

## банковский сотрудник XXI века



беседовал Николай Мальцев

Платежные терминалы – уникальное и по большому счету недооцененное российское ноу-хау. Одна из немногих высокотехнологичных отраслей, переживающая бурный рост в России, уверенно выходящая на внешние рынки. Многократный рост экспорта за последний год говорит сам за себя. О текущем положении и перспективах отрасли, долгое время оставшейся недооцененной банками, мы беседуем с коммерческим директором ЗАО «САГА Технологии» Оксаной Калашниковой.

**НБЖ:** Оксана Александровна, как давно ваша компания присутствует на рынке?

**О. КАЛАШНИКОВА:** С начала 2006 года. Нам пошел седьмой год. Но костяк команды начинал формироваться на рынке электронных платежей еще в 2001 году. Фактически мы стояли у самых истоков рынка платежных терминалов.

**НБЖ:** Всем приходится с чего-то начинать. С чего начинали вы?

**О. КАЛАШНИКОВА:** С развития самого направления. Людям приходилось объяснять, что такое платежные термина-

лы и для чего они нужны. Что платежный терминал – это единица бизнеса, каждый установленный терминал приносит доход.

Первыми откликнулись индивидуальные предприниматели. Они создавали сети из двух-трех устройств. Так шла апробация идеи на практике. Дальше было уже проще – мы отталкивались от готовых примеров, от конкретных, уже функционирующих сетей ИП.

К концу 2008 года начала формироваться законодательная база по платежным терминалам. И тогда же произошел перелом в отношении к этим устройствам – ими заинтересовались

банки. Любая наличность, движение денежных средств – это все-таки банковская сфера. Через терминалы же, даже на уровне микроплатежей, проходили существенные объемы наличности, минуя банки.

**НБЖ: Получается, в России рынок терминалов зародился в 2006 году?**

**О. КАЛАШНИКОВА:** Да. Хотя идея возникла еще в 2001 году, но в 2006 году мы пришли на совершенно новый и неразвитый рынок, находящийся в зачаточном состоянии. У небольшой группы людей была концепция, понимание, что такое моментальные платежи и для чего они нужны. Именно в 2006 году начался взрывной рост этого рынка.

**НБЖ: Опирались ли вы в данном случае на западный опыт или на собственные аналитические разработки? Как пришла в голову такая идея – заняться производством терминалов?**

**О. КАЛАШНИКОВА:** Терминалы – это исключительно российская разработка, российское ноу-хау. Сейчас на Западе это направление только начинает развиваться. И они смотрят на нас, перенимают наш опыт, применяют его у себя.

Что же касается возникновения идеи... Ранее существовали пункты приема платежей с живым кассиром. Они и преобразовались в терминалы. Поставить один терминал на одном квадратном метре дешевле, чем на 10 квадратных метрах разместить защищенную кассу с кассиром. Идея заключалась в автоматизации приема платежей. Кроме того, исключался человеческий фактор.

А ведь терминалы – это не только оплата сотовой связи. Очень быстро стало ясно, что для банка это одновременно и увеличение точек присутствия, и возможность существенно расширить список предоставляемых услуг, развивать банковские продукты. Для примера возьмем кредиты. Чем больше банк приобретает терминалов (брендированных точек присутствия), тем большую

возможность имеют клиенты погасить кредиты в шаговой доступности. И не только наличными, но и с помощью банковской карты. Происходит меньше просрочек по платежам, а в конечном итоге благодаря простоте и удобству работы с банком растет лояльность клиентов и число обращений в банк за теми же кредитами.

По своей сути терминал – это автоматизированная касса, принимающая деньги, наличные или электронные, для пополнения банковского счета и для оплаты услуг. Кроме того, люди, осуществляющие наличные микроплатежи, – это новая банковская клиентура, ранее с банками не работавшая и державшая свои сбережения «под подушкой». Этих клиентов много – не менее 120–140 млн человек, включая трудовых мигрантов.

**НБЖ: Почему именно этот сектор рынка? Компания-вендор, производство полного цикла, конструкторское бюро, металлообработка, собственное программное обеспечение. Почему, в конце концов, не ресторанный бизнес, например?**

**О. КАЛАШНИКОВА:** Почему не ресторанный бизнес? Наверное, потому, что мы в нем ничего не понимаем. Если серьезно, то, во-первых, наше направление – это российское ноу-хау, что само по себе вдохновляет. Во-вторых, у него очень серьезные перспективы. На сегодняшний день существует оборудование, которое может принимать и выдавать наличность. Это могут быть автоматизированные обменные пункты, комплексы по продаже билетов, информационные гиды, терминалы с возможностью заказа товаров или услуг (и их оплатой на месте), вызова такси, да даже просто распечатки карты – хоть метрополитена, хоть района города, в котором находится пользователь. У нас есть и такие устройства.

