

# Конструирование UX приёма платежей в Интернет-магазине

*Конференция User eXperience 2009  
Москва, 2009*

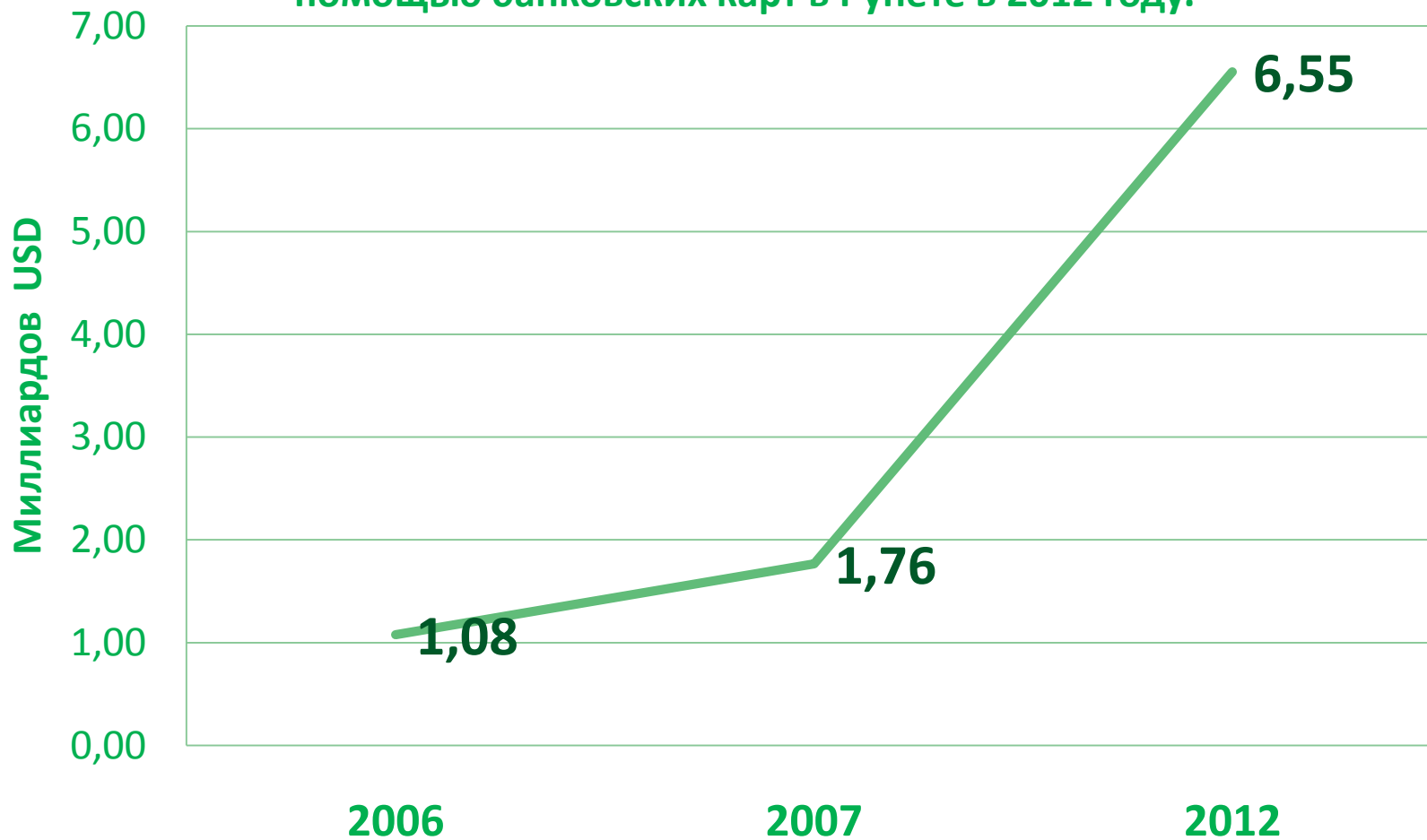


# 119

**МИЛЛИОНОВ**  
**банковских карт**  
**насчитывалось**  
**в России**  
**в 2008 году**

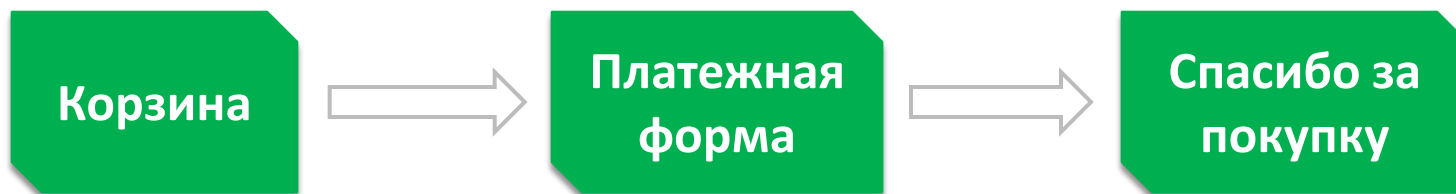
По статистике платежной системы Visa пользователь начинает расплачиваться с помощью банковской карты в Интернет спустя 4 года после начала её использования.

**Более 6 млрд. USD - прогнозируемый оборот по платежам с помощью банковских карт в Рунете в 2012 году.**





## Оплата по банковской карте в Интернете построена по принципу «Здесь и сейчас»:



### Клиенты желают оплачивать по банковским картам:

*В результате опроса, проведенного Фондом «Общественное мнение» весной текущего года, выяснилось: порядка 17% пользователей заказывают товары, либо услуги в интернет-магазинах.*

*Примерно столько же русскоязычных интернет-пользователей заинтересованы в онлайн-шоппинге, но пока не имеют опыта покупок в Сети.*



Налево пойдешь – коня потеряешь, направо пойдешь...

