The background of the slide features a vintage-style map with a compass rose in the upper left corner. The map is rendered in a light, sepia tone, and the compass shows cardinal and intercardinal directions. The text is overlaid on this background in a bold, green, serif font.

Коммунальные платежи: бич или спасение банковской розницы ?

Геннадий Заманский

ФОРС-Банковские Системы, г.Москва

Москва, Retail_Finance 2008, 21 мая 2008

Банковская розница погибает !...

- Банки тяготеют ко все более и более состоятельным клиентам и сторонятся малоимущих...
- Состоятельный клиент, осознавая себя как объект конкуренции, становится все более капризным !
 - Он придирается к каждой букве в договоре и к каждому лишнему рублю комиссионных
- А малоимущие остаются вообще «за кадром»...
 - Им некуда пойти за деньгами, хотя они согласны на самые «драконовские» условия кредитования

Почему так ?...

Потому что у них мало денег – они ведь розница !...


А обслуживать их ох как тяжело !



- Они постоянно ошибаются при заполнении документов
- Они все время просят, чтобы им что-то разъяснили, но при этом очень туго соображают
- Они никогда не помнят ни номера договора, ни номера счета, ни суммы

А в интернет их калачом не заманишь...



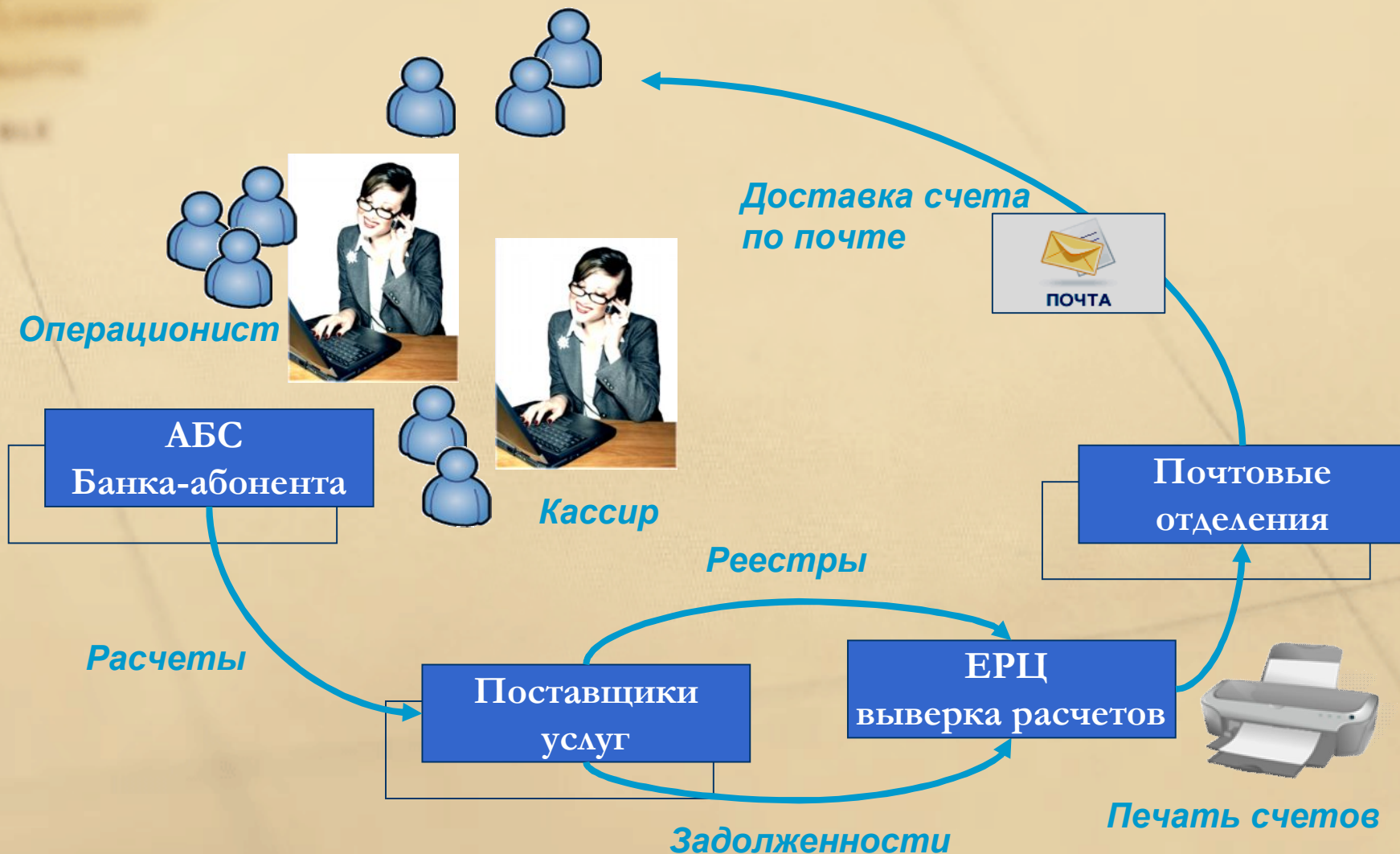
- А как бы хорошо...
- Сидели бы себе за компьютером, вбивали бы сами свои платежки...
- Совсем как загнипнотизированные еноты в репортаже про Хогбенов  про
 - Которые вылезли из леса,
 - Сами рождались,
 - И сами на них сходились...
- НО...

