день». Г-н Шимкив уверен, что безналичные расчеты необходимо поощрять, а не продвигать административными методами.

Эндрю Вулнаф, вице-президент, глава департамента корпоративных коммуникаций Visa в странах Центральной Европы, Ближнего Востока и Африки, сделал акцент на финансовом образовании. От этого зависит экономический рост, уверен Вулнаф. Потребители должны понимать разницу между финансовыми инструментами, должны знать, как покупать в Интернете. Только в таком случае, полагает эксперт, вырастет доверие пользователей к цифровым сервисам. «А будет доверие — будет расти cashless economy».

Об опыте безналичных расчетов в своих странах рассказали Нино Масурашвили, заместитель генерального директора грузинского банка JSC TBC Bank, и Ана Нивес Радович, финтех-аналитик из Черногории. По словам Нино Масурашвили, одним из ключевых в своей стратегии банк считает развитие цифровых каналов и инновационных технологий. И не только на словах: как отметила представительница грузинского банка, около 50% бюджета финучреждения направлено на цифровую трансформацию.

По словам г-жи Радович, жители Черногории демонстрируют желание все чаще платить безналичными методами, однако для активного развития экономики cashless в стране не хватает некоторых государственных инициатив.

Очень эмоциональным было выступление главы правления Райффайзен Банка Аваль Владимира Лавренчука. Движение в сторону cashless он назвал миссией своего банка. По прогнозам Лавренчука, к 2020 году большая часть государственных и коммерческих сервисов (80%) будет в цифровом виде. Следовательно, будет



Панельна дискусія, посвячена революції безналичних платежів. Слева направо: Александр Карпов (ЕМА); Лариса Макарова (Visa); Сергей Шацкий (НБУ); Дмитрий Крепак (Visa)

развиваться и cashless economy. Более того, наравне с прогнозом Нацбанка по увеличению безналичных расчетов до 55% к 2020 году, глава правления Райффайзен Банка Аваль озвучивает свой оптимистичный прогноз — 80% безналичных платежей в общем объеме расчетов в Украине в 2020 году. Но для этого, по словам Владимира, как правительство, так и игроки на рынке, должны принять некоторые меры. К примеру, он порекомендовал властям снизить граничную сумму наличных расчетов до 10 тысяч грн. А игрокам на рынке — снизить ставку Interchange (Интерчейндж).

В ходе одной из панельных дискуссий Дмитрий Крепак, менеджер по развитию

*«На платежном рынке Украины правильное регулирование. Если такие условия останутся и дальше, то у нас есть все шансы развивать cashless»*



Дмитрий Крепак

Менеджер по развитию бизнеса Visa в Украине, Грузии и Армении

бизнеса в Украине, Грузии и Армении компании Visa, высказал уверенность в том, что безналичная экономика в Украине обречена на успех. В этом движении интересы всех сторон совпадают, а именно банков, государства, торгово-сервисных предприятий и, наконец, пользователей карт. Как отметил Дмитрий, 500 млн долларов ВВП в Украине было создано благодаря безналичным расчетам. Именно поэтому направление движения к экономике cashless является правильным.

Антон Тютюн, заместитель главы правления Ощадбанка, рассказал о нововведениях, которые внедряет его банк. Отныне за оплату коммунальных платежей в кассах Ощадбанка будет взиматься комиссия. По словам Антона Тютюна, банк имеет на сегодняшний день достаточно развитую сеть терминалов, мобильное приложение и интернет-банкинг, что позволит пользователям полностью отказаться от оплаты коммунальных счетов в кассах банка. «Сложнее всего сделать первую транзакцию», — уверен представитель госбанка. Кроме того, ключевой задачей на сегодня является насытить рынок инфраструктурой, необходимой для приема безналичных платежей. А также необходимо заинтересовать предпринимателей принимать безнал.

По словам Артура Муравицкого, директора департамента финансовых услуг «Укрпошты», Укрпочта является необходимым звеном в процессе движения Украины к cashless. Предприятие может стать главным двигателем безналичной экономики в 27 тысячах населенных пунктов, в которых нет банков, уверен представитель компании.

Собираются внести свою лепту в развитие безналичной экономики в Украине и «Нова Пошта». По словам Максима Рабиновича, директора по развитию компании, в 2017 году «Нова Пошта» запустит ряд сервисов, которые помогут людям переходить в cashless. Прежде всего, возможность расплатиться картой появится в каждом отделении «Новой Пошты», а также ком-

пания запустит мобильное приложение с широким функционалом.

А вот Дмитрий Шоломко, директор Google Украина, все же отметил, что платежные карты не являются разрушительной технологией для рынка (то, что называется fintech). Те технологические инновации, о которых говорит мир и которые действительно способны кардинально изменить определенную отрасль экономики, рынок пока не готов воспринимать.

Обсудили эксперты и финансовое образование в Украине. Как отметил Михаил Сало, профессор по финансам Львовской бизнес-школы, обучение нужно начинать с раннего возраста, при чем обучать детей необходимо не только тому, как тратить деньги, но и как управлять деньгами.

По словам Елены Коробковой, исполнительного директора Независимой ассоциации банков Украины (НАБУ), работать нужно с любой аудиторией, даже пенсионерами. Просто для каждой аудитории необходимо использовать свои методы.

Ну и наконец, эксперты попытались ответить на один из главных вопросов: как заставить потребителя расплачиваться картой? По словам Владимира Вахитова, профессора Киевской школы экономики, люди ленятся и боятся. «Нужно сделать так, чтобы они перестали бояться и смогли расплачиваться с помощью безналичных платежей без особых усилий».

Олег Гороховский, первый заместитель главы правления ПриватБанка, уверен, что необходимо создать такие условия, в которых человек не сможет использовать наличку для оплаты, или же ему будет дорого расплачиваться кэшем. Также Олег Гороховский отметил, что всего шесть транзакций формируют привычку потребителя платить безналом.

Все, что необходимо современному потребителю, уверен Владислав Рашкован (ныне партнер SD Capital, а в прошлом замглавы НБУ), это доступ к любому про-



Панельная дискуссия, посвященная влиянию на поведение потребителя. Слева направо: Олег Гороховский (ПриватБанк); Владислав Рашкован (SD Capital); Дмитрий Яблоновский, (Центр экономических стратегий); Игорь Ночка (Visa); Владимир Вахитов (Киевская школа экономики); Руслан Кравец (НБУ).

дукту банка или другой компании 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, в любой точке мира. При этом получая максимальное качество сервиса, посредством любого канала и при минимальной стоимости.

«Если банки и финансовые компании не поменяют свое отношение к потребителю, они могут не выжить»



Владислав Рашкован

SD Capital

Несомненно, цифровая революция стремительно меняет наш мир. Бесконтактные платежи, мобильные деньги и инновационные финансовые услуги разрушают традиционные ограничения и стереотипы, открывая новые возможности и перспективы. Присоединится ли Украина к этой революции — покажет уже ближайшее время.

Автор: Нина Омельчук

# eCOM21

## Riga International Forum

*17-18 ноября в Риге прошла пятая юбилейная конференция eCom21, посвященная вопросам электронной коммерции*

# eCOM21

## ТОП-5 ТЕНДЕНЦИЙ РАЗВИТИЯ E-COMMERCE В МИРЕ

17-18 ноября в Риге прошел крупнейший в Восточной Европе форум «eCom21», посвященный перспективам развития Интернет-бизнеса и электронной коммерции. Форум прошел в пятый раз, неизменно при поддержке латвийского банка Rietumu.

В этом году гостями конференции стали более 500 участников из стран Европейского Союза, СНГ, Северной Америки и Азии. Ключевыми темами для обсуждения стали перспективы развития мировых рынков на фоне геополитической ситуации в мире, в частности, выхода Великобритании из Европейского Союза, прошедших выборов в США и будущих выборов во Франции и Германии.

Эксперты также обсудили результаты и перспективы развития стартапов, удобство

и безопасность трансграничных платежей, инновации в сфере платежей, перспективы применения криптовалют, логистику в электронной коммерции, банки в экономике совместного пользования, учащение и глобальный характер кибератак и др.

Ключевыми спикерами на конференции стали председатель правления НКО «Пей-ПалРу» Владимир Малюгин, генеральный директор и президент российской ассоциации «Электронные деньги» Виктор Достов, директор Bitcoin Foundation Джон Матонис, а также представители VK.com, Visa Europe, Яндекс.Деньги, Western Union, Paysera, QIWI, Globitex, Chronopay, NeoPay, UPS, Mail.ru Group, ruNet, Group-IB и других компаний в сфере финансов и онлайн-бизнеса.



