

Банковский
Процессинговый
Центр



2023

декабрь 3(14)

FinTech Times



БАНКОВСКИЙ ПРОЦЕССИНГОВЫЙ ЦЕНТР: СОХРАНЯЕМ ТРАДИЦИИ, ВНЕДРЯЕМ НОВОЕ

Вступительное слово генерального директора ОАО «Банковский процессинговый центр» **Александра СОТНИКОВА**

4

О ТЕНДЕНЦИЯХ ПЛАТЕЖНЫХ РЕШЕНИЙ В БЕЛАРУСИ. НУЖЕН ЛИ НАМ КУАЙРИНГ?

Актуальная информация в статье менеджера по исследовательской и проектной работе управления развития и проектной деятельности ОАО «Банковский процессинговый центр» **Инны ЮЗЕФАЛЬЧИК**

7

БЕЛКАРТ РАУ – ГОД НА РЫНКЕ БЕСКОНТАКТНЫХ ПЛАТЕЖЕЙ

«МОЯ РОЛЬ ЗАКЛЮЧАЕТСЯ В ТОМ, ЧТОБЫ ПОМОЧЬ КОЛЛЕГАМ НАЙТИ ВЕРНОЕ РЕШЕНИЕ»

Заместитель генерального директора ОАО «Банковский процессинговый центр» **Ульяна ЗАХАРОВА** о командной работе при запуске Белкарт Рау

12

«В ОТЛИЧИЕ ОТ СТАНДАРТНЫХ ПРОЕКТОВ ПО ВНЕДРЕНИЮ ЭЛЕКТРОННЫХ КОШЕЛЬКОВ, БЕЛКАРТ РАУ ПРОЕКТИРОВАЛСЯ «С НУЛЯ», ЧТО СДЕЛАЛО ЕГО ОДНИМ ИЗ САМЫХ ИНТЕРЕСНЫХ В МОЕЙ ПРАКТИКЕ»

Начальник управления инновационного развития ОАО «Банковский процессинговый центр» **Вадим РУДКОВСКИЙ** о том, как зарождался продукт

15

«ПЕРВАЯ ОПЕРАЦИЯ ПО БЕЛКАРТ РАУ БЫЛА СОВЕРШЕНА МОИМ ТЕЛЕФОНОМ»

Начальник управления платежной системы Белкарт ОАО «Банковский процессинговый центр» **Виктор БОРИСОВ** о личном пользовательском опыте

17

«С ВНЕДРЕНИЕМ ПРИЛОЖЕНИЯ БЕЛКАРТ РАУ У НАС ПОЯВИЛСЯ ПЕРВЫЙ ЦИФРОВОЙ ПРОДУКТ, ТРЕБУЮЩИЙ НЕПРЕРЫВНОГО РАЗВИТИЯ»

Начальник управления развития и проектной деятельности ОАО «Банковский процессинговый центр» **Ирина ЗОТОВА** о стратегии развития продукта

20

«НА ПЛАТФОРМЕ БЕЛКАРТ РАУ БУДЕТ СОЗДАНА ЭКОСИСТЕМА. И ПЕРВЫМ ЕЕ КОМПОНЕНТОМ СТАНЕТ ПРОГРАММА ЛОЯЛЬНОСТИ»

Ведущий бизнес-аналитик управления развития и проектной деятельности ОАО «Банковский процессинговый центр» **Тамара ХАЛЕЦКАЯ** о перспективах развития платежного сервиса

23

«ПРИ ЗАПУСКЕ БЕЛКАРТ РАУ СЕРВЕРЫ КОМПАНИИ ИСПЫТАЛИ СУЩЕСТВЕННУЮ НАГРУЗКУ: ЗА ПЕРВЫЕ ТРИ ДНЯ ПРИЛОЖЕНИЕ СКАЧАЛИ БОЛЬШЕ 8 ТЫСЯЧ РАЗ!»

Директор департамента информационных технологий ОАО «Банковский процессинговый центр» **Алексей СЕРЁГИН** о сложностях при запуске продукта

25

USER EXPERIENCE: ПОЛЬЗОВАТЕЛИ БЕЛКАРТ РАУ О ПРИЛОЖЕНИИ

КАК ПОНЯТЬ, ЧТО СЕРВИС ПОПУЛЯРЕН? НАПРЯМУЮ ПООБЩАТЬСЯ С ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ

Предприниматели **Юрий и Наталья КОШЛЮНОВЫ** делятся своей историей знакомства с Белкарт Рау

27

A portrait of a middle-aged man with short, graying hair and a light beard. He is wearing a dark blue sweater over a light blue collared shirt. He is resting his chin on his right hand, looking directly at the camera with a thoughtful expression. The background is a blurred indoor setting.

