



Merchant Direct: новые горизонты приема карт

Игорь Демчев, независимый эксперт

Технология Merchant Direct Connection – прямое подключение торгово-сервисного предприятия к сети международной платежной системы – является стандартной для МПС, но на территории Европы и России она представляет собой ноу-хау для рынка эквайринга.

На протяжении десятилетия своей работы на российском рынке, вплоть до конца 2011 г., крупнейшие международные мелкооптовые и розничные сети (например, «Метро Кэш энд Керри», «Ашан» и т. д.) не принимали к оплате банковские карты. Основной причиной такой дискриминации держателей карт являлся высокий уровень комиссий банков-эквайеров, обеспечивающих обслуживание карт в торговой сети при классической схеме организации услуги «торговый эквайринг».

Как известно, комиссии эквайеров складываются из межбанковской комиссии interchange fee, уплачиваемой банком-эквайером банку-эмитенту через платежную

систему, комиссии самого банка-эквайера за расчеты и сопровождение бизнеса, а также комиссии за процессинговое обслуживание в случае, если процессинг транзакций осуществляется сторонним юридическим лицом. Для таких низкомаржинальных сфер торговли, как розница и мелкий опт, комиссионные отчисления в размере 1,5–2% от транзакционного оборота являются «заградительным» барьером для организации приема карт.

В таблице приведены ставки межбанковской комиссии обеих ведущих международных платежных систем – Visa и MasterCard – для розничных торговых точек.

Таблица 1. Ставки межбанковской комиссии платежных систем Visa и MasterCard для розничных торговых точек

Карточный продукт	Ставка Interchange fee base transaction, % от суммы транзакции	Ставка Interchange fee chip transaction, % от суммы транзакции	Ставка Interchange fee chip transaction для MCC High volume groceries, % от суммы транзакции	Ставка Interchange fee chip transaction для MCC Very high volume groceries, % от суммы транзакции
MasterCard Standard	1,7	1,5	0,8	0,5
MasterCard Gold	1,75	1,55	0,8	0,5
MasterCard Platinum	2,0	1,98	0,8	0,5
MasterCard World	2,1	2,1	1,5	0,75
Maestro	0,9 (PIN verified)	0,9	0,8	0,5
Visa Classic	1,75	1,5	0,8	0,5
Visa Gold	1,75	1,55	0,8	0,5
Visa Platinum	2,0	1,98	0,8	0,5
Visa infinite	2,1	2,1	0,8	0,5
Visa Electron	1,75	0,8	n/a	0,5

Учитывая такую тенденцию, как переход крупнейших банков-эмитентов к массовому выпуску карточных продуктов категории Classic и Standard, более доходных, чем Visa Electron и Maestro, стоимость обслуживания карт в торговой сети обходится эквайеру в среднем в 1,5% от суммы транзакционного оборота.

Второй причиной, косвенно препятствующей организации приема карт в сетевых гипермаркетах, является длительность процесса расчета за покупку с помощью карты. При классическом сценарии процедуры оплаты от кассира требуется проведение ряда нетривиальных для его работы действий: он должен визуально проверить подлинность предоставляемой карты, определить способ обслуживания – контактный (магнитная полоса или чип) или бесконтактный, ввести сумму операции и инициировать оплату, передать терминальный чек на подпись покупателю, сверить подпись на чеке с подписью на карте, передать покупателю кассовый и терминальный чеки, отложить отдельно экземпляр терминального чека магазина. Ко времени проведения этих операций добавляется время на авторизацию карты, а также на действия в случае неуспешной авторизации (например, клиент попытается расплатиться другой картой или снимет наличные в ATM). При наличии довольно длинных очередей к кассам в сетевых гипермаркетах увеличение времени обслуживания клиентов влечет за собой дополнительные расходы со стороны ритейлера, а также недовольство покупателей качеством обслуживания. Ритейлеру, кроме этого, приходится решать проблемы учета и хранения терминальных чеков и ручного труда при работе с претензиями, что с ростом бизнеса приведет к дальнейшему увеличению операционных расходов и расходов на содержание дополнительного персонала.