## СРЕДИ ОСНОВНЫХ ТЕЗИСОВ, КОТОРЫЕ БЫЛИ ОЗВУЧЕНЫ В ХОДЕ ДОКЛАДОВ И ДИСКУССИЙ НА ФОРУМЕ, СЛЕДУЕТ ОТМЕТИТЬ СЛЕДУЮЩИЕ:

- Электронная коммерция продолжает набирать обороты, но на данном этапе все большего значения приобретает мобильная коммерция. По мнению экспертов, самым перспективным рынком для развития как e-commerce, так и m-commerce будет оставаться Азиатско-Тихоокеанский регион вследствие стремительного роста среднего класса и оцифровки всех сторон жизни. Самыми успешными странами-экспортерами онлайн товаров и услуг в мире являются Китай, США, Великобритания, Германия и Япония.
- Онлайн-рынок следует сделать более удобным для потребителей. В частности, эксперты отметили важность гарантированной, оперативной, гибкой и недорогой доставки, а также разнообразия платежных методов.
- Европейская платежная директива интегрирует платежный рынок ЕС и позволит небанковским учреждениям стать полноценными участниками платежного рынка. Такое положение дел создаст жесткую конкуренцию на рынке платежей между банками и небанковскими учреждениями.
- Кибератаки учащаются и становятся более глобальными. Эксперты отметили основные тренды кибермошенничества, среди них глобальная угроза целевых атак на банки, рост рынка Android-троянов и учащение атак вирусов-вымогателей. Помимо этих трендов, эксперты отметили рост угроз, связанных с появлением новых технологий.
- Технология блокчейн и биткоин станут отличным решением для рынка трансграничных и B2B-платежей. Помимо этого, технология имеет ряд других преимуществ: уход от неэффективных посреднических цепочек, доверенное хранение информации, самовыполняющиеся «умные» контракты и т. д. Также, биткоин станет подходящей альтернативой для тех стран, где правительство имеет тотальный контроль над монетарной политикой, а «волатильность биткоина вскоре заменит стабильность». По мнению экспертов, в ближайшем будущем биткоин не заменит доллар или любую другую валюту, а скорее поможет мировым валютам взаимодействовать. В вопросе регуляции криптовалют эксперты не пришли к единому мнению. Скорее всего, отметили они, технологии будут появляться настолько быстро, что регуляторы не будут за ними успевать.

Автор: Валерия Годион



# E-COMMERCE CONGRESS 2016

## ТОП-5 ТРЕНДОВ МИРОВОГО И УКРАИНСКОГО E-COMMERCE

6 октября, в Киеве состоялся Ukrainian E-commerce Congress 2016. Мероприятие является крупнейшим событием на рынке электронной коммерции Украины и в этом году собрало рекордное по сравнению с предыдущими годами количество посетителей – более 1000 человек из 10 стран.

Payspace Magazine проанализировал, о каких ключевых трендах говорили эксперты и чего ожидать на отечественном рынке e-commerce в ближайшее время.

# 1. РАССВЕТ МАРКЕТПЛЕЙСОВ

Николай Палиенко и Денис Горовой, группа компаний EVO, в своем докладе рассказали о том, что электронная коммерция движется в сторону маркетплейсов, и этот тренд будет только расти. Сервисы и продукты разных поставщиков будут интегрироваться на единые площад-

ки. Бренды будут играть все меньшую роль, уступая место продуктам, которые можно найти в интернете благодаря маркетплейсам.

*"Украина - маркетплейс-ready страна".*



*Денис Горовой*

*Директор по развитию группы компаний EVO*



*Рассказываем о прогнозах развития рынка электронной коммерции, о которых говорили эксперты на Ukrainian E-commerce Congress 2016*

# 2. РОСТ СОЦИАЛЬНОЙ И МОБИЛЬНОЙ КОММЕРЦИИ

По словам Эмина Алиева, управляющего директора Criteo в странах СНГ и Израиле, на сегодняшний день у топовых ритейлеров в мире почти две пятых продаж приходятся на продажи, совершенные через мобильные устройства. При этом, больше всего продаж генерируется в мобильных приложениях. Кроме того, по словам эксперта, к 2026 году, благодаря мобильным технологиям, определение точного местоположения покупателя

станет неотъемлемой частью розничных продаж. Будет также развиваться тренд интернета вещей и чат-ботов в мессенджерах, что позволит потребителям совершать покупки в любой удобный момент времени.

*"Барьеры между онлайн и оффлайн уходят в прошлое".*



*Эмин Алиев*

*Управляющий директор Criteo*



### 3. РАЗВИТИЕ SHARING ECONOMY

Об экономике будущего Sharing Economy (совместное потребление) рассказал в своем докладе Джесси Велтевреден (Jesse Weltevreden), профессор Амстердамского университета, директор по исследованиям в Ecommerce Foundation. По его словам, это один из

актуальных трендов современной торговли. Совместное потребление основано на идее, что иногда удобнее платить за временный доступ к продукту, чем владеть этим продуктом. Известные стартапы в этой отрасли, такие как Airbnb и Uber, являются ярким доказательством того, что тренд действительно активно развивается во всем мире. Кроме того, эксперт отметил также, что покупки станут повсеместными. В любой плоскости, где можно предложить товар, ритейлеры будут создавать индивидуальные предложения.

*"В 2020 году потребитель станет могущественнее, чем когда-либо".*



Jesse Weltevreden

Ecommerce Foundation

### 4. РОСТ ТРАНСГРАНИЧНОЙ ИНТЕРНЕТ-ТОРГОВЛИ

Об этом во втором своем докладе рассказал профессор Велтевреден. По его словам, если в 2016 году объем рынка трансграничного e-commerce в мире составляет около \$400 млрд, то в 2020 году этот показатель вырастет более чем в два раза – до \$994 млрд. Однако на текущий момент многие онлайн-

торговцы не полностью используют возможность обслуживать клиентов в других странах.

По словам представителя Ecommerce Foundation, 60% европейских онлайн-магазинов, которые занимаются трансграничной онлайн-торговлей, доставляют свои товары в Украину. Среди европейских стран, совершающих продажи в Украину, лидируют Болгария, Исландия, Кипр и Мальта.

*"Некоторые страны уже движутся в правильном направлении. Но многим еще предстоит проделать долгий путь".*



Jesse Weltevreden

Ecommerce Foundation



## 5. СЦЕНАРИЙ РАЗВИТИЯ УКРАИНСКОГО РЫНКА E-COMMERCE ПО ПРИМЕРУ ЮЖНОЙ КОРЕИ

Андрей Логвин, генеральный директор modnaKasta, презентовал возможные варианты развития украинского e-commerce до 2020 года. По его словам, в настоящее время отечественный рынок электронной коммерции характеризуется крайне низким уровнем конкуренции. По этой причине проникновение e-commerce в стране также остается низким (около 4% в 2016 году). Чтобы улучшить эти показатели, считает Андрей Логвин, e-commerce компании должны ориентироваться на агрессивный рост. Всем торговцам в Украине, даже тем, которые продают на рынке, необходимо совершать торговлю в online. При этом важно улучшать сервисы, постоянно повышать пользовательский опыт.

Государство, в свою очередь, должно обеспечить понятные и равные правила игры, создавать условия для привлечения инвестиций, инвести-

ровать в развитие инфраструктуры и, что очень важно, стимулировать развитие безналичных расчетов.

Как считает CEO modnaKasta, Украина в чем-то похожа на Южную Корею и должна двигаться по ее пути развития, чтобы достичь таких же хороших показателей роста e-commerce и других сфер, как эта страна.

*"Украине нужно 10 Чететкиных, локальных Безосов".*



*Андрей Логвин*

*CEO modnaKasta*

*Автор: Нина Омельчук*

# БЕЗ НАЛИЧКИ

## КИЕВЛЯНЕ МОГУТ ОПЛАТИТЬ ПАРКОВКУ В МОБИЛЬНОМ ПРИЛОЖЕНИИ



### KYIV PARKING APP



*Киевским водителям облегчили жизнь. Отныне они могут быстрее найти ближайшую парковку «Киевтранспарксервиса» и оплатить ее в одно касание. Компания Mastercard совместно с Leogaming запустили мобильное приложение Kyiv Parking App со встроенным цифровым кошельком Mastercard*

*Mastercard продолжает развивать концепцию smart city в Киеве и Украине, внедряя современные технологии расчетов в транспортную инфраструктуру город. Новое приложение сделает процесс парковки максимально комфортным и технологичным.*



*Вера Платонова*

*Гендиректор Mastercard в Украине, Молдове, Грузии и странах Центральной Азии*

Приложение можно скачать в Google Play и App Store, или с помощью QR-кода на парковке. Далее необходимо зарегистрироваться: для этого пользователю нужно ввести номер мобильного, после чего на этот номер придет код подтверждения регистрации.

Регистрация в приложении позволяет находить ближайшую парковку по геолокации, вводить адрес площадки самостоятельно,

или же сканировать QR-код, который расположен на парковке. Приложение интегрировано с цифровым кошельком Mastercard, в котором хранятся номера банковских карт любых платежных систем (не только Mastercard). Таким образом, однажды «привязав» все свои платежные карты, можно в дальнейшем оплачивать парковку в несколько касаний: вводите номер автомобиля — вводите длительность парковки — нажимаете кнопку оплаты с Mastercard.

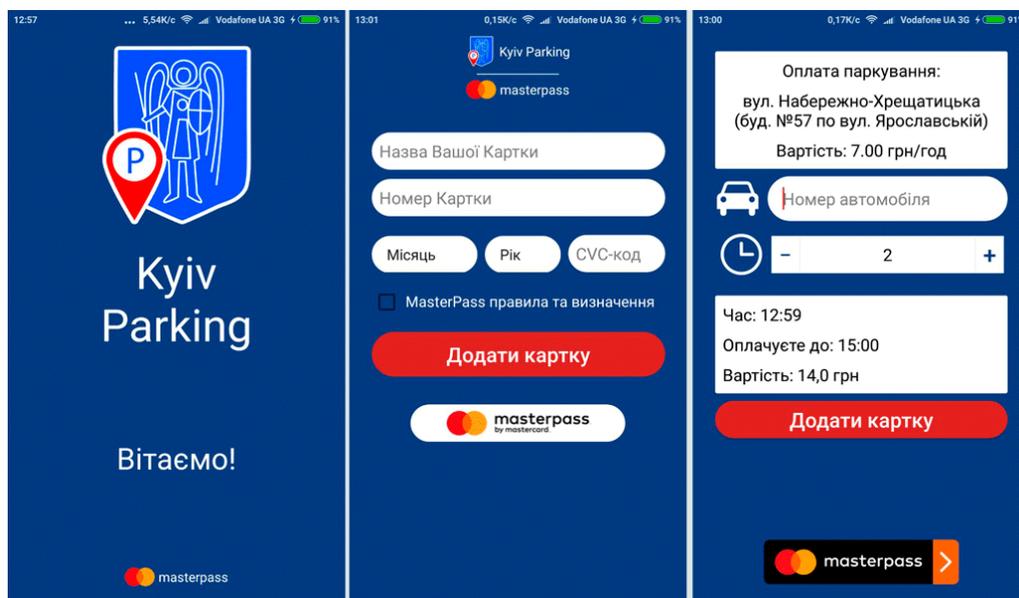


После оплаты парковщики будут получать смс-уведомления с номером автомобиля и информацией о продолжительности парковки, а водители смогут просматривать историю платежей.