**БАНКОВСКИЙ ПРОЦЕССИНГОВЫЙ ЦЕНТР:
СОХРАНЯЕМ ТРАДИЦИИ, ВНЕДРЯЕМ НОВОЕ**

Генеральный директор
ОАО «Банковский процессинговый центр»
Александр СОТНИКОВ

УВАЖАЕМЫЕ ПАРТНЕРЫ, КОЛЛЕГИ И ДРУЗЬЯ!

Перед вами новый выпуск журнала «FinTech Times». Мы продолжаем делиться с вами своим видением ситуации на финансовом рынке страны, рассказывать о трендах и тенденциях в этой сфере, предлагать успешные кейсы от экспертов. «FinTech Times» это не просто корпоративное издание, а еще одна возможность вести диалог с нашими партнерами, отличная площадка для обмена мнениями. И я предлагаю присоединиться к этому диалогу!

Финансовый мир очень динамичен. Каждый день на платежном рынке появляются новые запросы и на них нужно оперативно отвечать, предлагать современные технологические решения. Банковский процессинговый центр успешно справляется с этими вызовами. За последние несколько лет в работе компании многое изменилось, и это видно по результатам работы. У нас произошли **серьезные кадровые изменения**, появилось отдельное направление собственной разработки, новые направления бизнеса. Это стало триггером и для внешних изменений бренда, **мы провели рестайлинг фирменного стиля и логотипа Банковского процессингового центра и платежной системы Белкарт**. Многие наши клиенты позитивно отнеслись к переменам, признав удачным выбранное время и условия рестайлинга, оценив сам визуал. В этом году мы обновили сайты и социальные сети нашей компании, запустили собственный телеграм-канал «Белкарт+Банковский процессинговый центр», где публикуем самую оперативную информацию о жизни компании.

Сейчас мы готовы рассказать о **возвращении на рынок банкоматного бизнеса**. Нам удалось найти надежного партнера – китайскую компанию GRG Banking. Это крупнейший производитель банкоматов в Китае, динамично развивающийся поставщик с большим количеством установок в разных странах мира. Банковский процессинговый центр провел необходимые сертификационные, адаптационные мероприятия и получил готовый продукт. В портфеле как традиционные банкоматы, с основной функцией выдачи наличных денежных средств, так и банкоматы полного цикла, ресайклинговые. Наша компания заключила договоры с четырьмя белорусскими банками на поставку 126 банкоматов производства GRG Banking, из них 26 уже установлены и введены в эксплуатацию.



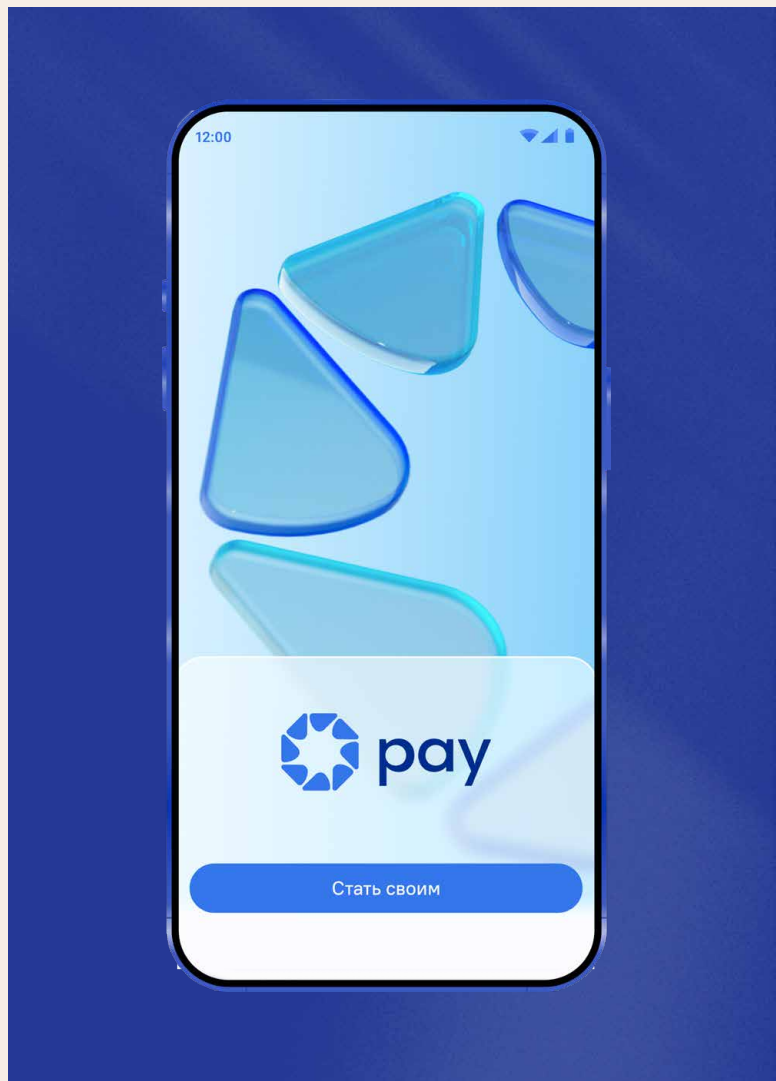
«Most Innovative Partner 2023» - награда Банковского процессингового центра на международном саммите Global Customer Exchange 2023

