«Автоплатеж», или Как «бежать вдвое быстрее»

Нужно бежать со всех ног, чтобы только оставаться на месте, а чтобы куда-то попасть, надо бежать как минимум вдвое быстрее!

Льюис Кэрролл. «Алиса в Стране чудес»

Сегодня все большей популярностью пользуется услуга «Автоплатеж», реализуемая Сбербанком России совместно с сотовыми операторами «Мобильные ТелеСистемы», «Билайн», «МегаФон». Суть услуги — автоматическое пополнение баланса телефона в рублях при его снижении до установленного порога со счета международной карты Сбербанка России. Воспользоваться услугой «Автоплатеж» могут держатели банковских карт Сбербанка по всей территории России. О преимуществах услуги «Автоплатеж» в интервью специальному корреспонденту журнала «ЭС» Ларисе Полковниковой рассказал начальник отдела прямого дебетования департамента расчетно-кассового обслуживания физических лиц Сбербанка России Игорь Николаевич Мамонтов.

Многое зависит от политики развития и стратегических целей банка. Если исходить из задачи увеличения доли на рынке платежей, то, безусловно, необходимо совмещать экспансию в регионы с одновременным развитием сети банкоматов, инфокиосков и терминалов. Чем обусловлена современная стратегия Сбербанка в этом контексте?

Сбербанк — это традиционно первый банк, который вспоминают россияне, когда им нужно оплатить коммунальные услуги, детский сад и прочее. Мы высоко ценим такое отношение к Сбербанку и стремимся укрепить свой статус первого банка, о котором вспоминают клиенты, поэтому все, что связано с переводом клиентами денежных средств, должно быть максимально удобным. Именно на это нацелены перемены, происходящие в Сбербанке в области платежей и переводов.

Каждый второй житель России, включая младенцев и стариков, уже имеет банковскую карту.

В первую очередь мы активно расширяем сеть банкоматов и платежных терминалов во всех регионах присутствия. Клиенты по всей России уже привыкают к тому, что необязательно обращаться к девушке в окошке: платить через терминал гораздо быстрее и удобнее, не говоря уже о том, что это можно делать круглосуточно. К тому же в отделениях банка работают промоутеры, обучающие клиентов пользоваться терминалами.

Второе направление — это развитие и популяризация интернет-банкинга. Как средство получения банковских услуг интернет-банк Сбербанка уже сейчас вышел на уровень мировых стандартов.

Имея доступ в Интернет, можно не только узнать о состоянии счета, проконтролировать изменение баланса на карте, но и в любое время в любой точке планеты открыть вклад, получить кредит, осуществить платежи.

Небольшой экскурс в историю: раньше всем нам приходилось заполнять платежные квитанции, вписывая туда многозначные номера расчетных счетов, БИКов, ОКАТО, ИНН и еще множество непонятных цифр и букв. Все помнят, как это неудобно. Сегодня эти проблемы для клиентов Сбербанка уходят в прошлое. Теперь достаточно знать, кому ты платишь, найти на мониторе название организации, кликнуть по нему или поднести к терминалу платежку со штрихкодом, и банк не только сам позаботится о правильности реквизитов, но и подскажет, есть ли у вас задолженность перед данной организацией. Такой уровень сервиса возможен благодаря тому, что у Сбербанка, пожалуй, самая большая база договоров с организациями, предоставляющими нам информацию о задолженностях по услугам.

«Автоплатеж» — одна из инновационных услуг, предоставляемых Сбербанком своим клиентам. В чем ее преимущества?

Для того чтобы оставаться «первым банком, про который вспоминают», и быть интересным, клиенту недостаточно оттачивать качество уже существующих на рынке услуг, нужно постоянно искать новые возможности, изучая поведение клиентов, определяя типы услуг, которые ими востребованы, тарифы, которые будут им удобны.

«Автоплатеж» позволяет вывести на новый уровень удобство услуг по совершению платежей. Мало того что банк знает задолженности конкретного клиента, он еще сам может инициировать их погашение и, получив согласие клиента, списать деньги с его счета и перевести их на счет поставщика услуг. При этом клиенту не нужно постоянно помнить о сроках оплаты множества регулярных услуг, нет нужды тратить время на взаимодействие с банком. Достаточно подключиться к «Автоплатежу», указать компанию, в адрес которой вы хотите делать регулярные платежи, и банк сам обо всем позаботится. В этом и есть суть услуги «Автоплатеж».