Kyiv Parking App позволяет оплатить парковку на 219 муниципальных парковках.

Как заявил Артем Шамрай, директор КП «Киевтранспарксервис», целью компании является полный переход на безналичные расчеты за услуги парковки. «Это 100% гарантия того, что все средства поступят в городской бюджет, а не в кошелек мошенников», — отметил он.

*Автор: Нина Омельчук*



# VISA СЕРВИС ТОКЕНИЗАЦИИ

## ОТ VISA ПРИШЕЛ В УКРАИНУ

Сервис создает безопасную среду для ускоренного развития инноваций в сфере электронной коммерции и мобильных платежей

По прогнозам Visa, в 2020 году количество пользователей мобильного банкинга в мире вырастет в два раза. 71% украинцев к 2020 году будут использовать смартфоны, в том числе для совершения различных платежных операций. Учитывая эти тенденции, компания Visa и ПриватБанк объявили о запуске в Украине инновационной технологии Visa Token Service. Благодаря этому, украинцы могут совершать безопасные и быстрые платежи только лишь с помощью своего смартфона, без необходимости каждый раз доставать банковскую карту.

” Токенизация позволяет сделать использование Visa в цифровом мире таким же простым и безопасным как и физическом.

-Visa

Что же являет собой Visa Token Service? Технология заменяет всю информацию о карте клиента на уникальный цифровой идентификатор — токен. Именно токен, а не номер платежной карты, используется в дальнейшем для совершения покупок как в онлайн-магазинах, так и в обычных магазинах, а также в мобильных приложениях. Токен по сути не содержит

конфиденциальных деталей по карте (например, ее номер), поэтому он спокойно может храниться на мобильных устройствах или у онлайн-торговцев. Как результат — операции в электронной коммерции и мобильные платежи становятся еще более безопасными и удобными. Как работает Visa Token Service — более детально в инфографике.

Чтобы воспользоваться новой услугой в Украине, держателю карты Visa необходим смартфон с функцией NFC (близкая бесконтактная связь), работающий на операционной системе Android nfc-vending (версия 4.4 или выше). Первым банком в Украине, поддерживающим Visa Token Service, стал ПриватБанк. Поэтому именно клиенты этого банка, установившие обновленное приложение Privat24, смогут постепенно забывать о своих пластиковых картах и оплачивать покупки в одно касание смартфона к терминалу. Сервис предоставляет и дополнительную безопасность: злоумышленники при всем желании не смогут использовать токен для кражи денег со счета клиента. При этом токен, привязанный к потерянной или

украденному мобильному устройству, может быть моментально перевыпущен без необходимости менять номер счета или перевыпускать саму карту.

Параллельно ПриватБанк запускает функцию кардшеринга на базе технологии Visa Token Service. Отныне держатель карты Visa ПриватБанка может в приложении Privat24 поделиться доступом к своей карте с другом или родственником, даже если тот находится в другой стране. Получателю при этом достаточно иметь смартфон с поддержкой NFC, Android 4.4 или выше и установленным приложением Privat24. Ему не обязательно быть клиентом ПриватБанка или иметь банковскую карту в принципе. Выглядит это следующим образом: чтобы поделиться картой, нужно в приложении выбрать получателя из списка контактов или указать его номер, ввести необходимую сумму и выбрать время действия услуги. После этого получатель может расплатиться с помощью смартфона и полученных средств в любой торговой точке, принимающей NFC-платежи.

### КАК РАССКАЗАЛА МЕНДИ ЛЭМБ, ГЕНЕРАЛЬНЫЙ МЕНЕДЖЕР VISA В СТРАНАХ СНГ И ЮГО-ВОСТОЧНОЙ ЕВРОПЫ, НА ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЙ ОПЫТ В СОВРЕМЕННОМ МИРЕ ВЛИЯЕТ РЯД ТРЕНДОВ:

- развитие Интернета вещей;
- инновации могут исходить отовсюду.

- ▶ 8 ИЗ 10 ЧЕЛОВЕК НЕ ВЫХОДЯТ ИЗ ДОМА БЕЗ СМАРТФОНА
- ▶ 150 РАЗ В ДЕНЬ СРЕДНИЙ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ ВЗАИМОДЕЙСТВУЕТ СО СВОИМ МОБИЛЬНЫМ ТЕЛЕФОНОМ
- ▶ КАЖДАЯ 20-Я ОПЕРАЦИЯ VISA В УКРАИНЕ ЯВЛЯЕТСЯ БЕСКОНТАКТНОЙ

По прогнозам Visa, к 2020 году 49% населения планеты будут использовать интернет. В это же время в мире будет насчитываться 50 млрд подключенных устройств (например, подключенный автомобиль, прототип которого недавно представила Visa). По словам Менди Лэмб, мобильные устройства играют важнейшую роль для современного человека. Потребители хотят совершать платежи быстро и удобно — поэтому они используют смартфон в качестве платежного инструмента. Таким образом, границы между разными видами коммерции стираются.

*Границы между разными видами коммерции стираются. В будущем, мы уверены, пластиковые карточки просто исчезнут.*

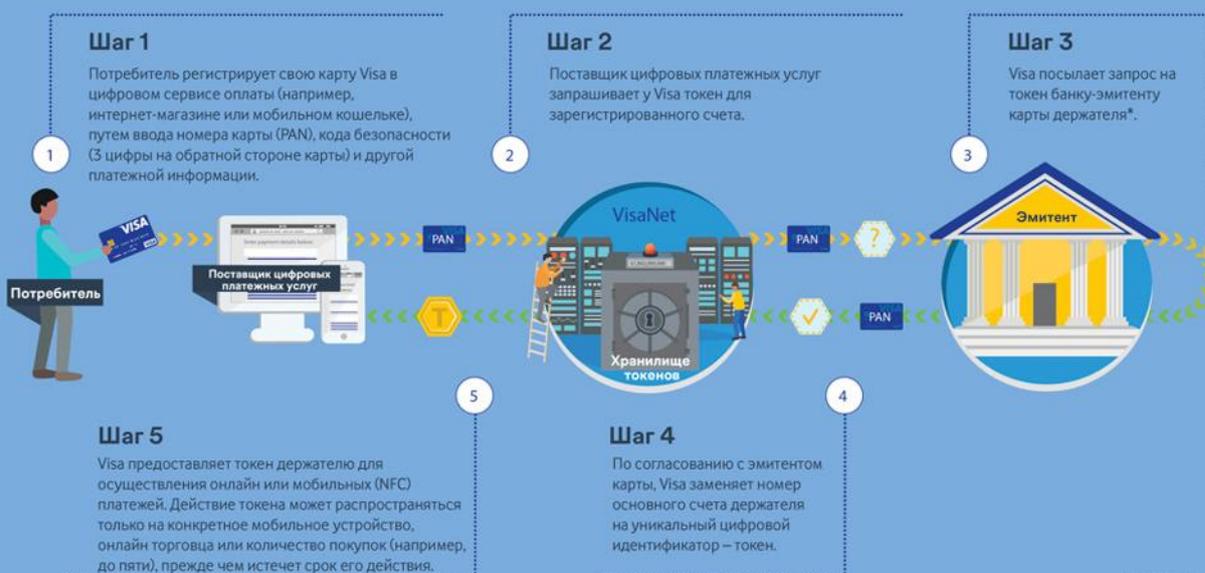


**Мэнди Лэмб**  
Генеральный менеджер Visa в странах СНГ и Юго-Восточной Европы

Автор: Нина Омельчук

## Как работает Visa Token Service

Visa Token Service позволяет поставщикам цифровых платежных услуг и банкам предлагать своим клиентам безопасный способ совершения покупок — онлайн или с помощью мобильных устройств. Вот как создается токен.





# FINTECH В 2016

## СБЫЛИСЬ ЛИ ПРОГНОЗЫ ЭКСПЕРТОВ?

В начале 2016 года иностранные финансовые издания опубликовали серию статей с прогнозами о том, как будет развиваться глобальный FinTech в 2016 году. Своим видением отрасли поделились аналитики Business Insider, а также основатель аналитического издания Banking Reports, Дэвид Гйори, партнер венчурного фонда Santander Innoventures, Паскаль Бувье и независимый FinTech-эксперт, Крис Скинер.

Редакция PaySpace Magazine отобрала самые яркие тренды, которые по мнению специалистов должны были определить развитие финансовых технологий в уходящем году. Читайте в нашем обзоре, какие из предсказаний сбылись, а какие – нет.

### ПРОГНОЗ N1

*Эксперты прогнозировали, что в этом году Apple будет активно продвигать свой мобильный кошелек за рубежом, а другие производители электроники создадут собственные цифровые бумажники для оплаты товаров и услуг.*

Масштабы экспансии Apple Pay в 2016 году впечатляют. С 1 января было охвачено 9 новых стран — Китай, Сингапур, Швейцария, Франция, Гонконг, Россия, Новая Зеландия, Япония и Испания.