Мы продолжаем развивать инфраструктуру платежей и расчетов. Обновляем каталог терминального оборудования, предлагая клиентам оптимальные решения. У Банковского процессингового центра положительный опыт работы с китайской компанией Feitian Technologies. На регулярной основе компания приобретает у этих поставщиков терминалы, в том числе, ставший уже нашим флагманским продуктом, терминал с кассой 3в1 Feitian F20. Это узнаваемое на рынке оборудование, которое живет в парадигме «три в одном»: терминал, программная касса, встроенное СКО. Клиент находит весь необходимый функционал в одном устройстве. Лично я считаю, что по соотношению цена-качество на данный момент - это одно из лучших предложений на рынке.

Важный аспект в развитии инфраструктуры платежей: **расширение списка банков-эквайеров**. В этом году Банковский процессинговый центр будет подключать оборудование еще для трех банков. Мы стремимся к тому, чтобы клиент, обращаясь в нашу компанию, не спрашивал, к какому банку можно подключить терминал, а знал, что эта услуга реализуема для всех банков страны.

Рынок платежных услуг Беларуси активно развивается и предлагает новые решения. Сейчас среди перспективных платежных инструментов выделяются система мгновенных платежей, экосистема QR-платежей и токенизированные платежи. В этом выпуске мы подробнее расскажем о каждом из этих направлений, но особый акцент сделаем на токенизированных платежах и продукте, разработанном Банковским процессинговым центром – сервисе для бесконтактной оплаты смартфоном Белкарт Рау.

В августе Белкарт Рау отпраздновал годовщину. Продукт занимает особое место в копилке достижений нашей компании, ведь он направлен непосредственно на физических лиц, держателей карточек Белкарт и пользователей платежного сервиса. Это первый опыт прямого общения с нашими клиентами, и судя по популярности сервиса, растущим показателям количества подключившихся пользователей, цифрам MAU* и DAU* – этот опыт положительный. За год сервис прошел путь от платежного инструмента до приложения с перспективной superApp. Каждый новый релиз приближает нас к этой истории, делая приложение еще более технологичным и функциональным.



За этим успехом стоит команда профессионалов, которая сопровождает продукт еще с этапа «зарождение идеи». В этом номере «FinTech Times» эксперты расскажут об истории создания Белкарт Рау, поделятся ближайшими планами и перспективами развития сервиса. Приглашаю вас принять участие в этой беседе и желаю приятного прочтения!

**С уважением,
генеральный директор ОАО «Банковский
процессинговый центр»
Александр СОТНИКОВ**

*MAU (Monthly Active Users) - количество уникальных пользователей за месяц;

*DAU (Daily Active Users) - количество уникальных пользователей за сутки;



ТЕНДЕНЦИИ ПЛАТЕЖНЫХ РЕШЕНИЙ В БЕЛАРУСИ. НУЖЕН ЛИ НАМ КУАЙРИНГ?

Инна ЮЗЕФАЛЬЧИК, менеджер по исследовательской и проектной работе управления развития и проектной деятельности ОАО «Банковский процессинговый центр», кандидат экономических наук

Активное развитие цифровых технологий, наблюдаемое в течение последних лет, оказывает существенное влияние на все сферы деятельности, трансформируя привычные бизнес-процессы, характер взаимодействия и способы оказания различных услуг. Существенные изменения претерпевает платежная индустрия, развитие которой во многом определяется внедрением цифровых технологий, которые формируют в том числе возможности предоставления новых видов платежных услуг. Внедрение цифровых платежных услуг и сервисов существенно изменяет характер пользовательского опыта, а также проявляется через их более высокую доступность, простоту и удобство, а также безопасность этих услуг. Наиболее устойчивым трендом, характерным как для глобального рынка, так и для Республики Беларусь, является динамичное развитие различных сервисов бесконтактной оплаты. Такие сервисы предполагают использование не только банковской платежной карточки, но и иных форм-факторов. Подробнее об инновационных платежных решениях, которые получают наибольшее распространение в настоящее время, расскажет менеджер по исследовательской и проектной работе управления развития и проектной деятельности ОАО «Банковский процессинговый центр», кандидат экономических наук Инна Юзефальчик.