А уж коммунальные платежи – это вообще бич !

ЕЖЕДНЕВНО миллионы людей платят за квартиру, свет, воду, газ, телефон, и т.п., часами отстаивая в очередях...
Суммы платежей исчисляются миллиардами рублей...

- **Куда же уходят эти деньги?**
- **Десятки тысяч кассиров принимают эти деньги, пересчитывают их**
 - **и оставляют себе на зарплату немалую их часть...**
- **Десятки тысяч почтальонов разносят счета по почтовым ящикам**
 - **и тоже не бесплатно...**
- **Тысячи программистов сидят и пишут программы по начислению задолженностей, приему платежей, разборке реестров и...**
получают за это деньги
 - **программисты обходятся дороже, чем кассиры**

Действующая схема сбора коммунальных платежей



Почему же все так сложно? Так много всего нужно сделать...

- Надо рассчитать задолженность
- Надо распечатать счет
- Надо доставить его потребителю по почте
- Надо найти банк, принимающий такие платежи
- Надо ввести платежку в компьютер
- Надо сформировать реестр платежей и отправить его поставщику
- Надо еще и сквитовать полученный реестр с исходными данными о задолженности (а уж если там что-то не сошлось, то об этом и подумать страшно...)

**И ведь никуда не денешься –
это же «социалка»...**

В последнее время этих «енотов» пытаются приручить cash-in сети...

- Но не тут-то было...



OSMP Network



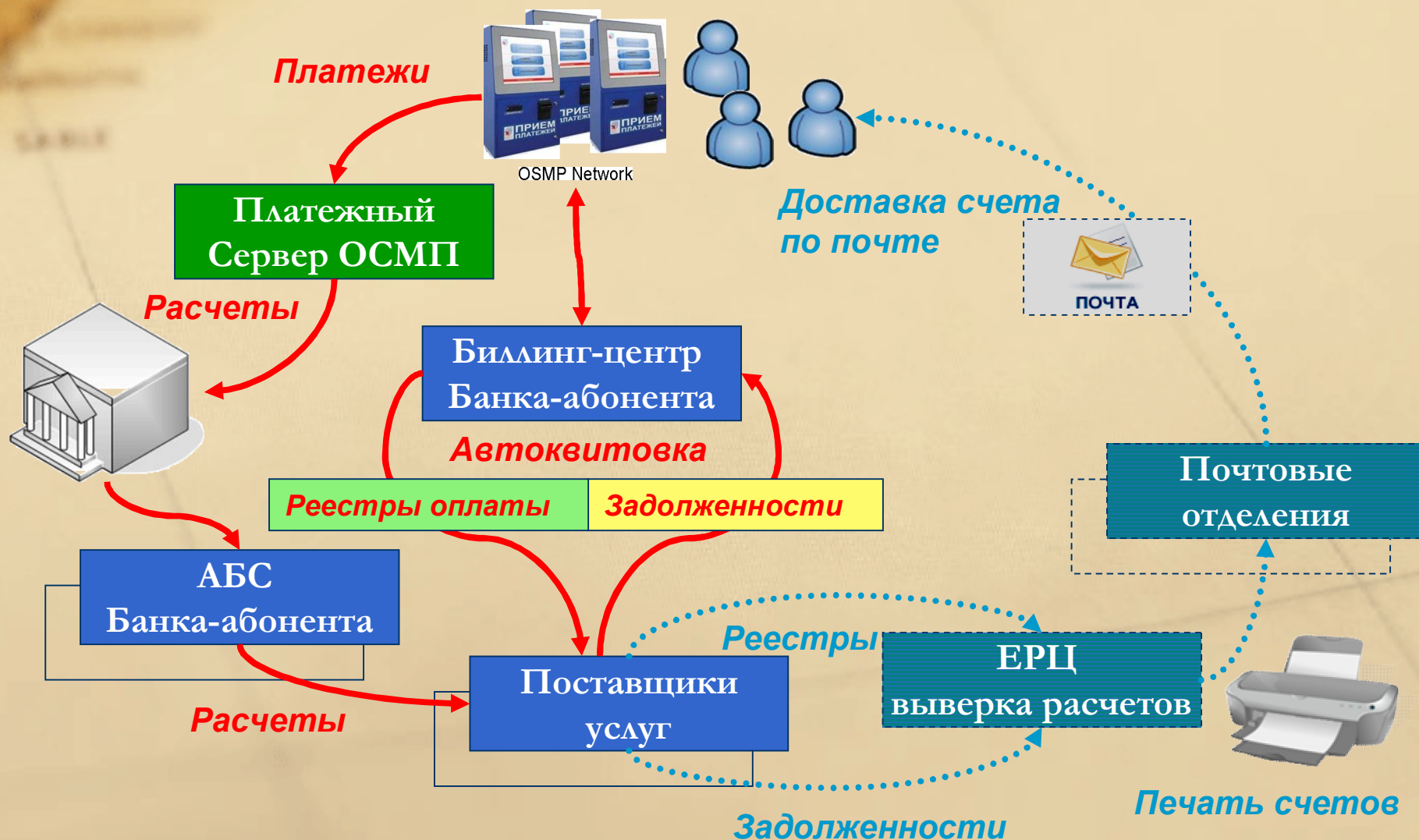
- Они ведь не помнят:
 - Ни номера лицевого счета...
 - Ни суммы задолженности...
 - Даже за какой месяц платят, и то не знают...