Платежный сервис Google – Android Pay в 2016 году покорило 8 государств. А наиболее активно захватывает новые рынки Samsung Pay – с начала года услуга была запущена в 10 новых странах. Среди них Китай, Россия, Бразилия и Австралия.

Помимо Apple, Samsung и Google, мобильными платежами в этом году занимались и другие производители. В Xiaomi, Huawei и LG тоже пообещали пользователям смартфонов цифровые кошельки с приставкой «Pay».

КОНКУРЕНЦИЯ НА РЫНКЕ МОБИЛЬНЫХ КОШЕЛЬКОВ БУДЕТ РАСТИ



ПРОГНОЗ ВЕРНЫЙ

## ПРОГНОЗ N2

Вопрос о том, кто же все-таки победит в битве за лидерство в FinTech – банки или технологические компании – остается открытым. Если верить экспертам, в этом году финучреждения должны были значительно продвинуться в этой гонке, запуская собственные мобильные кошельки и приобретая финансовые стартапы.

Действительно, в 2016 году ведущие финансовые учреждения поработали над упрощением ежедневных платежей – появились мобильные кошельки – Citi Pay и Chase Pay, а также новые устройства для бесконтактных платежей. Так, британский Barclays расширил линейку бескон-

## ПРОГНОЗ N3

Роль соцсетей в нашей жизни становится все заметнее. В этом году самая популярная площадка – Facebook – по мнению экспертов должна была проявить интерес к финансовым операциям своих пользователей.

Так и случилось. Запустив платежный функционал в 2015 году, в 2016 соцсеть продолжила совершенствовать финансовые сервисы – теперь чат-боты могут принимать платежи в мессенджере. А пользователи – запрашивать и инициировать денежные переводы. Кроме того, FB получил лицензию на денежные переводы в Европе.

## ПРОГНОЗ N4

Кредитование больше не является прерогативой финансовых учреждений. В 21 веке ссудами занимаются даже стартапы. В начале 2016 эксперты прогнозировали, что ведущие интернет-платформы тоже не будут отставать.

Китайская компания Alibaba на сегодняшний день выдала кредиты более 2 млн. представителей малого и среднего бизнеса в Китае. И не собирается ограничиваться этим рынком. В 2016 интернет-гигант предложил кредитовать малый бизнес в России. Amazon в этом году тоже продолжил развивать онлайн-кредитование бизнеса. И добавил возможность получить займ для покупателей.

### БАНКИ БУДУТ АКТИВНО ВНЕДРЯТЬ СОВРЕМЕННЫЕ ФИНАНСОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ



ПРОГНОЗ ВЕРНЫЙ

тактных устройств bPay. А российский Альфа-банк выпустил NFC-браслеты.

Кроме того, четверть всех банков в мире инвестировали средства в покупку FinTech-стартапов. А также активно внедряли системы биометрической аутентификации.

### FACEBOOK ПРОДОЛЖИТ РАЗВИВАТЬ ПЛАТЕЖНЫЙ ФУНКЦИОНАЛ



ПРОГНОЗ ВЕРНЫЙ

### ALIBABA И AMAZON ПРОДОЛЖАТ ЗАНИМАТЬСЯ КРЕДИТОВАНИЕМ



ПРОГНОЗ ВЕРНЫЙ

## ПРОГНОЗ N5

*Эксперты прогнозировали, что США и Великобритания, в частности Лондон, в 2016 сохранят статус главных оплотов развития финансовых технологий.*

ЛОНДОН УТЕВЕРДИТСЯ В КАЧЕСТВЕ  
СТОЛИЦЫ FINTESCH



ПРОГНОЗ НЕВЕРНЫЙ

## ПРОГНОЗ N6

*Как бы Штаты не пытались остаться на передовой финансовых инноваций, страны Азии уверенно отвоевывают все новые участки на финансовой карте мира. Перехват FinTech-эстафеты странами Востока – таким был прогноз экспертов на 2016 год.*

АЗИЯ УКРЕПИТ ПОЗИЦИИ НА  
FINTESCH-КАРТЕ МИРА



ПРОГНОЗ ВЕРНЫЙ

## ПРОГНОЗ N7

*Согласно американскому законодательству, если компанию приобретают через год после IPO (18 июля 2015), налоговая нагрузка для инвесторов уменьшается.*

РАУПАЛ СТАНЕТ ГЛАВНЫМ  
ОБЪЕКТОМ ДЛЯ ПОГЛОЩЕНИЯ



СПОРНЫЙ ПРОГНОЗ

Если американская Силиконовая Долина и Нью-Йорк сохранили статус лидеров глобального FinTech, то позиции Лондона пошатнулись. Всею виной Brexit – после референдума о статусе Великобритании в составе ЕС столица Великобритании уже не так привлекательна для финансовых стартапов. Наиболее смелые эксперты говорят, что Brexit угробит британский FinTech. Все больше банков заинтересованы в переезде из Лондона – Великобритания рискует лишиться более 100 тыс финансистов. А британские стартапы, которые занимаются FinTech, покидают Лондон в поисках более перспективных рынков

Борьба за глобальный FinTech накаляется. Ведущие технологические компании Соединенного Королевства уступают место китайским гигантам. В пятерке лидеров глобального FinTech четыре компании – из Поднебесной.

Китайская Alibaba развивается не только на отечественном рынке. Платежный сервис интернет-гиганта – Alipay в этом году активно покорял зарубежные рынки. В магазинах Европы и США уже можно расплатиться этим мобильным кошельком. Помимо Китая, на долю в глобальном FinTech претендует Сингапур.

*Поэтому по прогнозам экспертов во второй половине 2016 PayPal должен был стать целью №1 для приобретения.*

В середине 2016 года начали распространяться слухи о том, что международные платежные системы Visa и Mastercard поглотят самый распространенный сервис онлайн-платежей. Но аналитики назвали эти сделки бесперспективными. А главы платежных систем вскоре опровергли возможное слияние с PayPal.

## ПРОГНОЗ N8

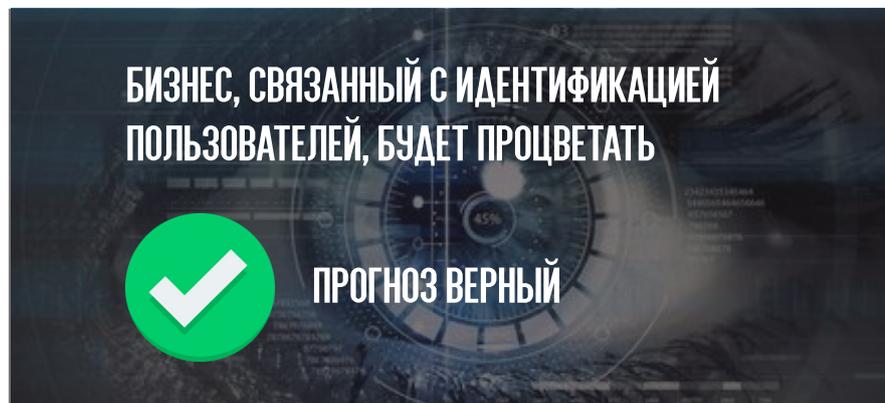
*Прежде всего эксперты прогнозировали стремительное развитие проектов идентификации пользователей с помощью распределенных технологий.*

Дискуссия о том, насколько уместно использование Blockchain при идентификации пользователей, продолжается. Но взглянув на количество проектов, которые уже применяют технологию, сомнения уходят.

Распределенный способ хранения персональных данных и идентификации клиентов в этом году начали использовать в южнокорейском банке KB Kookmin Bank и российском Альфа-банке. Это решение позволит эффективнее бороться с отмывани-

ем денег и улучшить соблюдение политики KYC (знай своего клиента).

Помимо банков, блокчейн используют авиакомпании — для фиксации идентифицирующей личность информации. И правительства — для фиксации устройств, подключенных к Интернету вещей.



## ПРОГНОЗ N9

*В отличие от технологии Blockchain, популярность Bitcoin в 2015 году сходила на нет. Поэтому в начале 2016 эксперты не верили в успех этой криптовалюты.*

И в самом деле, криптовалюта начинала год с курса \$434 к 1BTC. Но сегодня (21.12.16), когда Bitcoin стоит \$791, а количество транзакций в сети увеличивается, такие прогнозы уже неактуальны.



## ПРОГНОЗ N10

*В начале года эксперты прогнозировали, что технология блокчейн будет все больше интересовать банкиров. Совместно они будут исследовать ее потенциал в сфере банкинга.*

За 2016 год финучреждения разных стран объявляли об исследованиях в этой отрасли и присоединялись к блокчейн-консорциуму R3. Теоретически эксперты оказались правы. Но осенью сразу несколько крупнейших банков, которые стояли у истоков R3 — американская инвестиционная компания Goldman Sachs, испанский банк Santander, американский банк Morgan

Stanley приняли решение покинуть организацию. Одни эксперты связывают это со сложностями в управлении масштабным проектом. Другие называют инициативу совместного изучения Blockchain изначально неудачной.



*Автор: Елена Филатова*

*Что происходило в сфере финансов и технологий в течение 2016-го? Редакция PaySpace Magazine собрала самые интересные события*

# ИТОГИ 2016

## ЧТО ПРОИЗОШЛО В СФЕРЕ ФИНАНСОВ И ТЕХНОЛОГИЙ В УКРАИНЕ

Год выдался насыщенным событиями в разных отраслях, как положительными, так и не очень. В Украине появилось много новых законодательных инициатив, был запущен ряд инновационных решений, в

том числе в сфере финансов, росла конкуренция в отрасли. Канун Нового года — время подбивать итоги, поэтому мы собрали топ-10 событий в сфере финансов и технологий, случившихся в 2016 году.