ПЕРСПЕКТИВЫ СИСТЕМЫ МГНОВЕННЫХ ПЛАТЕЖЕЙ

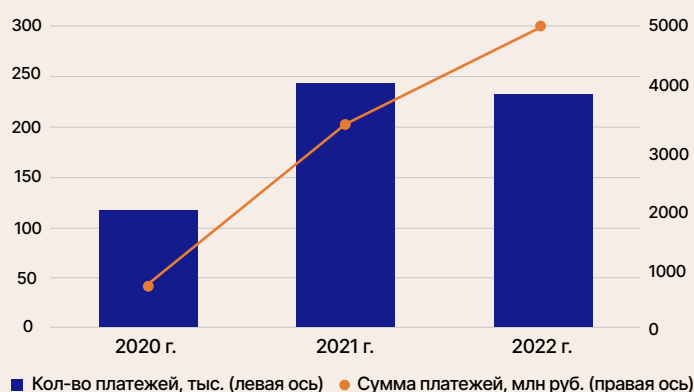
Система мгновенных платежей (далее – СМП, также система быстрых платежей) в настоящее время получает активное развитие во многих странах мира. Основным преимуществом данного сервиса выступает сокращение привычного времени осуществления денежного перевода, что позволяет клиентам получать деньги быстрее, устраняя необходимость ожидания нескольких рабочих дней, как требовалось ранее.

По данным Всемирного банка, системы быстрых платежей функционируют более чем в 60 странах, при этом наиболее активный рост наблюдался в 2017 году, в течение которого данный сервис был внедрен в 28 странах. В большинстве случаев владельцем и оператором системы мгновенных платежей являются центральные банки стран, которые выступают драйверами их внедрения и развития. В отдельных странах инициатива в реализации таких систем принадлежала участникам рынка как реакция на возрастающую конкуренцию в сфере платежей со стороны технологических и финтех-компаний.

К слову, в нашей стране владельцем СМП является Национальный банк, а функции ее технического оператора осуществляет ОАО «БМРЦ».

В Республике Беларусь система мгновенных платежей функционирует с **1 июля 2019 г.**, на протяжении которого обеспечивает проведение платежей для юридических лиц в режиме времени, приближенном к реальному. На текущий момент участниками СМП являются 21 банк нашей страны, а также Межгосударственный банк.

Развитие использования СМП является достаточно динамичным как по количеству, так и по объему платежей. Если в 2020 г. средний чек составлял 6,3 тыс. руб., то в 2021 году составил 13,1 тыс. руб., а 2022 году достиг 21,3 тыс. руб.



В контексте дальнейшего развития СМП Национальным банком запланировано обеспечение возможности осуществления P2P-переводов по номеру мобильного телефона. Кроме того, Концепцией развития платежного рынка и цифровизации банковского сектора предусмотрен запуск сервиса, позволяющего проводить трансграничные мгновенные платежи между физическими лицами посредством взаимодействия СМП Национального банка и Системы быстрых платежей Банка России, который в дальнейшем может быть расширен интеграцией с аналогичными системами стран-участниц ЕАЭС. Перспективными направлениями развития СМП является оплата по QR-коду как альтернатива карточным платежам.

Зарубежный опыт стран с развитыми финансовыми системами свидетельствует, что данный сервис является полноценной частью платежной инфраструктуры и доказывает устойчивость дальнейших перспектив его развития. Эти системы используются преимущественно для внутристрановых платежей и переводов (P2P, Me2Me, C2B, B2C, G2C, C2G).

QR-КОД: БЫТЬ ИЛИ НЕ БЫТЬ?

В настоящее время платежи по QR-кодам набирают популярность благодаря своей простоте. QR-платежи используются в различных сферах деятельности, в том числе для решения маркетинговых задач, контроля товаров, навигации, приема платежей. Процесс безналичной оплаты посредством QR-кода получил название **квэйринг**.

В сравнении с бесконтактными платежными кошельками перечень систем оплат по QR-кодам более скромный и включает исключительно белорусских участников рынка, примерами которых являются сервисы Cashew, ОПЛАТИ, E-POS.