Однако всем этим неудобствам в рамках традиционной схемы приема карт можно противопоставить прибыль, которую недополучил магазин, не принимающий карты к оплате. Недополученную прибыль определяют такие факторы, как потеря части клиентов – держателей карт, у которых нет при себе



Рис. 1. Схема взаимодействия сторон в классической схеме организации торгового эквайринга

наличных в принципе, и ограничение суммы покупки суммой имеющихся у клиента наличных (как известно, величина среднего чека при оплате картой выше, чем при оплате наличными). Снимать наличные в ATM, расположенных в магазине, клиенты предпочитают лишь в крайних случаях. На фоне массового распространения кредитных карт и карт с разрешенным овердрафтом оплата покупки средствами кредита является для многих клиентов существенным подспорьем, способствует выбору данной торговой точки для совершения регулярных покупок, что также ведет к росту среднего чека. Иными словами, прием карт к оплате позволяет продавать товары и услуги тем покупателям, у которых по различным причинам попросту «нет денег» в традиционном понимании этого выражения.

Решение данных проблем лежит в области минимизации затрат на обеспечение обслуживания карт и технологической модернизации транзакционного оборудования. Это позволяет, с одной стороны, оптимизировать работу кассира, а с другой – исключить риски приема к оплате потерянных/украденных и поддельных карт.

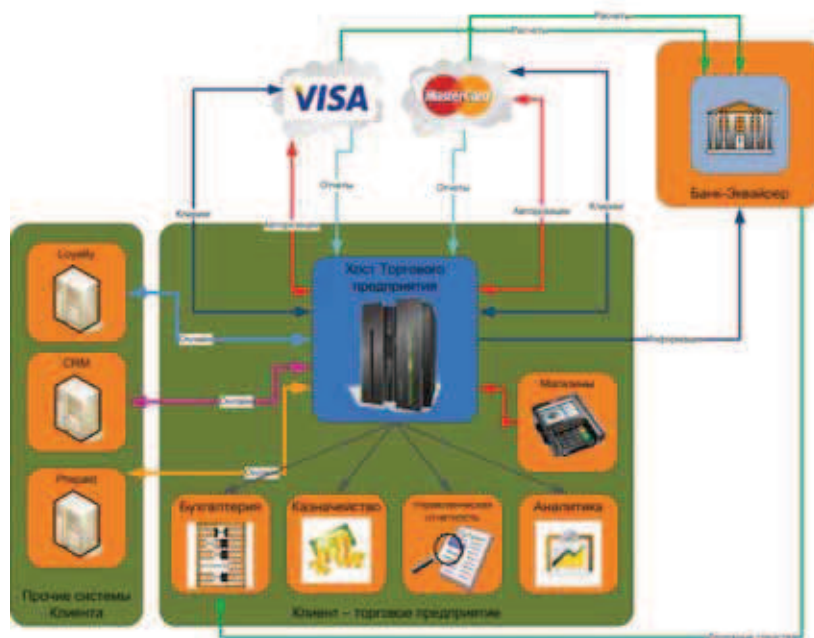


Рис. 2. Схема взаимодействия сторон при наличии у мерчанта собственного процессингового центра

Решение найдено!

С учетом всех перечисленных обстоятельств классическая схема организации услуги «торговый эквайринг», зародившаяся еще в середине двадцатого века, сегодня не устраивает крупных игроков российского рынка розничной торговли.