### НИЦИОНАЛИЗАЦИЯ ПРИВАТБАНКА

Переход крупнейшего игрока банковского рынка Украины в государственную собственность стал, несомненно, одной из самых обсуждаемых тем за последний год. Как отметили представители бывшего руководства банка, национализация стала неожиданностью даже для них. Причи-

ной сложившейся ситуации они назвали неоднократные информационные атаки на банк. В последнюю неделю года было представлено новое руководство Приват-Банка. А вот оплатить докапитализацию банка придется налогоплательщикам — это обойдется в 3,5 тысячи гривен каждому.

### ГОСЗАКУПКИ ПЕРЕШЛИ В ОНЛАЙН

В этом году электронные закупки для государства стали обязательными. С 1 апреля госзакупками онлайн в обязательном порядке начали пользоваться представители центральных органов исполнительной власти. А с 1 августа все государственные тендеры в Украине были переведены в электронную систему ProZorro. За этот год

благодаря платформе открытых закупок, государству удалось сэкономить около 8 млрд грн госбюджета. А по прогнозам на 2017-й год, сумма сэкономленных средств составит 50 млрд грн. Кроме того, основными задачами ProZorro является борьба с коррупцией и обеспечение честной конкуренции.

## ПОЛИТИКИ - В CASH. УКРАИНА - В CASHLESS

В этом году украинские чиновники впервые заполняли электронные декларации. Эта тема также стала одной из самых обсуждаемых в социальных сетях и украинских СМИ. Характерной особенностью обнародованных деклараций является приверженность политиков традиции хранить деньги в cash (наличке). На момент подсчета 90% деклараций, 6,7 млрд грн из 9,2 млрд грн, принадлежащих политикам, были в виде наличных. Особен-

но удивляют эти цифры на фоне объявленного Нацбанком курса на cashless. Так, согласно программе регулятора «Cashless Economy 2020», уже к 2020 году доля безналичных расчетов в Украине вырастет до 55% (в 2016 году она составила 35%). Для достижения цели регулятор, в первую очередь, планирует расширять платежную инфраструктуру и популяризировать безналичные расчеты.

## ЗВАНИЕ САМОГО БЫСТРОРАСТУЩЕГО РЫНКА E-COMMERCE

Весь 2016-й год Украина носила титул самого быстрорастущего рынка электронной коммерции в Европе. Удостоилась она его по итогам 2015 года, продемонстрировав рост на 35% по сравнению с предыдущим годом — это самый высокий показа-

тель на континенте. Второе и третье место заняли Турция (34,9%) и Бельгия (34,2%). Причиной успеха эксперты называют как рост популярности онлайн-покупок среди населения, так и огромный потенциал перехода ритейла в онлайн.

## ЗАПРЕТ РОССИЙСКИХ ПЛАТЕЖНЫХ СИСТЕМ В УКРАИНЕ

Санкции Украины по отношению к Российской Федерации затронули и сферу платежей. В частности, Президент подписал указ о запрете деятельности таких платежных систем, как «Золотая Корона», «Юнистрим», «Колибри», «Международные денежные переводы Лидер», «Anelik», и «Blizko». А через несколько недель Национальный банк также запретил использовать в Украине электронные деньги Webmoney (не путать с внутригосударственной системой расчетов WebMoney.UA), Яндекс.Деньги, QIWI Wallet, Wallet one/Единый кошелек.





## UBER ПРИБЫЛ В УКРАИНУ

В этом году в Украине наконец-то был запущен известный в мире сервис заказа такси Uber. Киевляне первыми получили возможность быстро вызвать такси в приложении, перемещаться по городу в новых автомобилях (не старше 2008 года выпуска) и оплачивать поездку безналичным путем — в том же приложении со своей карты. Эксперты уверены, что выход Uber на украинский рынок — это не только появление нового игрока с вы-

соким качеством услуг. Это еще и некий барометр для многих инновационных компаний в мире.

Появление Uber оживило рынок такси в Украине. Во-первых, его локальный конкурент Uklon незамедлительно запустил возможность оплаты поездки с карты. Во-вторых, вскоре после запуска Uber в Украине были запущены еще два сильных игрока: Taxify и Яндекс.Такси.

## ИННОВАЦИОННЫЕ РЕШЕНИЯ ОТ VISA И MASTERCARD

Крупнейшие международные системы в этом году запустили свои инновационные решения, нацеленные на увеличение безналичных расчетов в Украине. Летом Mastercard представил свой цифровой кошелек Masterpass, который позволяет один раз сохранить данные по всем своим банковским картам и совершать оплату в интернет-магазине и мобильном приложении в одно касание или в физических торговых точках с помощью NFC-технологии.

В свою очередь, Visa запустила инновационный сервис Visa Token Service. Благодаря этому, украинцы могут совершать безопас-

ные и быстрые платежи с помощью своего смартфона, без необходимости каждый раз доставать банковскую карту. Сервис был запущен совместно с ПриватБанком (хотя Visa анонсировала подключение других банков уже в ближайшее время). Пользователю необходимо один раз зарегистрировать свои карты в мобильном приложении банка, после чего расплачиваться в магазинах можно в одно касание смартфона к бесконтактному терминалу.

## НАЧАЛО ЭРЫ BLOCKCHAIN В УКРАИНЕ

В 2016 году технология Blockchain вышла на новый уровень развития в Украине. Так, в марте в Киеве был подписан меморандум по имплементации системы децентрализованных онлайн-аукционов с госучреждениями на муниципальных и областных уровнях. А 7 июля в Одессе прошел первый в Украине и мире Blockchain-аукцион.

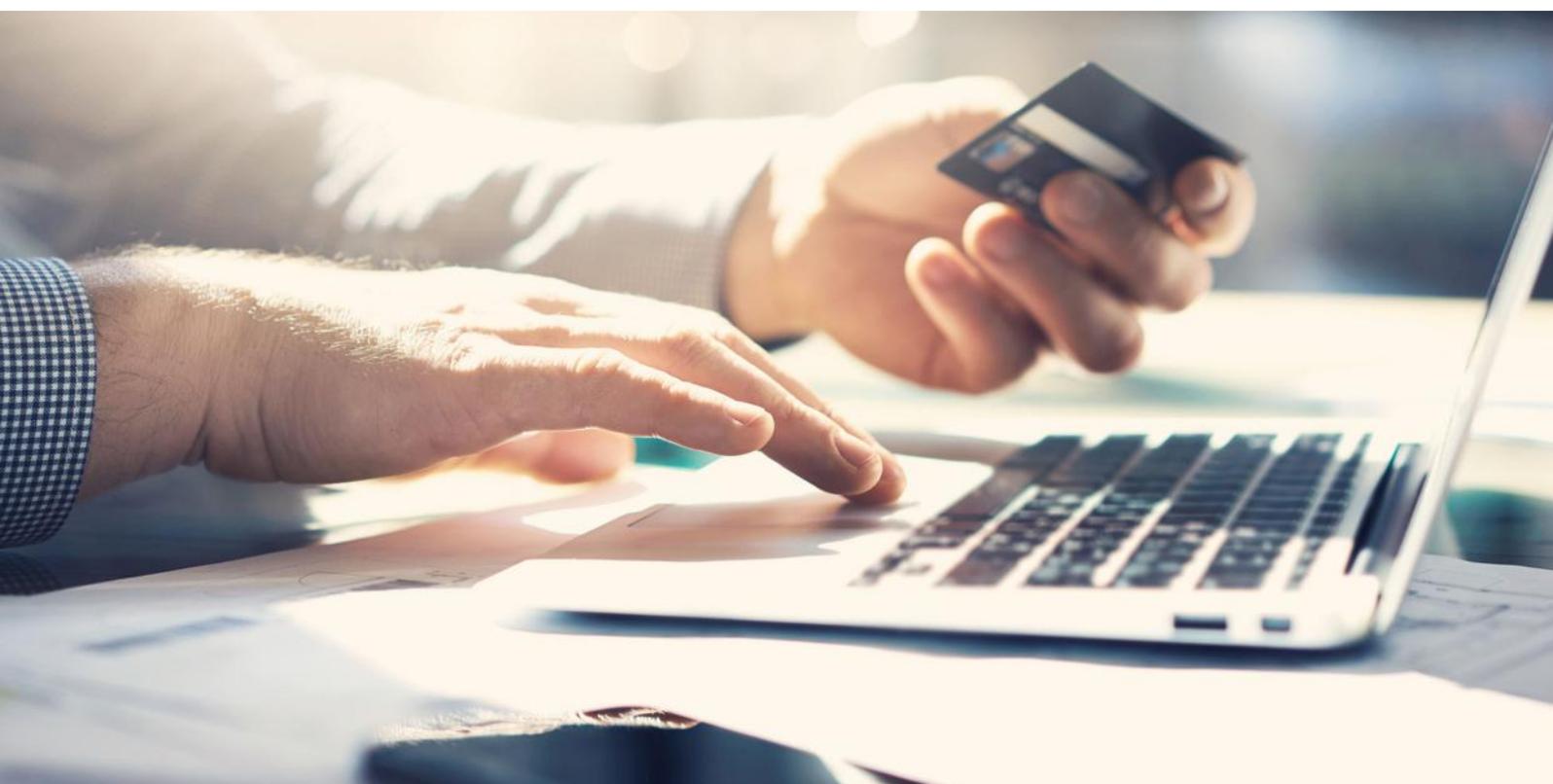
Буквально несколько дней назад также стало известно о том, что первым украинским банком, который начал внедрять платформу электронных денег на Blockchain, стал Альпари Банк (Alparibank). С помощью распределенной банковской системы SmartMoney банк построит инфраструктуру для процессинга операций с электронными деньгами.