Так, сервис Cashew позволяет принимать платежи по QR-коду у клиентов с любым банковским приложением Республики Беларусь, формировать ссылки для удаленной оплаты через различные мессенджеры, а также интегрировать способ оплаты по QR-коду с корзиной интернет-магазина. В свою очередь, сервис «ОПЛАТИ» позволяет создать как статические, так и динамические QR-коды («живые QR-коды»). Наконец, E-POS представляет собой способ оплаты товаров и услуг через ЕРИП посредством QR-кода.



Возрастающая популярность платежей QR-кодами определяется, с одной стороны, их высокой **простотой и удобством**, а также сокращением использования отдельных рау-сервисов в условиях санкционных ограничений. С другой стороны, более низкий **размер комиссионного вознаграждения** делает данный способ оплаты более привлекательным в сравнении с классическим эквайрингом и интернет-эквайрингом. Величина комиссии за прием платежа посредством QR-кода не превышает в среднем 1,2% в сравнении с величиной комиссии за прием оплаты карточкой, которая может достигать 2%.

ТОКЕНИЗИРОВАННЫЕ ПЛАТЕЖИ: НОВЫЙ УРОВЕНЬ КОМФОРТА

Токены являются одним из новых форм-факторов – наряду в том числе с банковскими платежными карточками, позволяющих осуществлять оплату. Простыми словами, токенизация представляет собой обмен конфиденциальных данных банковской платежной карточки на специальный токен, который позволяет оплачивать покупки с помощью этой карточки. Токенизация позволяет расширить возможности бесконтактных платежей и снижает риск похищения персональных данных при транзакциях.

Использование токенизации карточек в мире стало возможным благодаря ее стандартизации мировыми платежными системами и запуску таких технологий, как, например, Visa Token Service (VTS), MasterCard Digital Enablement Service (MDES).



На текущий момент распространение в Республике Беларусь получили такие платежные кошельки, как Apple Pay, Samsung Pay, Белкарт Pay, Swoo Pay*, Garmin Pay, Xiaomi Pay, Mir Pay. Запуск сервиса Белкарт Pay был осуществлен в августе 2022 г., что позволило обеспечить возможность повсеместной оплаты телефоном. Отличительной особенностью Белкарт Pay является его **принадлежность и управляемость непосредственно платежной системой Белкарт**, в отличие от иных аналогичных сервисов, управляемых, как правило, технологическими компаниями. Помимо этого, использование Белкарт Pay возможно в устройствах санкционных банков, что обеспечивает более широкую доступность данного сервиса в сравнении с аналогичными сервисами.

Динамика развития платежей с использованием токенов позволяет говорить о дальнейших перспективах их развития, а также о возрастающем интересе пользователей к данному способу платежа. В период с января 2020 года до октября 2023 года количество токенизированных транзакций увеличилось более чем в 3,6 раз (с 21,2 млн до 76,8 млн). Вместе с тем, удельный вес таких операций в общем объеме карточных платежей остается практически неизменным и составляет в среднем 3 % как по сумме, так и по количеству операций.

Динамика количества токенизированных операций



Наиболее популярные платежные кошельки в Беларуси (% всех токенизированных транзакций):



Преимущественное количество токенизированных платежей осуществляется через POS-терминалы – около 75 % по количеству платежей и около 65 % по оборотам.

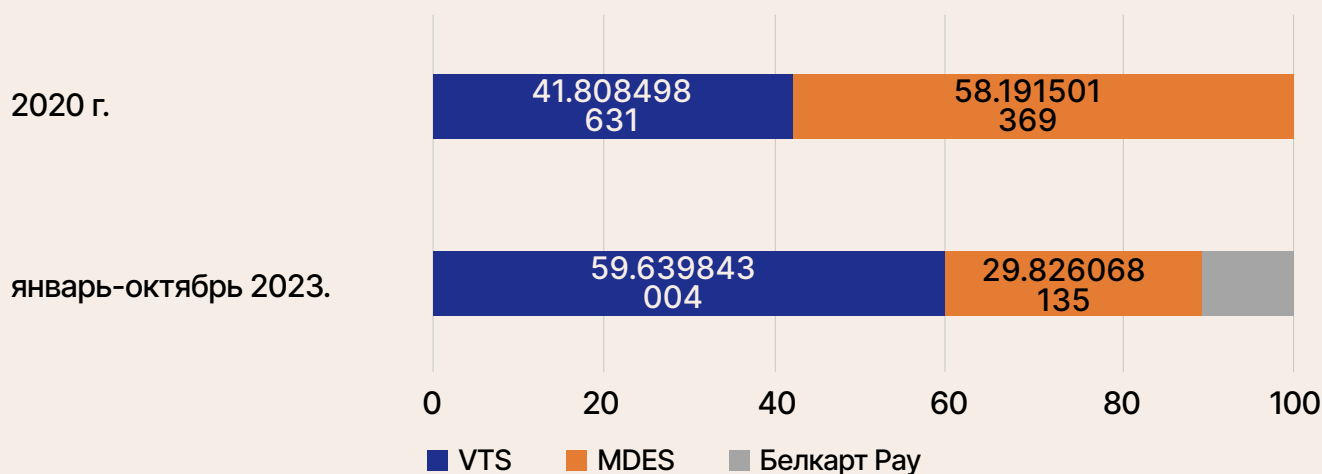
Следует заметить, что в течение рассматриваемого периода существенно изменилась структура токенизированных транзакций в разрезе видов технологий.