Обратимся к опыту рынка Северной Америки, где большинство крупнейших ритейлеров, таких как Wal-Mart Stores (торговая марка Walmart), Target, 7-Eleven, Sunoco, Best Buy и Caremark, традиционно предоставляют возможность оплаты как в наличной, так и в безналичной формах. На этом рынке ритейлеры сами устанавливают правила игры для платежных систем и самостоятельно занимаются выпуском и обслуживанием платежных карт, не имея статуса кредитных организаций. Учитывая особенности российского законодательства, можно предположить, что технологии прямого взаимодействия ритейлеров с платежными системами приживутся и у нас. Подтверждением этому является возможность оплаты покупок в крупнейшей в России розничной сети «Ашан» по картам Visa, которая внедрена 31 октября 2011 г.

Как следует из совместного пресс-релиза платежной системы Visa и «Ашан», этот проект стал первым из такого рода инициатив

не только в России, но и во всей Европе. В его рамках реализована технология Merchant Direct Connection – прямое подключение торгового предприятия к сети международной платежной системы. «Тестовый запуск приема карт показал, что благодаря инфраструктуре «Ашан» и новым технологиям Visa, оплата покупок по картам Visa в «Ашан» осуществляется в среднем на 30% быстрее, чем наличными» – говорится в совместном пресс-релизе.

Технологическая интеграция с платежной системой осуществляется через процессинговый центр ритейлера.

Схема взаимодействия сторон

Решение с использованием прямого подключения имеет ряд технологических и юридических особенностей. Схема Merchant Direct является стандартной для международных платежных систем, но на территории Европы и России она представляет собой ноу-хау для рынка эквайринга. Речь идет о следующих моментах схемы:

- ритейлер, как юридическое лицо, регистрируется в международной платежной системе и осуществляет весь информационный обмен через ПЦ, а также имеет в случае необходимости все возможности для подготовки и передачи детализированной расчетной информации расчетному банку (банку-эквайеру);
- ритейлер может являться собственником ПЦ;
- расчетный банк – принципиальный участник международной платежной системы, выступает эквайером в соответствии с российским законодательством;
- возмещение сети магазинов ритейлера по совершенным операциям международная платежная система выплачивает через расчетный банк на расчетные счета ритейлера.

Таким образом, решение Merchant Direct не требует внесения глобальных изменений во внутренние регламенты работы, как платежных систем, так и расчетного банка, и в то же время соответствует российскому законодательству.

Теперь рассмотрим, как осуществляется информационное взаимодействие участников этой схемы.

Ритейловая сеть – процессинговый центр

- Взаимодействие осуществляется как в режиме онлайн, так и в режиме офлайн.
- Взаимодействие в режиме онлайн осуществляется в соответствии с требованиями международной платежной системы.
- Взаимодействие в режиме offline осуществляется в соответствии с требованиями российского законодательства и требованиями ритейлера.

Процессинговый центр – международная платежная система

- Взаимодействие осуществляется как в режиме онлайн, так и в режиме офлайн.
- Взаимодействие в режиме онлайн и офлайн осуществляется в соответствии с правилами и требованиями международной платежной системы и PCI DSS

Ритейловая сеть – расчетный банк

- Режим взаимодействия определяется договорными условиями с расчетным банком на расчетно-кассовое обслуживание и технологическими возможностями расчетного банка.

Договорная схема

В рамках Merchant Direct ритейлер устанавливает прямые договорные отношения с платежными системами и расчетным банком. Однако далее он должен заниматься абсолютно непрофильной для себя деятельностью – проектированием архитектуры в целом и процессингового центра в частности, сертификацией в платежных системах, интеграцией процессинга с IT-инфраструктурой магазинов и систем автоматизации учета и бухгалтерии, организацией телекоммуникации между системами, проектированием бизнес-процессов и информационных потоков и т. п. Понятно, что решить поставленную задачу без помощи квалифицированных и опытных специалистов-консультантов ритейлеру не под силу.

Значение услуг интегратора-консультанта сложно переоценить: он не только выполняет технологическую подготовку и проработку проекта, но и является управляющим

и связующим звеном между заказчиком и многочисленными подрядчиками, отстаивая интересы заказчика перед ними.