## ГОСУДАРСТВЕННЫЙ BANKID

В этом году наряду с частной системой BankID, созданной ПриватБанком, начала функционировать государственная, построенная при участии Ощадбанка. Система BankID позволит украинцам пользоваться административными услугами онлайн. Чтобы получить справку или подать документы на оформление паспорта, не нужно будет идти в соответствующую инстанцию. Достаточно пройти онлайн-идентификацию с помощью пароля к

интернет-банкингу и воспользоваться необходимым государственным сервисом.

В 2016-м НБУ завершил первый этап реализации проекта BankID, который как раз и предусматривал использование системы идентификации для административных услуг. Второй этап — использование системы для банковских операций — регулятор завершит в 2018 году.



## ПЕРВАЯ НАЦИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА СОДЕЙСТВИЯ БЕЗОПАСНОСТИ ЭЛЕКТРОННЫХ ПЛАТЕЖЕЙ

С целью повышения осведомленности пользователей, а также представителей правоохранительной и судебной систем, с целью усовершенствования законодательства Ассоциация «ЕМА» совместно с Национальным банком Украины, департаментом киберполиции, платежной системой Visa и при поддержке Посольства США в Украине запустили Националь-

ную программу содействия безопасности электронных платежей и карточных расчетов SafeCard. Это первая в Украине инициатива, нацеленная на популяризацию безналичных расчетов среди населения путем повышения уверенности в их безопасности.

*Автор: Нина Омельчук*

# ИТОГИ И ПРОГНОЗЫ

## ЭКСПЕРТЫ О ТРЕНДАХ НА РЫНКЕ ПЛАТЕЖЕЙ И ФИНАНСОВ

Эксперты украинского рынка платежей и финансов озвучили самые знаковые события и сложившиеся тенденции на рын-

ке в 2016 году. Кроме того, представители компаний рассказали о своих ожиданиях и прогнозах на 2017.



*Евгений Великанов*  
Директор IPAY.ua

**Тренды 2016:** Все просто. Онлайн и оффлайн ритейл повлиял на развитие платежей. Заслуга исключительно их.

**Прогноз на 2017:** В 2017 году рынок ожидает рост mobile, причем колоссальный. Лидерами станут те, кто покрывает существующие области впечатлений: вовлечение, уход от реальности, эстетика и обучение. На сегодня это все есть в оффлайне.



*Иван Истомин*  
Управляющий партнер  
PayForce

**Тренды 2016:** Самое значительное влияние на рынок платежей и финансов в 2016 оказали рост покрытия и подключений мобильной связи/интернета 3G, а также рост использования смартфонов. Доля заходов/операций на финансовых онлайн-сервисах со смартфонов выросла на 15-25% за год. В 2017 году рост продолжится.

**Прогноз на 2017:** Значительное влияние на рынок в 2017-м окажет национализация ПриватБанка: инновации и технологии разойдутся по рынку вместе с сотрудниками и клиентами банка. Это событие станет серьезным драйвером развития рынка, банков и финансовых компаний. Клиенты и сотрудники — свободные и требовательные — создадут критический спрос на изменения продуктов и процессов надежных, но технологически отсталых игроков рынка.

Кроме того, 2017-й будет годом обновления банками своих интернет-, мобильных банкингов, а также расширения их функциональности с просто сервисной до продающей и привлекающей новых клиентов. На рынок выйдут мобильные операторы, ритейлеры и логисты с новыми онлайн финансовыми сервисами, мобильными кошельками, решениями на базе электронных денег. Увеличится эмиссия бесконтактных карт, а также цифровых карт, позволяющих платить смартфоном бесконтактно.



**Дмитрий Зархович**  
Сооснователь UAPAY

Этот год был пиковым для финтех-стартапов в мировом масштабе. 2017, возможно, будет не менее ярким и насыщенным. В будущем инвесторы будут более консервативными, и деньги будут вливаться в компании, которые показывают позитивную динамику по операционной прибыли.

Больше всего на рынке платежей и финансов развивались специализированные компании, заточенные под очень узкую специализацию: мобильные банки, финансовые платформы, компании микрокредитования с моделью payday loan, сервисы трансграничного перевода денег, построенные по модели встречных потоков. Также активно развивались компании-агрегаторы финансовых сервисов и услуг — по сути, бизнес, напоминающий модели Facebook, YouTube, Airbnb, Uber и т.д., только в области финансов. То есть,

компании, не обладающие фондированием и не имеющие банковских лицензий, фактически оказывают услуги транзакционного банкинга под лицензированием от третьих лиц.

В 2017 году мы увидим примеры, когда банки могут начать заниматься логистическими функциями. И, наоборот, логистические компании фактически будут становиться аналогами банков. Крупный розничный бизнес с большим количеством отделений также стремится получить дополнительный доход от предоставления покупателям финансовых продуктов и сервисов.

В Украине в 2017-м мы будем свидетелями интересных инновационных изменений финансового рынка и финансовых сервисов национально-го масштаба.



**Сергей Францишко**  
Вице-президент по развитию бизнеса Mastercard в Украине, Молдове, Грузии, Туркменистане, Таджикистане, Кыргызстане и Узбекистане

**Тренды 2016:** Один из ключевых трендов — рост значения цифровой, в частности — мобильной коммерции. Украина в этом году признана самым стремительно развивающимся рынком e-commerce в мире. По данным Ассоциации электронной коммерции Ecommerce Europe, рост украинского рынка цифровой торговли составил 35% в 2015 году.

Необходимость доступа к более удобным и безопасным инструментам для цифровых оплат стала основой для успешного запуска платформы цифровых кошельков Masterpass в Украине, а также интеграции решений Masterpass в другие удобные сервисы. Также мы запустили сервис онлайн-переводов Karton, объединивший возможности Masterpass и сервиса денежных переводов MoneySend. Недавно появилось и мобильное приложение Kyiv Parking App, позволяющее оплачивать стоянку на муниципальных парковках в Киеве в один клик с помощью

Masterpass — еще один шаг в развитии концепции «умного» города.

**Прогноз на 2017:** В следующем году мы ожидаем повышенный интерес к тренду «умных» вещей как платежных инструментов, рост использования цифровых кошельков. Лидерство среди гаджетов для оплат будет однозначно за смартфоном. По нашим исследованиям, 72% украинских интернет-пользователей уже сегодня считают смартфон наиболее желаемым инструментом платежей, за ним следует планшет и «умные» часы. Во всем мире, и в Украине в том числе, продолжают размываться границы между физическим и цифровым опытом покупок, когда можно будет покупать где и когда угодно. Будущее — за простотой, за исчезновением каких-либо барьеров для оплат.

Автор: *Нина Омельчук*

# ИТОГИ ГОДА В УКРАИНСКОМ E-COMMERCE

## ЧТО ГОВОРЯТ ЭКСПЕРТЫ

*2017-й уже вступил в свои права. Вместе с экспертами украинского рынка электронной коммерции мы определили главные тенденции и события прошлого года*

### ИЗМЕНЕНИЯ В ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВЕ

Скандалный законопроект о 22 евро, закон, упрощающий экспорт услуг, и другие изменения в законодательстве — как они повлияли на развитие рынка электронной коммерции в 2016 году?

*Главный тренд, который мог определить будущее e-commerce, слава Богу, не случился. Я о законопроекте про ограничение стоимости посылок в 22 евро.*



**Юлия Шилова**

*Директор по  
Маркетингу в  
Leboutique*

*Позитивным моментом для e-commerce стало принятие закона №4496. Для онлайн-продавцов (юридических лиц) это дает возможность заключать электронные договора с иностранными контрагентами с помощью ЕЦП. Также облегчит документооборот, так как инвойс признан первичным документом. Хотя с отечественной бюрократией мало принятие одного закона – необходимо еще отработать новый механизм взаимодействия с контролирующими органами.*



**Ирина Холод**

*Руководитель  
Ukrainian E-commerce Expert*

## РОСТ ОБЪЕМА ОНЛАЙН-ПОКУПОК

В 2015 году Украина стала самым быстрорастущим рынком электронной коммерции в Европе. По всем прогнозам, прирост в 2016 году останется на том же

уровне. Украинцы все активнее занимаются шопингом в интернете, при этом очень часто они совершают покупки в иностранных интернет-магазинах.

*Растет количество покупок в онлайн. В 2015 году в Украине было 3,7 миллионов активных покупателей, а объем рынка составил около 1,1 млрд. евро. До конца 2016 оборот достигнет 1,4 млрд. евро. То есть, прирост снова ожидается на уровне 35% за год. Нельзя не отметить рост трансграничной торговли. Причем, как в импорт, так и экспорт товаров. Онлайн-игроки активно используют модели дропшиппинга, виртуальных складов для поставок товаров в Украину.*

*В 2016 году рынок электронной коммерции Украины, по нашим оценкам, вырос по крайней мере на 50% до 38,5 млрд гривен. Практически все мощные офлайн-ритейлеры вышли в онлайн, сделав его стратегическим направлением развития.*



**Ирина Холод**

Руководитель  
Ukrainian E-commerce Expert



**Николай Палиенко**

СЕО Группы  
Компаний EVO

## РОСТ ОБЪЕМА ОНЛАЙН-ПОКУПОК

Еще одним трендом 2016 года стал рост доли мобильных устройств при покупках в интернете. Для торговцев это означает необходимость создания мобильных и

адаптивных версий сайтов, а также создания большего количества персонализированных предложений.