Так, если в 2020 году на долю VTS* приходилось 41,8 % и на долю MDES* 58,2 %, то уже в октябре 2023 г. структура транзакций выглядит следующим образом: VTS – 59,6%, MDES – 29,8%, Белкарт Pay – 10,6%. Таким образом, чуть более чем за год функционирования сервиса Белкарт Pay каждая десятая транзакция осуществляется с его использованием.

*Заменил мобильное приложение Кошелёк Pay с марта 2023 г.

*Visa Token Service

*MasterCard Digital Enablement Service



Можно говорить о том, что **сфера токенизированных платежей в нашей стране находится в стадии своего активного развития.** На наш взгляд, на платежном рынке наблюдается некоторое изменение поведения пользователей и участников в период введения санкций в отношении белорусских банков со стороны западных стран. С точки зрения выявления интересов и потребностей пользователей особую значимость имеет дальнейший анализ развития токенизированных операций. Это позволит участникам платежного рынка страны и Банковскому процессинговому центру, как наиболее крупному из них, совершенствовать свои сервисы для более качественного удовлетворения запросов пользователей финансовых услуг.

Дальнейшее развитие Белкарт Рау будет содействовать расширению доступности его использования для достижения высоких стандартов обслуживания клиентов и обеспечения роста их удовлетворенности. Помимо этого, функционирование платежного сервиса Белкарт Рау играет также важную роль для государства. Минимизируя влияние геополитических рисков на доступность и удобство использования цифровых технологий, Белкарт Рау содействует обеспечению платежного суверенитета страны.

Инна ЮЗЕФАЛЬЧИК, менеджер по исследовательской и проектной работе управления развития и проектной деятельности ОАО «Банковский процессинговый центр», кандидат экономических наук





**«МОЯ РОЛЬ ЗАКЛЮЧАЕТСЯ В ТОМ, ЧТОБЫ
ПОМОЧЬ КОЛЛЕГАМ НАЙТИ ВЕРНОЕ РЕШЕНИЕ»**

Заместитель генерального директора
ОАО «Банковский процессинговый центр»
Ульяна ЗАХАРОВА

В Беларуси современная технология бесконтактной оплаты начала стремительно развиваться в 2012 году. И если сперва это были операции с использованием банковских карточек, то со временем стали появляться новые платежные инструменты. С 2017 года в стране стали работать pay-сервисы, появилась возможность проводить платежи с помощью смартфонов, стикеров, специальных часов и колец. Банковский процессинговый центр принимает непосредственное участие во внедрении и развитии токенизированных платежей в Беларуси, а одной из задач стратегии компании на 2021-2023 гг. прописана «Токенизация карточек Белкарт». Удалось ли выполнить инициативу и какой объем работы скрывался за этой фразой? За комментарием мы обратились к заместителю генерального директора ОАО «Банковский процессинговый центр» Ульяне Захаровой.

Когда в финале 2020 года команда Банковского процессингового центра заканчивала прописывать стратегию развития компании на последующие три года, точного представления о том, как будет реализовываться задача по токенизации карточек Белкарт, еще не было сформировано. Понимание того, что за этой инициативой будет скрываться масштабный проект, который приведет к выводу на рынок совершенно нового продукта, пришло чуть позже.

«На старте команда проекта состояла из одного человека – начальника управления инновационного развития Вадима Рудковского. Именно его можно считать идейным создателем Белкарт Рау. Я присоединилась к проекту в сентябре 2021 года, – рассказывает заместитель генерального директора ОАО «Банковский процессинговый центр» Ульяна Захарова. – Мы с коллегой достаточно детально проработали несколько вариантов реализации этой инициативы, осознали, что за этим стоит, разложили проект на технологические составляющие и поняли, что без команды разработчиков нам не справиться».