Некоторые, правда, помнят как их зовут !

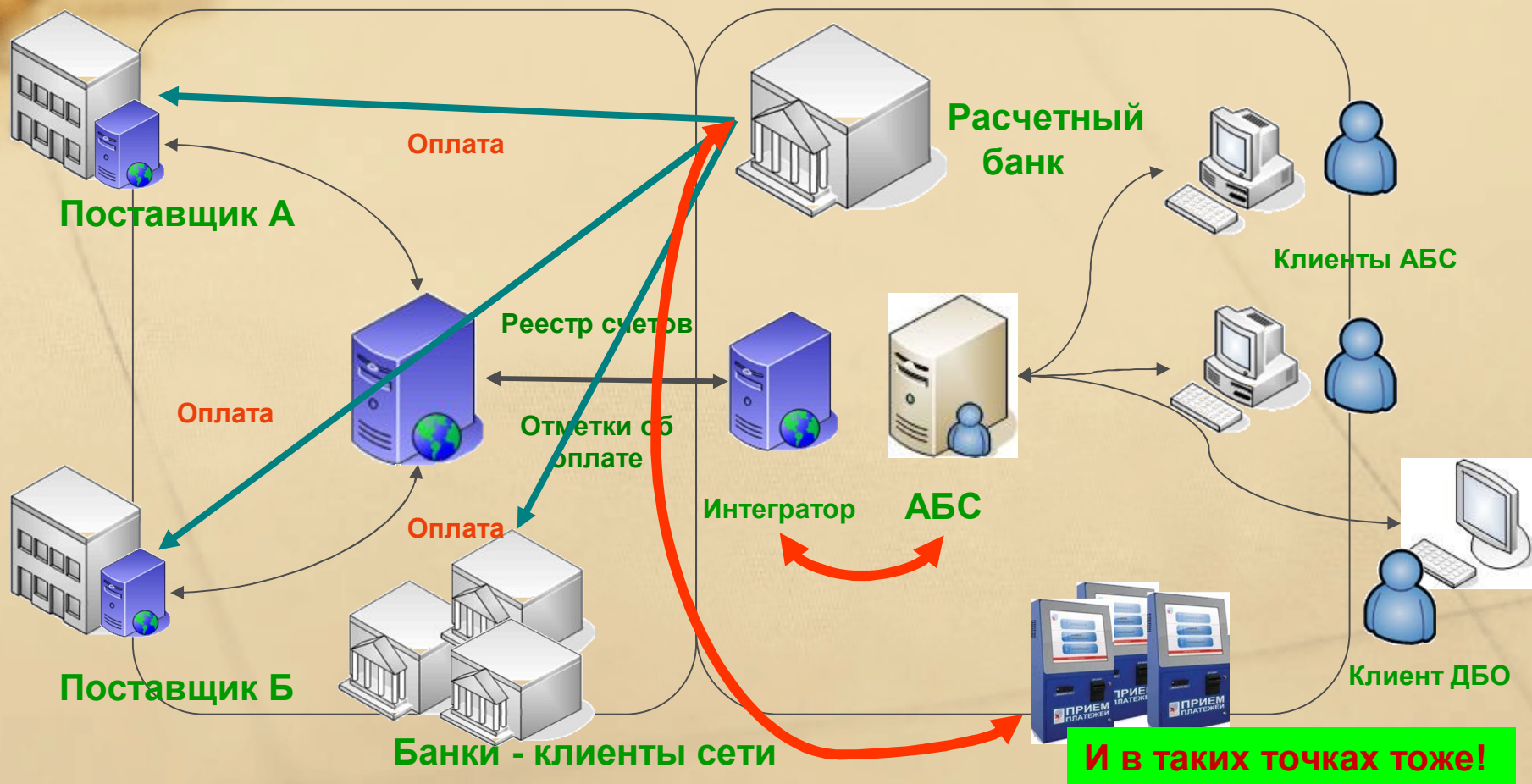
Мы предлагаем Вам другую жизнь !
Ничего не надо делать:

- Не надо печатать счет
 - Не надо доставлять его потребителю
 - Не надо вводить реквизиты счета в банке
 - Не надо квитовать и выверять полученные суммы
 - **И не надо ни с кем делиться деньгами – все Ваши комиссии останутся при Вас**
 - Факт оплаты известен поставщику раньше, чем деньги дошли до него
- Вот и не угадали,**
- **АБС менять тоже не надо !**
Потребители еще и напомнят, что он задолжал и подскажут сколько

Предлагаемая бизнес-схема сбора коммунальных платежей:

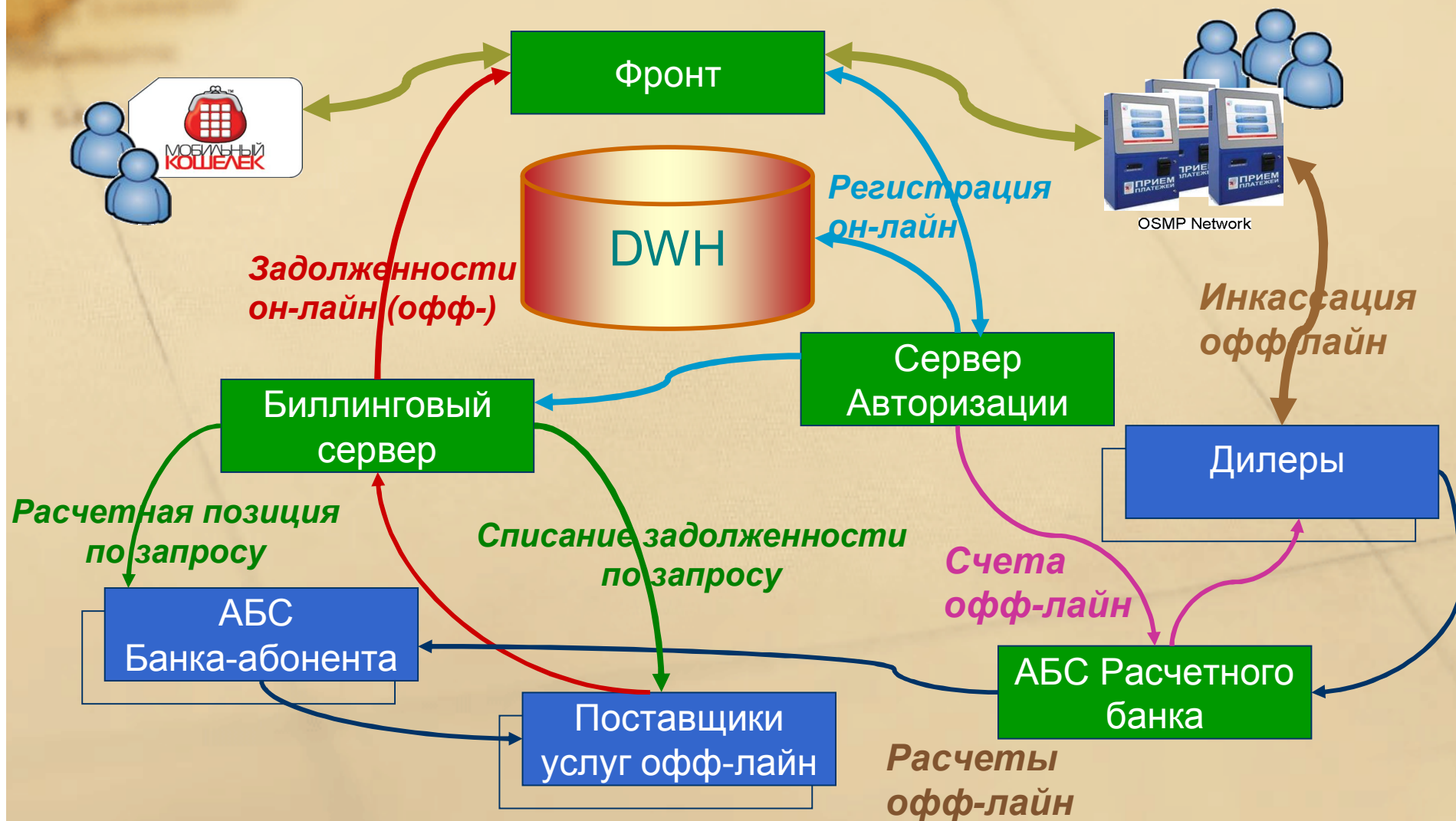


Ключевой элемент этого решения - Биллинг-сервисная сеть



Задолженность известна в любой из точек оплаты