Услуги консультанта включают в себя:

- предпроектное исследование существующей IT- архитектуры аппаратных и программных систем организации;
- финансовое моделирование;
- разработку бизнес-процессов и технологических моделей проекта, оптимизацию существующих бизнес-процессов;
- разработку детализированного проектного плана;
- формирование технологических требований к аппаратной, программной, коммуникационной, инженерной составляющим проекта, а также мер информационной безопасности;
- подготовку тендерной документации на покупку аппаратных и программных средств;
- подготовку схем технологических процессов, проектной документации в соответствии с законодательству, ГОСТам, правилам международных платежных систем, сертификацию решений в компетентных органах и международных платежных системах;
- поддержку проекта от стадии запуска до baby sitting period.

Преимущество консолидации технологических и управленческих решений в рамках одной компании для реализации проекта с учетом всех нюансов проектного цикла – в выработке наиболее рационального пути использования имеющихся ресурсов и определения необходимых инвестиций. Также





немаловажна предоставляемая заказчику возможность контролировать все виды работ на всех этапах реализации проекта, от настройки ПО до возведения инженерных сооружений, а также соблюдение сроков и объемов бюджета проекта.

Расчеты и отчетность

Технология проведения расчетов (выплаты возмещения по совершенным операциям) – стандартная технология международной платежной системы и условия РКО расчетного банка. Ритейлер располагает всей получаемой от платежной системы стандартной отчетностью в виде транзакционных файлов и инвойсов. Но в подготовке управленческой отчетности у ритейлера открываются поистине неограниченные возможности.

Не секрет, что при взаимодействии с банком-спонсором и внешним процессинговым центром между клиентом (мерчантом) и банком-эквайером возникает конфликт интересов. И банк-спонсор, и ПЦ стремятся унифицировать регламентные процедуры информационного обмена и набор отчетности для клиентов, за подготовку индивидуальной отчетности берутся неохотно, высоко тарифицируя подобные услуги. Время реализации нестандартной отчетности никогда не устраивает клиентов.

В отличие от традиционных схем отчетная система ритейлера в рамках технологии Merchant Direct настраивается исключительно под нужды предприятия. Появляется возможность построения отчетов на совмещении данных о транзакциях от платежных систем и данных внутренних систем, что обеспечивает:

- построение развернутой отчетности любой сложности;
- проведение аналитики на основе отчетности;
- подготовку данных для учета в системах лояльности и CRM.

Таким образом, решается одна из наиболее актуальных для всех крупных ритейлеров задача: появляется возможность гибкой оптимизации бизнес-процессов, упрощения логистики и, как результат, достигается ощутимая финансовая экономия.

Преимущества и особенности Merchant Direct

Технологическое решение на базе ПЦ с прямым доступом к платежным системам обладает рядом весомых преимуществ. Прежде всего – это полный контроль ритейлера над бизнесом и управление информационными потоками. Ритейлер оплачивает лишь услуги расчетного банка, в то время как операционные расходы по сопровождению основного бизнеса прозрачны и планируются на долгосрочной основе. Еще одно неоспоримое достоинство – открываются новые горизонты для развития бизнеса. Собственный ПЦ позволяет гибко и оперативно реагировать на конъюнктуру рынка в части реализации новых платежных технологий, терминальных решений, реализации локальных и аутсорсинговых программ лояльности. Осуществляется всестороннее управление терминальной сетью, мониторинг риск-параметров обслуживания клиентов. Открывается возможность онлайн-интеграции с другими IT-системами организации, создания интерактивных дис-

танционных сервисов и продуктов для клиентов, автоматизации подготовки управленческой отчетности и ее анализа. При этом объем и сроки интеграции определяются самим ритейлером, а сроки выплаты возмещения по операциям определяются только правилами платежных систем.

