



# ОТ МИКРОПЛАТЕЖЕЙ ДО ЭЛЕКТРОННОГО ГОСУДАРСТВА



**Оксана Калашникова,**  
Коммерческий директор,  
ЗАО «САГА Технологии»

Автоматизация платежей – один из наиболее бурно развивающихся секторов IT-рынка. Терминалы экспресс-оплаты за какие-то несколько лет стали привычной частью городского пейзажа, обрели новый функционал, сделали более доступными сотни сервисов, от оплаты мобильной связи до операций с банковскими кредитами. Куда шагнет техника завтра? В будущем мы попытались заглянуть вместе с экспертами из ЗАО «САГА Технологии». Наш гость – коммерческий директор компании Оксана Калашникова.

**tRF Оксана Александровна, у нас сегодня не совсем обычное интервью. Думаю, в роли «футуролога» Вам выступать еще не приходилось?**



**ОН РАБОТАЕТ НА ВАС**



[www.saga-tech.ru](http://www.saga-tech.ru)

**ЗАО "САГА Технологии"**

**OK** Смотря что иметь в виду. Гада-нием на кофейной гуще мы точно не увлекаемся (смеется). А вот при вы-боре стратегии развития бизнеса без долгосрочных прогнозов не обойтись. Судите сами: понимание перспектив рынка моментальных платежей начало складываться у нас еще в 2001-2004 годах. Зарождение рынка в 2005 году, взрывной рост 2006-2007 годов, резкое усиление роли банков в 2008-2010 гг., которое продолжается и сейчас – все это было для нас в целом понятно и ожи-даемо, мы заранее к этому готови-лись, фактически, подстраивались под свои же прогнозы.

**tRF Вы стояли у истоков рын-ка?**

**OK** Мы были среди компаний пер-вой волны. Когда в начале 2006 го-да «САГА Технологии» начала активно работать, все только начиналось.

**tRF Давайте определим отправ-ные точки в интервью. Как раз-вивалось направление мгновен-ных платежей и что оно представ-ляет собой сегодня?**

**OK** Развитие шло по двум парал-лельным направлениям. Кто-то соз-давал и развивал платежные систе-мы и сети приема платежей, кто-то сосредоточился на разработке и про-изводстве оборудования – платеж-ных терминалов. SAGA Technologies - вендор, компания-производитель, пошедшая по пути организации соб-ственного производства полного цикла, от конструкторского бюро и металлообработки до сборочных цехов и разработки ПО для своих устройств.

**СТРАТЕГИЯ**

# КРУПНЕЙШИЙ РОССИЙСКИЙ ПРОИЗВОДИТЕЛЬ ПЛАТЁЖНЫХ ТЕРМИНАЛОВ SAGA®

Сама идея платежного терминала крайне проста. Можно сказать, она лежала на поверхности. Рост числа сервисов, требующих периодических и, что было очень важно в начале, наличных платежей поставил вопрос взимания этих платежей в шаговой доступности. Речь, в первую очередь, идет о сотовой связи – именно она дала толчок развитию этого сектора рынка. Думаю, все помнят первые мобильники - «лопаты», и одну-две кассы провайдера, куда приходилось ездить через весь город. Дальше – карточки экспресс-оплаты и создание сети пунктов приема платежей, защищенных касс с персоналом от одного до десяти человек.

Но разместить на 1 квадратном метре автоматизированный терминал значительно проще и дешевле, чем на 10 квадратных метрах бронированную кассу – учитывая все согласования, затраты, заработную плату сотрудникам и многие другие нюансы.

Так начинался рынок моментальных платежей. Начинался он очень непросто, вплоть до того, что раз за разом нам приходилось разъяснять клиентам, что это за устройства и зачем они вообще нужны. Когда же общее понимание было достигнуто, на рынке началось то, что сегодня принято называть «бурный рост». Можно подобрать и другие определения, менее лестные. Число компаний-производителей выросло до десятков, затем до сотен и тысяч. Аппараты, – самого разного качества, – производились буквально в гаражах. Этой «вахханалии», капитализму времен «дикого Запада», положило конец государственное ре-



+7 (495) 987-1120

[www.rfinance.ru](http://www.rfinance.ru)



гулирование рынка, разработка цивилизованного законодательства о мгновенных платежах.

Весной 2009 года был принят закон № 103-ФЗ «О деятельности по приему платежей физических лиц, осуществляемой платежными агентами». Согласно закону, во всех платежных терминалах требовалось установить фискальный регистратор, за исключением терминалов, принадлежащих банкам. Тысячи единиц оборудования мгновенно устареели, а учитывая, что «гаражные» компании, их производившие, к тому моменту, по большей части, уже просто исчезли, никаких шансов на их модернизацию не было.