Собрались люди технически грамотные, способные организовать, вернуть производство и управлять им, люди, которые умеют продавать, знают финансовые рынки, готовы пробовать что-то новое... Да, возможно, это

сложно, тяжело, но мы не боимся. Нам это интересно.

И потом, мы чувствуем и рост рынка, и свой собственный рост. Начав с нуля, первыми среди производителей подобного оборудования мы стали серебряными партнерами Microsoft и платиновыми партнерами Asus.

**НБЖ: Хотел спросить: девушке сложно управлять компанией, имеющей производство вплоть до металлообработки?**

**О. КАЛАШНИКОВА:** Сейчас я над этим уже не задумываюсь. Это давно стало моим образом жизни – все, что связано с металлом, техникой, электроникой. Я в этом живу, развиваюсь и не представляю себя в чем-то другом, хотя образование у меня юридическое. Но это в работе только помогает. И потом, я не одна, у нас сильная, молодая и талантливая команда.

**НБЖ: Конкуренция в этом секторе рынка велика?**

**О. КАЛАШНИКОВА:** Был определенный промежуток времени, когда компании, которые преподносили себя как производители терминалов, росли как грибы после дождя. До 2008 года таких компаний насчитывалось, наверное, несколько сотен – терминалы собирались чуть ли не в каждом гараже.

Во время кризиса произошло резкое сокращение числа производителей платежного оборудования. В первую очередь, естественно, за счет «гаражных» фирм. В кризисное время люди стали более критично подходить к выбору поставщика. В «гаражный кооператив», который существует полгода, деньги уже не несли. Да, оборудование проще и дешевле (у нас были прецеденты, когда клиентам предлагали терминалы стоимостью дешевле наших), но его надежность значительно ниже. Никакой гарантии существования этого «кооператива» на протяжении следующего полугодия или даже месяца не было. Следовательно, никаких гарантий работоспособности оборудования.

Кстати, сейчас на рынке в низкой ценовой категории «гуляет» достаточно таких терминалов из прошлого, перекупленных, «на коленке» исправленных, перекрашенных и выдаваемых за новые. Но если вам предлагают квартиру в центре Москвы за 5 млн рублей вместо 20 млн рублей, наверное, это повод задуматься о чистоте сделки.

**НБЖ:** Сколько у вас сейчас реальных конкурентов?

**О. КАЛАШНИКОВА:** На сегодняшний день серьезных конкурентов, которые действительно производят и поставляют оборудование, у нас 5-6. Но нужно учитывать, что на нашем рынке тоже есть специализация, и каждая из этих компаний сильна в своей сфере. Мы входим в пятерку производителей, по некоторым показателям мы первые, по некоторым, возможно, пятые. Например, по такому показателю, как количество банков-клиентов, мы первые. А по количеству проданных терминалов мы, наверное, вторые. Оговорюсь, что существует ряд компаний, которые ставят вендинговые аппараты, кофемашины, снековые автоматы и т.д. Если суммировать и их, то мы отодвинемся на третье место. Но такие компании имеют меньшие позиции в банковской сфере.

**НБЖ:** Готовясь к интервью, в деловой прессе я встретил мнение, что рынок платежных терминалов перенасыщен и задыхается.

**О. КАЛАШНИКОВА:** Еще два-три года назад рынок был насыщен платежными терминалами, которые принадлежали частным предпринимателям. Банки же контролировали не более 5 процентов рынка.

Какие изменения произошли в последние годы? Первое – это кризис. Второе – совершенствование законодательства. С 2010 года все платежные терминалы, кроме банковских, должны быть оснащены фискальным регистратором. В итоге мы получаем значительное число оборудования, устаревшего и физически, и морально, да еще и лишнего подчас сервисного обслуживания.

Не стоит забывать, что терминалы приобретают новый вид, новый функционал, на смену аппаратам по приему платежей приходят терминалы cash-in/cash-out. В связи с тем, что в расчетах возрастает роль монеты, они оснащаются монетоприемниками, банковской запечатанной кассетой для монет, добавляется возможность работы с банковскими картами, возможность сканирования штрих-кодов и многое другое.

Наконец, наблюдается серьезный рост заинтересованности банков. Сейчас их роль в этом секторе приближается к 20-30%. Но банкам не нужны старые терминалы, требуется оборудование современное и по функционалу, и по дизайну, способное стабильно и бесперебойно работать годами, достойное имиджа банка и вызывающее доверие клиента.