Большинство современных ПЦ ведущих вендоров обладают возможностями обслуживания терминального и кассового оборудования различных модификаций, включая устройства самообслуживания и терминалы с функцией приема бесконтактных карт, реализации проектов по выпуску и сопровождению программ лояльности, подарочных карт (gift card), обслуживания операций e-commerce, обеспечивают прием платежей в пользу поставщиков услуг и т. д. Собственные процессинговые мощности ритейлера позволяют предлагать обслуживание операций с использованием платежных карт другим участникам платежных систем для получения дополнительного комиссионного дохода.

Отдельно хочу остановиться на возможности для ритейлера выпускать и сопровождать предоплаченные (подарочные) карты с фиксированным номиналом, пополняемые или непополняемые. Карты такого типа являются мощным и действенным инструментом беспроцентного привлечения денежных средств. При явных финансовых выгодах от распространения таких карт (остатки средств не востребуются, средства не обналичиваются, проценты банку за пользование заемными средствами не уплачиваются) устойчивый спрос на подарочные карты имеется у юридических лиц, использующих их в качестве мотивационного инструмента для собственных сотрудников. При должной маркетинговой поддержке подарочные карты активно приобретаются розничными клиентами для использования по прямому назначению – в качестве подарка.

Мультивендорность решения

В начале статьи я упомянул, что в России накоплен обширный опыт строительства процессинговых центров различной функциональности на базе решений от поряд-

ка 10 вендоров. Но в большинстве своем поставщики процессинговых решений не принимают внесения каких-либо изменений в систему при технической интеграции с существующей IT-инфраструктурой организации. В решении же, реализованном для ритейлера, осуществлена как раз адаптация интерфейсов процессинговой системы под IT-системы ритейлера, а не наоборот.

User friendly терминал в «Ашане»

В свою очередь, вопрос качества и скорости клиентского обслуживания решается использованием терминального оборудования, ориентированного на самообслуживание клиента при соблюдении процедур, обеспечивающих защищенность операции. Терминалы с функцией самообслуживания – пока еще новинка в розничной торговле России. Гипермаркеты «Ашан» оснащены терминальным оборудованием Ingenico ISC-250. Покупатель самостоятельно проводит операцию по карте, на экране терминала последовательно отражаются все этапы проведения транзакции. Клиент подтверждает операцию либо вводом ПИН-кода, либо подписью на сенсорном экране терминала. Последнее позволяет отказаться от печати бумажного чека и сохранять электронную копию документа с имиджем визуальной подписи клиента. Для мерчанта данная технология значительно облегчает логистику учета первичных документов по операциям оплаты и претензионную работу.

Производитель терминального оборудования в технической спецификации обещает совместимость устройств с технологиями бесконтактного обслуживания карт PayPass и payWave, а также NFC, сертификаты на Fully EMV, PCI PTS V2 и V3. Терминалы оснащены защитными экранами, препятствующими подглядыванию ПИН-кода со стороны, и обеспечивают криптозащиту передаваемой информации по современным международным алгоритмам шифрования DES, 3-DES, RSA, DUKPT и Master/Session.

Здесь же стало возможно применить программу Visa быстрой оплаты покупки Visa Easy Payment Service, которая позволяет не



Radian-QS. Компания Radian Quality Solutions (Radian-QS) основана в 2009 г. Основные направления деятельности – системная интеграция в сфере платежных услуг, включая карточный бизнес и ДБО.

Опыт сотрудников компании позволяет предоставлять квалифицированные услуги в следующих смежных областях: проектирование и построение процессинговых дата центров, включая требования по строительству, планированию структуры, физической и информационной безопасности, проведению сертификаций; управление процессами внутренней интеграции; управление процессами внешней интеграции; разработка и внедрение собственных платежных систем и систем сбора платежей, включая архитектуру систем, разработку информационных потоков и запуск в эксплуатацию; кризисное управление проектами; разработка и внедрение систем дистанционного обслуживания клиентов; консультационные услуги по всем перечисленным направлениям.