Но это – один срез нашей темы. Другой заключался в росте заинтересованности банковского сектора в рынке мгновенных платежей. Первыми клиентами нашей компании были, преимущественно, индивидуальные предприниматели. С 2008 года началась банковская экспансия. Через терминалы проходили, минуя банки, значительные объемы наличности. А ведь оплата услуг третьих лиц через терминал самообслуживания мало по своей сути отличается от платежа через кассу банка с помощью платежного поручения. Теоретически - это классическая банковская операция. К тому же терминал – это брендированная точка присутствия банка, способ расширения спектра услуг банка, повышения лояльности клиента к банку и многое другое.

Давайте задумаемся, что такое же современный платежный терминал? По сути, автоматизированная касса, обслуживающая население в шаговой доступности. Предоставляющая услуги пополнения счета, погашения кредита, оплаты ЖКХ, сотовой и стационарной связи,

интернета, ТВ, штрафов и т. д. И что особенно ценно, для банка это совершенно новая клиентская группа. В своей основе - это люди, привыкшие оперировать только наличными, ранее с банками не работавшие, держащие свои сбережения «под подушкой». Их объективно много, около 120-130 миллионов, включая трудовых мигрантов.

На данный момент основная масса розничных и многопрофильных коммерческих банков уже принимает наличные денежные средства через систему мгновенных платежей. За последние пару лет серьезное развитие получила схема приема платежей по потребительским кредитам. Плюс пополнение дебетовых и кредитных карт. Уже есть клиенты, которые пользуются банковским терминалом для оплаты услуг с помощью своей банковской карты, как в банкомате. И их число и доля в объеме микроплатежей неуклонно растет.

**tRF** Итак, концепция терминалов появилась в 2001-03-м, рынок растет и развивается с 2006-го. Вы утверждаете, что еще на момент проработки идеи существовало представление, во что этот сектор рынка превратится к сегодняшнему дню?

**OK** У большинства наших конкурентов – нет. Мы же изначально, как я уже упоминала в начале нашего разговора, ориентировались на банковский сектор. Стратегия развития компании предполагала ориентацию именно на банки. На разработку устройств, которые по своим возможностям приближаются к полнофункциональному банковскому устройству, банкомату cash-in/cash-out.

Это нам позволило еще в разгар кризиса в 2009-м предложить нашим клиентам, в первую очередь банкам, целую

линейку устройств, начиная от информационных терминалов и систем на их основе (справка, организация электронной очереди), до терминалов cash-in/cash-out, оснащенных средствами считывания штрих-кодов, работы с банковскими картами, приема наличности как в купюрах, так и в монетах. Есть у нас эти эксклюзивные разработки, о которых в силу договоренностей с заказчиками, мы не можем говорить. Но поверьте, это очень интересные и перспективные устройства.

**tRF И какова сейчас доля банков в этом секторе рынка? Как она менялась со временем, каковы прогнозы на будущее?**

**OK** Менялась, фактически, от нуля до, на мой субъективный взгляд, 30 процентов на сегодняшний день. В ближайшие несколько лет, возможно даже в ближайшие два-три года, я думаю, доля банков достигнет 80-90 процентов. То есть практически весь рынок платежей станет банковским.

Есть еще один фактор, влияющий на увеличения объема как самого рынка, так и доли банков на нем. Сейчас проходит законодательную проработку концепция универсальной электронной карты (УЭК), национальной платежной системы и портала госуслуг. В чем новые возможности для банков? Не будем рассматривать платежные и социальные возможности УЭК, как не относящиеся к теме – они и так реализованы в социальных картах, банковских картах, картах проезда и т. д. Главное, она будет удостоверением личности, в том числе и в электронной среде. Она, наконец, устранил принципиальное препятствие для удаленного заключения договора – то, с чем банки вынуждены сталки-

ваться каждый день, и что пока никак не могу обойти. А именно – договор заключается при предъявлении паспорта клиента.

**tRF То есть будущее за полностью автоматизированным удаленным обслуживанием?**

**OK** Безусловно! Крупному банку войти в малый населенный пункт и открывать там полноценное отделение просто неинтересно. Иное дело - полностью автоматизированный офис с минимальным персоналом. Для любого банка это возможность своего продвижения, организации отделений на местах, точек присутствия, не требующих масштабных затрат.

Вообще, будущее мне видится так: отделение банка будет представлять собой небольшое помещение, обслуживаемое охранником и одним-двумя менеджерами. В нем будет ряд кабинок, вроде переговорных на телеграфе. Помните, были такие в советское время? В каждой кабинке – полнофункциональный терминал, снабженный, в том числе, видеокамерой и возможностью видеосвязи с любым специалистом банка. При этом один специалист может находиться в Киеве, другой в Цюрихе, третий в Москве – не важно, где. Главное, что система позволяет пользоваться такими принципами организации работы, и такими принципам обслуживания клиента.