Было принято решение искать внешнего разработчика, ведь на тот момент у компании не было опыта в создании собственных платежных инструментов. Банковский процессинговый центр провел конкурс с участием нескольких IT-компаний и в итоге был выбран белорусский разработчик ESAS «Электронные системы и сервисы». Здесь важным фактором послужил опыт IT-компаний в разработке похожих приложений, знание работы платежной системы Белкарт и ее отличие от международных платежных систем.

С этого момента началась активная работа над продуктом. Количество участников команды увеличивалось, подключились коллеги из управления развития платежной системы Белкарт, управления развития проектной деятельности, департамент информационных технологий. Со стороны ESAS также образовалась сплоченная команда разработчиков. Все вместе работали над развитием Белкарт Рау. И уже ближе к лету пришло понимание готовности сервиса и необходимости его запуска.

«На этом этапе в нашей команде мнения разделились. Многие считали, что продукт еще «сырой», у пользователей будет много вопросов, может возникнуть негатив по поводу его недоработки, поэтому выходить в прод рано. В тоже время, часть команды понимала, что вопросы при эксплуатации приложения будут возникать всегда и заранее невозможно их предугадать. Тем более приложение отвечало основным функциям, которые ожидают от платежного инструмента: понятный интерфейс, привязка карты, оплата покупок».

Пресс-конференция о запуске Белкарт Рау прошла 11 августа 2022 года. В ней приняли участие представители Беларусбанка, чем оказали хорошую поддержку Банковскому процессинговому центру. Клиенты Беларусбанка одни из первых получили возможность подключиться к сервису Белкарт Рау, и это дало мощный толчок для развития платежного инструмента.

Буквально в первый же день после запуска приложения стало понятно, что технологические возможности оборудования Банковского процессингового центра не выдерживают такой нагрузки. Белкарт Рау вызвал огромный интерес у пользователей, всем было любопытно испытать, как работает первый белорусский рау-продукт. Трудно второй раз произвести первое впечатление. Поэтому перед командой стояла главная задача – выстоять сразу после запуска. И благодаря слаженной работе всех участников проекта, оперативному вмешательству департамента информационных технологий, сервис выстоял перед первым пользовательским натиском.

«До этого Белкарт не общался напрямую с людьми, только через банки. И даже запросы, которые поступали к нам в службу сервиса клиентов, в основном касались операций по банковским карточкам. С появлением Белкарт Рау все изменилось. Мы получили прямой контакт с пользователем, и, скажу честно, он не всегда был комфортным для нас. Люди задавали вопросы, совершенно справедливо комментировали недоработки приложения. Первый удар взяли на себя специалисты из управления платежной системы Белкарт. Они терпеливо, с уважением отвечали на все вопросы и комментарии. Могу отметить, что со временем мы приобрели этот полезный навык общения с клиентом «напрямую» и сейчас наш контакт-центр без преувеличения знает ответы на все вопросы, возникающие у пользователей».


За первые три дня работы Белкарт Рау к сервису подключилось 8 тысяч пользователей. И если на старте было одно представление о том, какая функциональность потребуется, в каком порядке она будет вводиться в релизах, то сейчас, когда количество пользователей превысило отметку 170 тысяч, представление об этом сильно изменилось.



«Возможно, многие посчитают, что сейчас очень легко говорить о достижениях продукта, когда известны все цифры и позитивная статистика говорит сама за себя. Но хочу заметить, что с самого начала у меня было осознание того, что мы делаем важный продукт. Мы все-таки запускали абсолютно новый для белорусского рынка сервис, причем для рынка частично утраченного (с связи с уходом некоторых игроков). Как минимум, мы давали новые возможности людям и рассчитывали, что они ими воспользуются».

Судя по количеству пользователей приложения, увеличению объемов платежей, белорусы действительно не упустили возможность и активно оплачивают свои покупки с помощью Белкарт Рау. Пользователи активно комментируют изменения сервиса при каждом новом релизе, отмечают плюсы и минусы приложения. А это значит, что интерес клиента не потерял и у приложения есть отличная мотивация для развития и совершенствования.



A portrait of a man with short brown hair, wearing a light grey blazer over a blue button-down shirt and blue jeans. He is standing in a hallway with wood-paneled walls and a blue wall in the background. He has a serious expression and is looking directly at the camera.