Имплементационная команда компании за последние шесть лет участвовала в реализации проектов по интеграции информационных систем банков, созданию систем сбора платежей для ведущих игроков коммунального сектора, внедрения систем лояльности, созданию спонсорских проектов (проект АРЧЕ).

запрашивать подпись покупателя для покупки на небольшие суммы.

Информационная безопасность

Особое внимание в рамках схемы Merchant Direct уделяется проблемам безопасности при совершении оплаты по банковским картам. Для этого специально разработана и реализована на базе карточного процессинга комплексная система контроля и управления рисками. Система обладает следующим функционалом:

- автоматизация ведения претензионной работы (электронные копии чеков направляются в претензионный отдел расчетного банка в автоматическом режиме по получению системой сообщений chargeback или по запросу расчетного банка в автоматическом режиме и импортируются в систему обработки претензий);
- интерактивное управление рисками (fraud-prevention system) – гибко настраиваемая, самообучаемая система отслеживания предотвращения потенциальных рисков в торговой сети;
- логирование информации о совершенной операции оплаты с привязкой к номеру кассы, идентификатору проводившего операцию кассира (выявляет попытки внутреннего мошенничества);
- нотаризованный документооборот между всеми участниками с шифрованием по ГОСТ;

- хранение информации в базе данных операций с картами выполняется в соответствии стандартам PCI DSS;

- информационный обмен с базой данных терминальных устройств производится по VPN-каналам с шифрованием по ГОСТ;

- физическая и логическая безопасность sensitive data – номера карт, срок действия и т. п. в явном виде недоступны. При попадании таких данных в систему эти данные шифруются на аппаратных средствах и хранятся и обрабатываются в системе в зашифрованном виде;

- fault-tolerant: IT-инфраструктура карточного процессинга и его интерфейсы с терминальным оборудованием и сетями платежных систем представляют собой отказоустойчивую процессинговую систему (включая резервирование телекоммуникационной инфраструктуры), работающую в режиме active-active и обеспечивающую бесперебойную работу процессинговых мощностей в режиме 24x7x365 на физическом, программном и логическом уровнях.

Дополнительные возможности обратной связи с клиентом

Собственный ПЦ позволяет реализовать процессирование и учет транзакций по совместным картам, участвующим в программах лояльности, локальным или сторонним картам (с участием иных юрлиц – мерчантов или программ на аутсорсинге). Информационная связка между разными программами лояльности, CRM-системой и информацией процессинга о транзакционной активности является, по сути, многофункциональным инструментом для сегментирования и управления клиентской базой. Кросс-продажи, специальные предложения и акции, комплименты в день рождения, накопительные скидки или бонусные баллы – эффективные методы увеличения продаж и доходности, основанные на знании поведенческой модели клиента. Подобный функционал не оценим с точки зрения получения реальных конкурентных преимуществ, которыми в полной мере обеспечат себя ритейлеры, раньше других внедрившие Merchant Direct.

Online & Retail Offline International Forum

Февраль 2014 года

Организаторы:



Место проведения: Россия, Москва, Форум Холл

Формат: Конференция. Выставка. Круглые столы

Официальная страница: PLUS-forum.com

Форум нацелен на активизацию сотрудничества банков и ритейловых структур

Темы форума:

- Программы лояльности
- POS- и потребительское онлайн-кредитование
- Мультиканальность розничных продаж
- Клиентоориентированный маркетинг
- Мобильные приложения
- Социальные сети
- Бесконтактные и мобильные платежи
- Эквайринг / Интернет-эквайринг
- Электронные деньги
- Безопасность online коммерции
- Логистика в онлайн-торговле
- POS-оборудование

- Системы самообслуживания в ритейле
- Цифровой маркетинг в ритейле (Digital Signage и т.п.)
- Геолокационные сервисы
- Электронные кассиры
- Cash-менеджмент
- Инкассация / Самоинкассация
- Автоматизация обработки наличных
- Технические средства и методики выявления поддельных денежных знаков и др.
- IT в ритейле
- и др.