Архитектурная схема взаимодействия в системе сбора коммунальных платежей:



Отличия данной схемы от традиционного процессинга сотовых платежей:

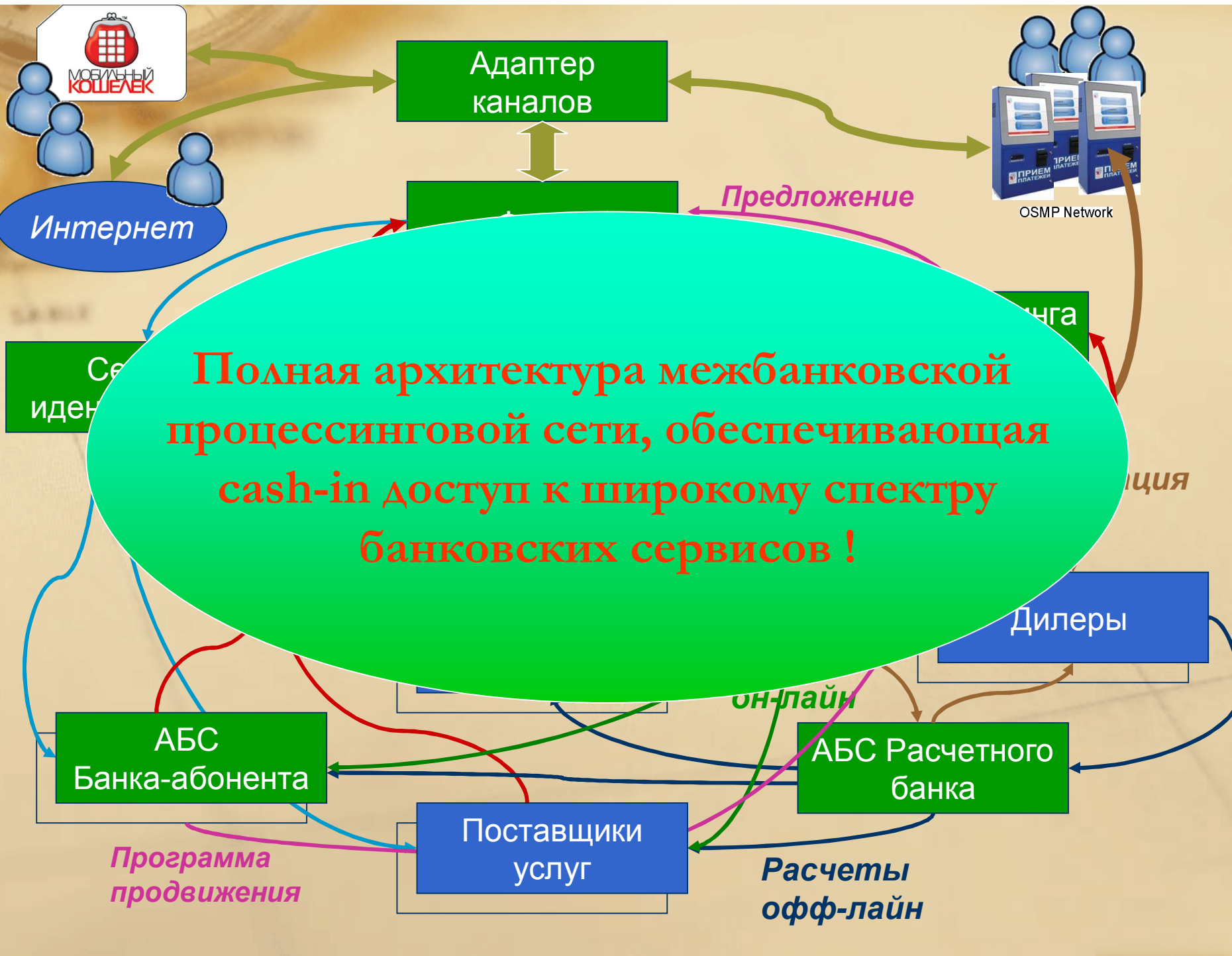
- Он-лайновую регистрацию факта оплаты достаточно завести только на биллинговый сервер (а не напрямую на всех поставщиков) – это намного проще
- Поскольку коммунальные услуги предоставляются в офф-лайн режиме (они все равно не включаются и не выключаются моментально), то информирование поставщиков о принятых платежах в их адрес (регистрация) и о сумме к получению (позиция) может производиться не в он-лайне, а по запросу с их стороны адресуемому на биллинговый сервер