*На мой взгляд, развитие e-commerce в 2016 году определил mobile. В этом году у многих игроков доля mobile'a составит не менее 25%, а лучшие достигнут показателя в 45-50%.*

*Мобильная коммерция показывает стабильную динамику. Так, в 2015 году покупки с мобильных совершали 16% пользователей, а к концу 2016 доля составит 25%. Важную роль в росте играют персонализированные предложения от ритейлеров.*

*Во всем мире в целом и в Украине в частности существенно возросла доля трафика и продаж с мобильных телефонов — мобильные приложения, мобильные и адаптивные версии сайтов стали обязательными.*



**Юлия Шилова**

Директор по  
Маркетингу в  
Leboutique



**Ирина Холод**

Руководитель  
Ukrainian E-commerce  
Expert



**Николай Палиенко**

СЕО Группы  
Компаний EVO

## ИЗМЕНЕНИЯ НА РЫНКЕ

Появление новых игроков и реорганизация старых — самые яркие изменения также отметили эксперты.

*Нельзя не отметить реорганизацию Prom в EVO company. Это указывает на структуризацию рынка и выделения четких направлений для каждого из участников отрасли. Также Эпицентр запустил свой Интернет-магазин 27.ua, который уже отвоевал часть рынка и продолжает рост.*

*Продажи в интернете — больше не бизнес начинающих. Уровень сервиса продавцов и качество обслуживания в интернете ощутимо растет. Например, около 50% компаний, которые продают на Prom.ua, работают около 3х лет.*



**Ирина Холод**

Руководитель  
Ukrainian E-commerce  
Expert



**Николай Палиенко**

СЕО Группы  
Компаний EVO

## ЭРА МАРКЕТПЛЕЙСОВ

Все будет маркетплейс — в один голос твердят эксперты рынка e-commerce. Маркетплейсы действи-

тельно демонстрировали стремительный рост в уходящем году. В 2017 эта тенденция только усилится.

*Растет доля маркетплейсов в общем объеме онлайн-рынка. С другой стороны — растет количество нишевых магазинов. В первую очередь, это сегмент fashion и хендмейда. Кроме того, активизировались продажи с помощью социальных сетей. Facebook, Instagram в 2016 году ввели возможность создавать странички по принципу Интернет-магазина, где есть описание товара, цена и условия покупки. Не имея возможности открыть свой сайт или зарегистрироваться на маркетплейсе, можно успешно продавать онлайн с помощью социальных сетей.*

*Взросла роль маркетплейсов — для большинства продавцов они становятся основным каналом сбыта. Маркетплейсы группы компаний EVO растут ежегодно почти вдвое — по товарообороту и количеству заказов. Маркетплейсы растут в 19 раз быстрее, чем интернет-магазины. К примеру, по сравнению с 2014 годом, трафик магазинов в 2016-м вырос всего на 4%, в то время как маркетплейсы добавили 78%. Из этого следует, что новые покупатели все чаще делают выбор в пользу маркетплейсов. Доски объявлений, кстати, также растут достаточно уверенно — на 64% с 2014 года.*



**Ирина Холод**

Руководитель  
Ukrainian E-commerce  
Expert



**Николай Палиенко**

СЕО Группы  
Компаний EVO

## ИЗМЕНЕНИЯ НА РЫНКЕ ДОСТАВКИ

Эксперты говорят о том, что украинский рынок e-commerce развивается стремительными темпами благодаря активному развитию рынка логистических услуг.

*Растет спрос на международную доставку, что подстегивает операторов развивать свои сервисы – уменьшать сроки доставки, демпинговать с ценами, улучшать технологии, дифференцировать и вводить новые услуги. Например, Нова пошта запустила NP Shopping, Деливери открыли Delivery Shop, операторы, которые давно присутствовали в сфере международной доставки (Meest Group, Укрпочта) – сокращают сроки прибытия товаров в Украину и расширяют географию. Также развиваются разные формы доставки внутри страны – растет количество почтоматов, развивается доставкой электровелосипедами. А заказы уже можно получить в течении 2-ух часов после покупки.*



**Ирина Холод**

Руководитель  
Ukrainian E-commerce  
Expert

*В 2016 году украинские игроки рынка e-commerce в сфере логистики вышли на международный рынок. К примеру, ModnaKasta запустила доставку товаров из США, а Easyxpress еще больше масштабировал процесс. Многие товары действительно проще и дешевле закупить за границей.*

*Еще один основной тренд года тоже связан с покупательским поведением. Клиенты хотят меньше ждать. Понятие same day delivery внедряется в украинский рынок – отличный пример тому доставка DELFAST. Спрос на критерий быстрой доставки возрос в несколько раз. Люди привыкли покупать на сейчас и просто не могут ждать до завтра.*

*В сфере услуг тоже видны изменения со временем ожидания. Когда вы вызываете в ЖЭК сантехника, заявка могла обрабатываться пару дней. На сервисе Kabanchik.ua время ожидания ранее были от 2 и больше часов, сейчас же в течение 5 минут мы стараемся подобрать компетентного мастера.*



**Роман Киригетов**

Сооснователь  
Kabanchik.ua



# ПРОГНОЗЫ НА 2017

И наконец, что нас ожидает в новом 2017-м году? Эксперты озвучили свои прогнозы. Надеемся, они сбудутся!

- **Динамика:** активное применение динамического контента в режиме реального времени. Думаю, что топ-20 игроков e-commerce начнут экспериментировать с динамическим контентом и использовать данные о геолокации, источнике перехода, просмотрах и другом поведении пользователей. Это позволит персонализировать коммуникации, рекомендации и выдачу в каталоге.
- **Sharing контента о товаре через агрегаторы.** Надеюсь, что в 2017 году этот тренд доберется до Украины и появятся агрегаторы, которые позволят обогащать данные о товарах на сайте. Благодаря этому в fashion e-commerce возможны прорывы в подборе идеального размера и посадки.
- **Предиктивная аналитика.** Сюда входит предсказание оттока, ранняя идентификация наиболее ценных клиентов и подбор рекомендаций для следующей покупки.
- **Возрастет количество активных онлайн-покупателей за счет увеличения проникновения интернета.**
- **Мобильная коммерция продолжит уверенный рост.** Онлайн-ритейлеры будут бороться за покупателя с помощью персонализации, которая возможна за счет Big Data и автоматизированных систем обработки складских запасов.
- **Роль социальной коммерции будет расти.** Причем, такой тренд присутствует не только в Украине, но и в других странах.
- **Стирание граней между онлайн и оффлайн продолжится.**
- **Маркетплейсы продолжат активное развитие и будут предлагать еще больше возможностей для продвижения брендов и широкого охвата аудитории.**
- **Сервисы по доставке товаров будут совершенствоваться.** Возможно, заработают новые виды – дроны либо электророботы. Для этого нужны соответствующие изменения в законах.



Юлия Шилова

Директор по  
Маркетингу в  
Leboutique



Ирина Холод

Руководитель  
Ukrainian E-commerce Expert

- Доля онлайн-торговли будет расти. По экспертным оценкам, доля электронной торговли Украины сегодня составляет около 3% всего ритейла. В свою очередь, в большинстве развитых стран мира этот показатель достигает 10-15%. Поэтому потенциал для роста — колоссальный.
- Маркетплейсы (онлайн-маркеты) будут расти быстрее рынка.
- Пользователи будут еще более «мобильными». Сегодня в Украине 37% посетителей «заходят» на Prom.ua с мобильных телефонов, а 25% уже привычно покупают с помощью мобильного. Это при том, что в развитых странах мобильный трафик уже обгоняет десктопный. По прогнозам Zenith Media доля глобального мобильного интернет-трафика в 2017 году составит 75%.
- Маркетплейсы заполняют целые отрасли в Украине и мире. Отель в любой уголок мира можно забронировать на одном сайте (Booking.com, AirBnB). Купить любые товары можно на одном сайте (Amazon, E-bay, Prom). Заказать такси можно в одном приложении (Uber). Все государственные закупки Украины — Prozorro, коммерческие — Rialto. Тенденция усилится.



Николай Палиенко

СЕО Группы  
Компаний EVO

Думаю, 2017 год будет еще мобильней, чем этот. Мобильный трафик уже занимает как минимум 35% посещения сайта. И если в 16-м году основным трендом было веб-версия сайта (адаптация мобильной верстки), то сейчас главное — нативное приложение. Оплата с телефонов с помощью веб-версии сайта еще вызывает боязнь у пользователей, к тому же сайт может быть урезан и неудобен в пользовании. Безопасность и удобство с телефона — основной тренд 2017 года.

В рекламе e-commerce видео набирают все большей популярности. Если вы можете делать больше видео — пожалуйста, делайте это. Людям интереснее воспринимать 30-секундные ролики, чем читать текст. Прямые трансляции в Facebook были запущены в этом году и набирают куда больше охвата пользователей, чем текстовые материалы.

Еще один основной тренд года — повышение лояльности к клиентам. Конкуренция увеличивает стоимость привлечения пользователей, поэтому многие игроки электронной торговли сфокусируются на удержании клиентов и повышении лояльности.

Также 2017 может стать годом нишевых игроков.

В целом, 2017 должен стать мобильным, удобным и обеспечивать безопасность клиенту



Роман Киригетов

Сооснователь  
Kabanchik.ua



# PAYSPACE MAGAZINE AWARDS 2016

КОНКУРС, СТАРТОВАВШИЙ 1 НОЯБРЯ 2016 ГОДА, ЗАВЕРШИЛСЯ. КТО СТАЛ ПОБЕДИТЕЛЕМ?