## Три варианта

### 1. Подключиться напрямую к банку ( $\approx 10$ банков):

- Договор с банком на Интернет-эквайринг

Либо

- 3-х сторонний договор на Интернет-эквайринг через Агента

### 2. Подключиться к агрегатору ( $> 20$ агрегаторов):

- Договор с агрегатором на обслуживание

### 3. Подключиться к платежному шлюзу (3 IPGP/IPSP):

- Договор с банком на Интернет-эквайринг

- Договор с платежным шлюзом на обслуживание операций

## Подключение к банку ( $\approx 10$ )

*Банк перечисляет деньги (хорошие банки делают это ежедневно)  
 Интернет-магазину за вычетом своей комиссии*

**Комиссия** = комиссия банка

*Через агента: **Комиссия** = комиссия банка + скрытая комиссия агента*

Персональный мерчант аккаунт	Да
Уровень защиты данных держателей карт	Высокий PCI DSS, SSL
Ограничения	Нет
Уровень финансовой защищенности Интернет-магазина	Высокая. Уставной фонд банка более 1 млрд.
Уровень контроля и предотвращения мошеннических операций	Средний Оффлайн + частично онлайн
Скорость подключения	Низкая: 4-5 недель
Уровень сервиса для Интернет-магазинов	Средний
Уровень сервиса для держателей карт	Низкий

## Подключение через агрегатора (≈20)

*Агрегатор перечисляет деньги Интернет-магазину за вычетом своей комиссии*  
**Комиссия** = комиссия банка + скрытая комиссия агрегатора

Персональный мерчант аккаунт	Нет
Уровень защиты данных держателей карт	Низкий SSL
Ограничения	Есть. Как правило, суммы до 25 тыс., страны РФ, СНГ и несколько европейских стран
Уровень финансовой защищенности Интернет-магазина	Средняя. Уставной фонд ООО
Уровень контроля и предотвращения мошеннических операций	Средний Оффлайн + частично онлайн
Скорость подключения	Высокая: 1-2 недели
Уровень сервиса для Интернет-магазинов	Высокий
Уровень сервиса для держателей карт	Высокий

# Подключение через платежный шлюз (≈3)

*Банк перечисляет деньги (ежедневно) Интернет-магазину за вычетом своей комиссии. Интернет-магазин перечисляет IPGP его комиссию*

**Комиссия** = комиссия банка + комиссия IPGP

Персональный мерчант аккаунт	Да
Уровень защиты данных держателей карт	Высокий PCI DSS, SSL
Ограничения	Нет. Возможна тонкая настройка персонально под Интернет-магазин (для снижения рисков)
Уровень финансовой защищенности Интернет-магазина	Высокая. Уставной фонд банка более 1 млрд.
Уровень контроля и предотвращения мошеннических операций	Высокий Онлайн, оффлайн
Скорость подключения	Средняя: 2-4 недели
Уровень сервиса для Интернет-магазинов	Высокий
Уровень сервиса для держателей карт	Высокий

# Налево, направо, прямо???

	Банк	Агрегатор	IPGP
Персональный мерчант аккаунт	Да	Нет	Да
Уровень защиты данных держателей карт	Высокий	Низкий	Высокий
Ограничения	Нет	Суммы, страны	Нет
Уровень финансовой защищенности Интернет-магазина	Высокий	Средний	Высокий
Уровень контроля и предотвращения мошеннических операций	Средний	Средний	Высокий
Скорость подключения	Низкая	Высокая	Средняя
Уровень сервиса для Интернет-магазинов	Средний	Высокий	Высокий
Уровень сервиса для держателей карт	Низкий	Высокий	Высокий



## Сегодня в России приблизительно 10 банков предлагают услуги Интернет-эквайринга.

Банки в условиях конкуренции предлагают более выгодные тарифы, упрощают процедуры подключения:

- *требования к обороту отсутствуют;*
- *открытие расчетного счет не требуется;*
- *нет ограничений по географии (территория РФ);*
- *работают как с ООО, так и с ИП.*



## Скупой платит дважды

- *Защитите себя от мошенничества;*
- *Обеспечьте клиентам высокую степень защиты реквизитов банковской карты;*
- *Предоставьте клиентам сервис, проявляйте о них заботу.*

**Клиент должен Вас знать, легко идентифицировать свой платеж, в противном случае вероятность получения Chargeback значительно возрастает.**



## **Мотивировать клиентов на оплату.**

*Это просто, удобно. Это перспективно. Рынок развивается.*

## **Убедить клиента, что это безопасно.**

### **МПС в этом помогают.**

*Это безопасно: PCI DSS, 3D-Secure.*

## **Мошенничество. Надо с ним бороться.**

*Принимая наличные – Вы проверяете их на детекторе банкнот.*

*Принимая в оплату карты через терминал – Вы просите паспорт.*

*Принимая в оплату карты через Интернет – Способов много.*



## Бесплатно только сыр в мышеловке.

*Согласно правилам МПС запрещается возлагать на клиента издержки, связанные с приемом платежей по банковским картам: цена при оплате наличными не должна отличаться от цены при оплате по банковской карте.*

Увеличивать все цены – потерять всех клиентов, не принимать к оплате банковские карты – не получить нового клиента.

**Остается повышать обороты и ждать удешевления услуг Интернет-эквайринга.**