Но где же здесь спасение банковской розницы ?

**Ведь одной коммуналкой
проблему-то не решить ...**

**А спасение совсем рядом,
только архитектурная схема
чуть-чуть посложнее...**

Полная архитектура межбанковской процессинговой сети, обеспечивающая cash-in доступ к широкому спектру банковских сервисов !



В этой схеме появились новые элементы:

- Сервер идентификации
 - Банковские сервисы имеют **более жесткие требования к идентификации** чем при оплате коммуналки
- Сторонний процессинг
 - Клиент может класть деньги или даже **снимать их с совершенно сторонней карточки !**
- Сценарный сервер
 - Если до этого мы работали с отдельными платежами:
 - один источник денег (купюры в автомате)
 - и один адресат (от него максимум что известно – сколько ему должен клиент)

то теперь у нас картинка «многие ко многим»
 - Элементарной суммы задолженности уже недостаточно
 - теперь мы должны построить по возможности полную картинку ресурсов и задолженностей клиента (**цель – построение пакета платежей !**)
 - придется также разобраться **что оплачивает клиент** (раньше это было интуитивно понятно, а теперь нет)

В этой схеме появились новые элементы:

- АБС банка-абонента придется все же заменить (со своей АБС мы еще как-то совладаем в смысле сценариев, а вот с другими...)
- Адаптер каналов
 - Такой функционал просто грех не вывести сразу на все каналы
- Сервер скоринга и маркетинга
 - «Широкое горло» банкам-абонентам нужно в первую очередь для продаж !

Зато теперь нам здесь доступно все:

- И коммунальные платежи
- И денежные переводы
- И погашения банковских кредитов
- И пополнение депозитов и карточек
- И фокусная реклама
- И даже ввод кредитной заявки



OSMP Network





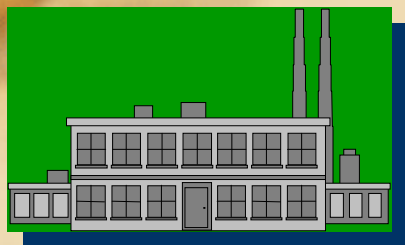
Пожалуй тут даже наш «енот» не
устоит и начнет сам дрова
подтаскивать...

Чем черт не шутит ?

А там, глядишь, и банкиры
подтянутся...



Изменение организации бизнеса под влиянием технологий:



Так было...

Зарплата
для
сотрудников



Деньги



Платежная система



Деньги

Так будет

ФОРС-БС

Москва

тел.(495)787-7040,

ф.(495)787-7047

banking@fors.ru

http:// www.fors.ru

Спасибо!

ORACLE PARTNER