**tRF Если я правильно понимаю, концепция автоматизации не ограничивается банковской сферой?**

**OK** Не ограничивается. Могу перечислить сферы деятельности, в которых мы поставляем или уже поставили нашим клиентам программно-аппаратные ре-



шения. Поликлиники и другие медицинские учреждения, школы и ПТУ, службы ЖКХ, ГИБДД, отделения милиции, суды, БТИ, вокзалы и автостанции, кинотеатры, органы местного самоуправления, префектуры, мэрия, различные государственные учреждения, осуществляющие прием граждан.

Способы автоматизации самые разные – от организации электронной регистратуры в поликлиниках и электронной очереди в присутственных местах, до возможности оплачивать те или иные услуги прямо на месте, получать при помощи справочно-информационного терминала распечатку документов, связываться с консультантом или специалистом учреждения при помощи аудио-видеосвязи...

На самом деле ничего слишком уж фантастического во всем этом нет. Многие из того, о чем я говорю, уже давно реализовано и выглядит уже привычно. Существуют, например, колл-центры компаний, в которые клиент может позвонить хоть со стационарного, хоть с мобильного телефона, и, выбрав в голосовом меню нужного специалиста, получить у него консультацию.

Но речь не просто об информатизации этих учреждений. Да, конечно, на внешнем уровне все будет выглядеть как установка инфоматов в необходимом количестве. Но мы – компания-интегратор. Речь не только о «железе», должно быть и соответствующее специальное программное обеспечение, решение «под ключ». Мы сейчас работаем в направлении интеграции таких терминальных сетей в общую глобальную структуру.

**tRF Подождите, речь идет о создании некой глобальной сети информационно-платежных терминалов?**

**OK** Да. Человек в подъезде своего дома, или на улице, или в почтовом отделении записывается на прием к врачу. К конкретному врачу, в конкретной поликлинике или больнице, и на конкретное время. В подтверждение совершенной операции он получает распечатанный квиток. Может быть, в таком квитке нет никакой необходимости – система учитывает и время приема, и число записавшихся к специалисту людей. Но человеческую психологию нуж-

но учитывать в любом случае – требуется некое материальное подтверждение совершенных в электронной форме действий.

Аналогично человек записывает ребенка в детский сад, или школу. Он подтверждает свою личность, ему показывают количество свободных мест в детских садах или школах района, он выбирает учебное учреждение и отправляет заявку.

### **tRF Не совсем понятно, как это связано с банками?**

**OK** Напрямую. Банковские услуги - локомотив развертывания такой терминальной сети. Все госуслуги экономически, де-факто, нерыночны. И ради только госуслуг ставить сеть такого дорогостоящего оборудования просто убыточно, это непозволительная нагрузка на госбюджет. А если во главу угла, во главу этого процесса поставить набор банковских услуг – любой банк будет рад купить и установить оборудование. Учитывая, что ему предоставят возможность развернуть сеть своих устройств в поликлиниках, паспортных столах, иных присутственных местах.

### **tRF Хорошо. Но сейчас очень активно развивается интернет-банкинг. Не боитесь, что терминалы просто останутся в прошлом?**

**OK** Нет. Мы такой угрозы не видим.

Простой пример: люди получают зарплату на банковскую карточку, и в конце рабочего дня выстраиваются очередь к банкомату, чтобы снять наличность. Почему? Объясняют просто: на рынке карточки не принимают (смеется). Другой пример, отчасти тоже комичный: люди снимают наличные, а пройдя каких-то 100 метров, оплачивают сотовую

связь через терминал. Это психология – ощутить деньги в руках и ими распорядиться.

Интернет-банкинг развивается, и это замечательно, можно этому только радоваться. Но нужно отдавать себе отчет и в том, что существуют социальные градации даже в масштабах одного мегаполиса, будь-то Москва, Нью-Йорк или Шанхай. Целые районы живут не в сфере электронных платежей и банковских карт, а в сфере наличного обращения.

И даже если рассмотреть самый футуристический вариант, при котором деньги будут полностью отменены. Даже в таком случае терминал не умрет, он эволюционирует. Не важно, будет ли у человека банковская карта или вшитый под кожу чип. Для того чтобы купить билет на электричку, поезд или самолет (особенно, если решение пришло в голову спонтанно), ему потребуется «точка присутствия» - некое автоматизированное устройство, заменяющее собой кассу. В которой можно указать конечный пункт, произвести оплату и получить на руки билет.

Важно предоставить человеку выбор. Он может осуществить нужную ему операцию с помощью персонального компьютера или смартфона, а может с помощью такого специального устройства, - терминала, инфомата или банкомата. Все зависит от привычек человека и ситуации, в которой он в данный момент находится. Это даже вопрос личной свободы, если хотите.

**tRF Итак, будущее за информатизацией. Оксана Александровна, это был очень интересный разговор, отрывший, не скрою, весьма интересные перспективы. Надеюсь, мы в самом скором времени увидим этот электронный мир.**

tRF