Специализированный онлайн-журнал PaySpace Magazine подвел итоги конкурса среди ведущих игроков отечественного рынка электронной коммерции и финансовых технологий. Онлайн-премия стартовала 1 ноября 2016 года и завершилась 15 декабря 2016 года. За это время мы получили около 200 заявок на участие от компаний, больше 50 заявок от экспертов. В ходе открытого онлайн-голосова-

вания лидеров в 19 номинациях определяли более 40 000 украинских пользователей. В большинстве номинаций выявлены беспорные лидеры, а в некоторых категориях борьба велась настолько жестко, что оппоненты получили одинаковое количество голосов и даже разделили третье призовое место! Кто же они — лидеры на рынке e-commerce и FinTech? Кому доверяют потребители?

## ЛУЧШИЙ ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИН:



## ЛУЧШИЙ МАРКЕТПЛЕЙС:



### ЛУЧШИЙ СЕРВИС ОНЛАЙН-ПЛАТЕЖЕЙ:



### ЛУЧШАЯ СЛУЖБА ДОСТАВКИ:



### ЛУЧШИЙ ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГ:



### ЛУЧШИЙ СЕРВИС ПО ПЕРЕВОДУ ДЕНЕГ С КАРТЫ НА КАРТУ:



### ЛУЧШИЙ ЦИФРОВОЙ КОШЕЛЕК:



### ЛУЧШАЯ ДОСКА ОБЪЯВЛЕНИЙ:



## ЛУЧШИЙ СЕРВИС ПО ПОКУПКЕ БИЛЕТОВ В ИНТЕРНЕТЕ:

TICKETSUA

ПриватБанк

KARABAS.COM



## ЛУЧШИЙ ПРОВАЙДЕР ПЛАТЕЖЕЙ: (ПАРТНЕР ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНОВ)

PayMaster.ua  
Мастер платежей

portmone.com

Platon



## ЛУЧШИЙ ПРОВАЙДЕР ПЛАТЕЖНЫХ ТЕРМИНАЛОВ:

easy pay  
BUSINESS

City24

IBOX



## ЛУЧШИЙ СЕРВИС ОНЛАЙН- КРЕДИТОВАНИЯ:

CREDIT  
365

moneyveo

MONEY  
BOOM



### БАНКОВСКОЕ ОТДЕЛЕНИЕ С ЛУЧШИМ СЕРВИСОМ:



### ЛУЧШАЯ ПРОГРАММА ЛОЯЛЬНОСТИ В РИТЕЙЛЕ:



### ЛУЧШИЙ СЕРВИС ТАКСИ, ПРИНИМАЮЩИЙ БЕЗНАЛИЧНЫЕ ПЛАТЕЖИ:



### ЛУЧШИЙ FINTESCH-СТАРТАП:



## ЭКСПЕРТ ГОДА В E-COMMERCE И FINTECH:



## САМЫЙ БОЛЬШОЙ ВКЛАД В РАЗВИТИЕ СФЕРЫ СТАРТАПОВ:



## ВЕДУЩИЙ ФИНАНСОВЫЙ ЖУРНАЛИСТ:



ЮЛИЯ КУЗНЕЦОВА



КЕЙТ ЩЕГЛОВА



МАРГАРИТА ОРМОЦАДЗЕ



Друзья, от всей души поздравляю победителей! Благодарю участников, читателей и нашу команду, всех, кто был причастен к премии «PaySpace Magazine Awards 2016». Пусть наша премия также служит стимулом для достижения Вами новых вершин в бизнесе! Всех, кто по каким-либо причинам не смог принять участие в конкурсе уходящего 2016-го года, заранее приглашаем принять участие в следующем году! Мы рады стараться для Вас! С наступающим Новым Годом!

Более 5 лет наша редакция PaySpace Magazine освещает ключевые события и самые важные тренды на рынке e-commerce и FinTech. Конкурс «PaySpace Magazine Awards 2016» — это особенный для нас проект. Мы благодарим всех участников за активную позицию и поздравляем победителей — вы действительно лучшие! Желаем всем процветания и успехов в Новом 2017 году.



Александр Денисюк

Руководитель  
PaySpace Magazine

Поздравляем победителей! Благодарим все компании и экспертов за участие, а пользователей — за отданные голоса. Ваше активное участие доказало, что конкурс должен стать ежегодным. А значит мы все вместе сможем отслеживать новейшие тенденции на рынке, отмечать компании с лучшим сервисом и задавать новый импульс в отрасли.

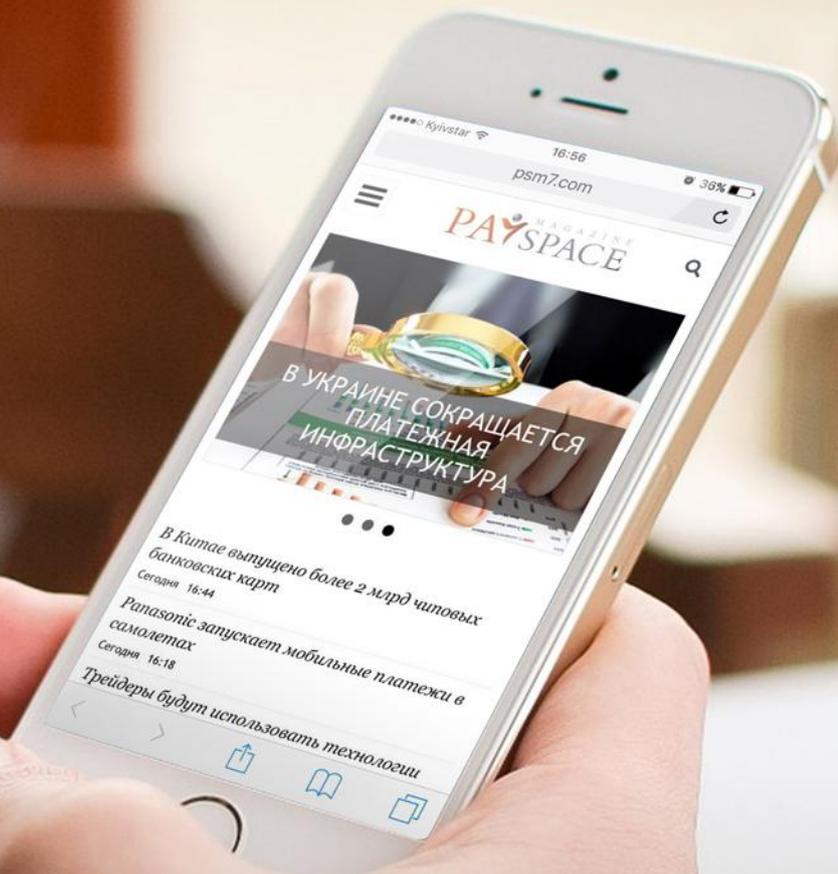


Нина Омельчук

Главный редактор  
PaySpace Magazine

Напоминаем, премия PaySpace Magazine Awards 2016 еще не закончена, впереди этап награждения победителей!

Оставайтесь с нами и следите за новостями! Еще больше интересных материалов и спецпроектов — на страницах PaySpace Magazine.



ВСЕ, ЧТО ТЫ  
ХОЧЕШЬ ЗНАТЬ

**О ПЛАТЕЖАХ**

[www.psm7.com](http://www.psm7.com)



#Payspacemagazine

# PA7SPACE MAGAZINE

Журнал, который посвящен электронной коммерции, платежам и связанным с ними финансовым сервисам, платежным системам и инновациям в данной сфере.

Подписано к печати 16.01.2017

Свидетельство о государственной регистрации  
КВ № 19245-9045 Р от 17.08.2012

© PaySpace Украина, 2017 г. Все права защищены. Перепечатка допускается только с письменного разрешения редакции

Все права на упомянутые в издании торговые марки принадлежат их законным владельцам, редакция не отмечает торговые марки специальными знаками.

## РУКОВОДИТЕЛЬ ПРОЕКТА:

Александр Денисюк

## ГЛАВНЫЙ РЕДАКТОР ПРОЕКТА:

Нина Крузова

## РЕДАКТОРЫ:

Елена Филатова, Валерия Годион

## ДИЗАЙН И ВЕРСТКА:

Николай Конченко, Александр Молодцов,  
Андрей Смирнов

## АДРЕС РЕДАКЦИИ:

Украина, 04050, м.Київ,  
вул. Мельникова, буд.12

## ТЕЛ.:

+380(44) 384-10-36

## E-MAIL:

info@payspacemagazine.com

## ИЗДАТЕЛЬ:

Безуглый Дмитрий Викторович

# ГОЛОСУЙТЕ И СЛЕДИТЕ

за подборками самых популярных обсуждений!

[psm7.com/poll](http://psm7.com/poll)



# Platon

## Вы хотите повысить продажи?

Принимайте оплату от клиентов  
прямо на вашем сайте и увеличивайте прибыль!



Сервис Platon предлагает платежные решения для туристических агентств:

- Прием онлайн – платежей с банковских карт непосредственно на вашем сайте.
- Отправка счетов на e-mail – вы сможете формировать счета и отправлять их на e-mail клиента для дальнейшей оплаты.
- Блокировка средств на карте – удобная функциональность при резервировании туров/билетов.
- Отмена платежа и полный/частичный возврат средств – вы сможете самостоятельно отменять платежи в личном кабинете системы и возвращать средства на карты клиентов.
- Виртуальный терминал – клиент сможет оплатить услуги со своей карты через систему приема платежей Platon, находясь в вашем офисе.

### Комиссия от 2%

Начните увеличивать ваши доходы – подключившись к Platon!



[www.platon.ua](http://www.platon.ua)

e-mail: [support@platonline.com](mailto:support@platonline.com)

тел. (044) 303-91-90