Рынок объективно перетекает к банкам, и процент их участия в этой сфере только растет. Московский кредитный банк одним из первых (наравне со Сбербанком) пришел к пониманию, что развитие терминалов стоит за банками, это единица банковского оборудования, которая приносит банку ликвидность, узнаваемость, увеличивает количество точек присутствия. Промсвязьбанк, также наш клиент, разработал стратегию развития этого направления и сейчас начинает разворачивать сеть терминалов. О каком перенасыщении может идти речь? В банковском секторе нашего рынка наблюдается бурный рост.

**НБЖ:** У вас есть региональные представители и отделения?

**О. КАЛАШНИКОВА:** С 2006 года мы поставляем оборудование в регионы. С этим, кстати, связано очень трепетное отношение нашей компании к отделу технического контроля. Терминалы, которые собираются здесь, в Москве, должны доехать до любой точки России и точно так же годами стабильно функционировать. К оборудованию при тестировании предъявляются очень жесткие требования.

У нас есть партнерские компании в регионах. Существует система гарантийного обслуживания – как дистанцион-

ная, так и с выездом на место в любую точку России. Кроме того, при крупных сетях терминалов – от 500 и выше – как правило, существует свой штат технических специалистов. У нас есть специальная услуга по обучению и сертификации специалистов клиента. Для банков эта услуга безвозмездная.

**НБЖ:** Скажите, банкоматы – это ваш технический конкурент или параллельная ветвь развития банковского оборудования?

**О. КАЛАШНИКОВА:** Изначально терминалы не воспринимались как конкурирующее с банкоматами оборудование. Однако техника не стоит на месте, мы уже говорили о том, сколь серьезно возрос функционал нашей продукции. Конечно, терминал будет иметь меньшие кассеты выдачи купюр, меньшую степень вандалостойкости. Именно поэтому он и будет называться терминалом cash-in/cash-out, а не банкоматом. И стоимость терминала и банкомата отличается в разы.

Это все еще разные сегменты рынка, но, начиная с прошлого года, мы потихоньку входим на рынок банкоматов, причем стоимость нашего оборудования на 15-30% ниже, чем у европейских аналогов. Плюс самое большое преимущество – мы создали банкомат, полностью адаптированный под российские условия. Также он может быть адаптирован под требования конкретного банка.

**НБЖ:** Уточню: в России кроме вас существуют компании, производящие банкоматы?

**О. КАЛАШНИКОВА:** Сейчас на рынок выходит компания, представляющая терминалы cash in/cash out как банкоматы. Это некорректно: банкомат должен быть сертифицирован по первому классу взломостойкости. На сегодняшний день есть только западные производители и мы.

Наш банкомат имеет первый класс взломостойкости, причем сертифицирован он в России. Он обладает дополнительным функционалом, который ранее апробирован на терминалах, вплоть до работы с разменной монетой и считывания штрих-кодов.



**НБЖ:** Вы производите также и информационные терминалы. Каков спектр их применения?

**О. КАЛАШНИКОВА:** Приведу несколько примеров. Для медицинских учреждений мы предлагаем электронную регистратуру. Для банковских структур – электронную очередь. Например, нами выигран тендер и запущен проект установки системы электронной очереди в Московском кредитном банке. Мы уже начали поставки программно-аппаратного комплекса, имеющего модульную архитектуру. Скажу без ложной скромности, аналогов ей на данный момент не существует.

**НБЖ:** Проявляют ли западные компании интерес к вашей продукции, и планируете ли вы экспансию за рубеж?

**О. КАЛАШНИКОВА:** В течение последних нескольких лет мы экспортируем нашу продукцию за рубеж. Сейчас это Евро-союз, страны СНГ, мы начали работу со странами Юго-Восточной Азии, Ближнего Востока, Южной Америки. У нас есть партнерские компании в ближнем и дальнем зарубежье.

За последний год объем поставок за границу вырос практически пятикратно. Во многом поэтому в 2012 году мы значительно увеличили производственные площади.

**НБЖ:** Давайте заглянем в будущее. Каковы перспективы этого сектора рынка? Куда шагнут технологии?

**О. КАЛАШНИКОВА:** В сторону максимального ухода от человеческого фактора. Например, крупному банку из первой двадчатки открывать полноценное отделение в малом населенном пункте не очень интересно. Гораздо удобнее создать в таком городе автоматизированный офис, предоставляющий весь спектр банковских услуг. Для среднего же банка это возможность создания своих точек присутствия, средство борьбы за клиента. И мы знаем, что есть банки, которые уже приходят к мысли о создании автоматизированных офисов. **НБЖ**