Кстати, когда я говорю, что достаточно подключиться к «Автоплатежу», я имею в виду простую процедуру. Не надо приходить в банк и подписывать какие-либо бумажные договоры. Если у вас есть банковская карта Сбербанка, вы можете за несколько секунд подключить услугу в любом из наших терминалов, банкоматов или через интернет-банкинг нажатием не-

скольких кнопок. Более того, если у вас уже подключена услуга «Мобильный банк», то достаточно послать SMS прямо с мобильного телефона.

Первыми оценить «Автоплатеж» смогли наши клиенты, пользующиеся услугами МТС. С недавних пор абоненты «Билайна» и «Мегафона» также могут оплачивать услуги мобильной связи с помощью «Автоплатежа» от Сбербанка.

Предложение действует только в Москве?
Нет, сразу по всей стране. Мы выстраиваем централизованный сервис, чтобы любой клиент Сбербанка мог получить услугу «Автоплатеж» одинаково высокого качества независимо от того, где ему выдали карту и в какой точке России он находится сейчас.

Сегодня равномерное развитие информационной инфраструктуры, ликвидация телекоммуникационного неравенства на территории России является приоритетной задачей. Какие возможности открывает данный вектор в сфере финансовых услуг?
Сбербанк является одним из катализаторов инноваций с точки зрения предоставления услуг. Банк — это не только оплата, кредиты и депозиты, но еще и информация. Любая компания или организация, в какой бы сфере она ни работала, взаимодействует с банком. Соответственно, банк может аккумулировать информацию и предоставлять ее клиентам, чтобы они могли в одном месте заплатить налоги, посмотреть выписку со счета Пенсионного фонда и сделать многое другое.

Недалек тот день, когда Сбербанк будет напоминать вам, например, о том, что сегодня родительское собрание и присылать на подпись электронный дневник сына-отличника.

Почему, на Ваш взгляд, россияне не слишком охотно используют для расчетов банковские карты?
Действительно, наши соотечественники значительно реже рассчитываются, используя банковские карты, чем граждане США или ЕС. На Западе любая услуга по умолчанию оплачивается картой. Не имея карты, зачастую нельзя получить и услугу, например взять автомобиль в аренду.

Выдавать карты, не меняя психологию и стереотипы людей, практически бесполезно.

Чисто технически мы уже давно не уступаем Западу. По количеству выданных банковских карт Сбербанк — лидер в Европе. Каждый второй житель России, включая младенцев и стариков, уже имеет банковскую карту. Правда, использует их в основном для снятия наличных. И это понятно, ведь бумажные деньги существуют очень давно, и с ними у людей установилась прочная эмоциональная связь: одно дело увидеть на счете цифры с пятью нулями и совсем другое — чемодан с деньгами. Поэтому выдавать карты, не меняя психологию и стереотипы людей, практически бесполезно.

Чемодан впечатляет гораздо больше...
В умах наших сограждан глубоко укоренилось представление о том, что бумажные деньги — это благополучие, их хруст вызывает определенные эмоции. Задача банков помимо прочего состоит еще и в том, чтобы не просто объяснить людям удобство других способов оплаты, но и сформировать у них положительный эмоциональный фон, связанный с банковскими картами. В сознании пользователя они должны ассоциироваться с комфортом, и это будет большим подспорьем при переходе от бумажных денег к небумажным. Использование банковских карт предполагает совсем другой уровень безопасности. Это только в кино деньги с них исчезают бесследно. На самом деле электронные деньги всегда оставляют след.

Это другой уровень удобств — не нужно задумываться над тем, сколько денег взять с собой сегодня, всегда есть доступ к своим деньгам, где бы они ни лежали.

Кроме того, использование банковских карт — это и ощутимая материальная выгода. Так, Сбербанк, например, запустил широкомасштабную программу лояльности «Спасибо от Сбербанка», которая позволяет клиентам банка получать бонусы при каждой покупке с помощью банковской карты. Эти бонусы затем могут быть использованы для покупки товаров и услуг у наших партнеров.

«Автоплатеж» вводился не для того, чтобы заработать на этом удобном для клиентов сервисе, а чтобы предоставить людям возможность более активно использовать их банковские счета.

В общем, совершенно очевидно, что использование банковских карт дает многочисленные преимущества.

У пожилых людей могут возникать определенные проблемы в использовании техники. Скажем, мало кто из них умеет пользоваться Интернетом. Возможно, молодое поколение более восприимчиво к инновациям?

Да, психологический барьер у людей действительно есть, и мы это учитываем, поэтому в наших отделениях и работают промоутеры, обучающие пользоваться терминалами и интернет-банком.

Однако я не соглашусь с тем, что наши новые продукты ориентированы на молодое поколение и не подходят зрелым людям. У нас тоже было определенное беспокойство, когда запускался проект перевода пенсий на социальные карты. Существовало мнение, что пенсионеры не смогут ими пользоваться, а получилось наоборот — многие согласились перейти на карты и остались довольны. Мы регулярно проводим опросы, в том числе и среди наших пожилых клиентов, спрашиваем, есть ли у них сложности с картами. Традиционный ответ таков: «Да, сначала боялись, но потом привыкли, понравилось».

Чем тогда Вы можете объяснить бурное развитие платежных сервисов небанковских организаций?

На мой взгляд, эти сервисы возникли потому, что клиентам в свое время понадобились более удобные способы оплаты услуг. К тому же появлялись новые сферы бизнеса, скажем, платежи за услуги операторов мобильной связи. Телеком — инновационная отрасль; развиваясь, она формировала у клиентов потребность в определенном уровне сервиса. Банки не всегда за этим успевали, и появившуюся нишу заняли, в частности, терминальные платежные системы.

Очевидно, что услуга «Автоплатеж» удобна деловым людям, ценящим свое время и использующим сотовую связь для проведения активных переговоров. А какие удобства она предоставляет обычным гражданам?

Услуга «Автоплатеж» ориентирована на очень широкий круг наших клиентов. Ведь практически каждый из нас оплачивает регулярные услуги, и это не только сотовый телефон, но и услуги ЖКХ, детского сада, налоги и т.д. И если банк знает, что именно оплачивают его клиенты, то он может предоставить им возможность больше не задумываться об этом.

А локальные операторы могут выйти на эту услугу?

Мы открыты для сотрудничества со всеми поставщиками услуг.

Сколько «автоплатежей» может быть подключено к одной банковской карте?

Сколько угодно. Если подключается услуга «Автоплатеж», следует указать, при каком пороговом балансе телефона его нужно пополнять и на сколько. Клиент сам это определяет. Например, на мою карту подключены по «Автоплатежу» мои близкие. Мне так удобнее, поскольку, например, исключается риск того, что у ребенка отключится телефон и не будет карманных денег, чтобы пополнить счет.

Некоторые россияне считают, что банковские услуги слишком дороги. Чем это обусловлено?

Я бы хотел на примере «Автоплатежа» показать, насколько может быть выгодна банковская услуга. Если при оплате сотовой связи нередко взимается комиссия, то услуга «Автоплатеж» совершенно бесплатна для клиента: сколько денег сняли со счета клиента, ровно столько же положили на его счет у сотового оператора. Комиссию мы не берем. «Автоплатеж» вводился не для того, чтобы заработать на этом удобном для клиентов сервисе, а чтобы предоставить людям возможность более активно использовать их банковские счета. Мы не только бесплатно переводим ваши деньги оператору, но и следим за тем, чтобы это было сделано вовремя.

Услуга «Автоплатеж» очень удобна для абонентов сотовой связи, так как позволяет не бояться остаться без связи, например за границей. А что она дает Сбербанку?

Таким образом мы исключаем посредников. Если посредник не делает сервис более удобным, то непонятно, за что он берет деньги. Введя «Автоплатеж», мы показали, что можно бесплатно получить дополнительный сервис. Банк же выигрывает от того, что несет меньше издержек в том случае, если клиент оплачивает услуги напрямую со счета, а не снимает наличные.

ПЭС 11147/07.10.2011