**«В ОТЛИЧИЕ ОТ СТАНДАРТНЫХ ПРОЕКТОВ
ПО ВНЕДРЕНИЮ ЭЛЕКТРОННЫХ КОШЕЛЬКОВ,
БЕЛКАРТ РАУ ПРОЕКТИРОВАЛСЯ «С НУЛЯ»
ЧТО СДЕЛАЛО ЕГО ОДНИМ ИЗ САМЫХ
ИНТЕРЕСНЫХ В МОЕЙ ПРАКТИКЕ»**

Начальник управления инновационного развития
ОАО «Банковский процессинговый центр»
Вадим РУДКОВСКИЙ

В 2017 году Банковский процессинговый центр завершил первый проект по внедрению технологии проведения бесконтактных платежей с использованием смартфонов (HCE – Host Card Emulation). Это стало первым шагом в развитии сервисов токенизации. О том, как пришла идея создания собственного решения на базе платежной системы Белкарт рассказал начальник управления инновационного развития ОАО «Банковский процессинговый центр» Вадим Рудковский.

К началу 2020 года Банковский процессинговый центр внедрил сервисы токенизации Visa Token Service и Mastercard Digital Enablement Service и предоставил клиентам (держателям карточек международных платежных систем Visa и Mastercard) возможность использования приложений Samsung Pay, Garmin Pay, Apple Pay.

Наблюдая рост интереса со стороны клиентов к этим сервисам, у компании возникла идея запуска собственной платформы токенизации, которой могли бы пользоваться держатели карточек внутренней платежной системы Белкарт. Первые шаги в сторону реализации этого сервиса были сделаны сотрудниками компании: Вадимом Рудковским, Галиной Лоскутовой, Андреем Лободой и Светланой Дунец.


«Данный проект был своего рода экспериментом. Перед нами стояла интересная и сложная задача – разработать собственное решение токенизации, – вспоминает Вадим Рудковский. – В процессе проектирования решения мы старались учитывать лучшие практики реализации подобных сервисов. Однако, не всё можно было найти в открытом доступе – для решения таких вопросов приходилось «включать фантазию» и «изобретать велосипед».

Одной из ключевых задач было проектирование архитектуры будущего сервиса. Некоторые компоненты были адаптированы к новой схеме, а некоторые пришлось продумывать и разрабатывать с нуля. В целом, решение разделено на хостовую и пользовательскую части. Хостовая часть отвечает за процессы создания и управления токенами, а пользовательская – за предоставление платежного интерфейса (приложения). Чтобы обеспечить возможность обслуживания карточек Белкарт в инфраструктуре платежных систем-партнеров АО «НСПК», было принято решение использовать в приложении SDK платежной системы Мир.

«Я работаю в компании практически 10 лет и за это время успел реализовать множество проектов. В отличие от стандартных проектов по внедрению электронных кошельков, таких как Apple Pay, Samsung Pay и другие, Белкарт Pay мы проектировали «с нуля», что сделало его одним из самых интересных в моей практике, – признается Вадим Рудковский. – Хочется верить, что сервис будет развиваться с учетом предпочтений пользователей и вызовов времени».

Бесконтактные платежи плотно вошли в жизнь каждого человека, и сейчас пользователи все чаще оставляют карточки дома, отдавая предпочтение платежам с помощью смартфона. Запуск Белкарт Pay стал важным шагом для развития бесконтактных платежей в стране и предоставил новые возможности держателям карточек платежной системы Белкарт.





**«ПЕРВАЯ ОПЕРАЦИЯ ПО БЕЛКАРТ РАУ
БЫЛА СОВЕРШЕНА МОИМ ТЕЛЕФОНОМ»**

Начальник управления платежной системы Белкарт
ОАО «Банковский процессинговый центр»
Виктор БОРИСОВ

Спрос рождает предложение. Закон, на котором держатся все рыночные отношения. В какой-то момент человек осознает, что для комфортной жизни ему не хватает наличия определенного товара, услуги или сервиса. И задача бизнеса вовремя почувствовать этот запрос и выдать необходимое решение. Такие условия касаются всех сфер, в том числе и рынка платежных услуг.

С появлением в Беларуси рау-сервисов и резким ростом популярности бесконтактной оплаты платежная система Белкарт получила мощный толчок в сторону разработки собственного токенизированного решения. Для этого уже существовали определенные технические наработки, а главное – была потребность со стороны клиентов и банков.

Международные платежные системы для решения этого вопроса использовали сторонние кошельки, которые позволяли токенизировать карту. По такому принципу работают Samsung Pay и Apple Pay. По другому пути развития пошел сервис Mir Pay.

«Коллеги из НСПК разработали собственный кошелек, который принадлежит платежной системе Мир и с точки зрения управляемости и безопасности – это правильное решение. Оно дает больше свободы и позволяет не зависеть от геополитической ситуации. Мы решили, что такой вариант развития продукта нам подходит и начали работу в этом направлении», – отмечает начальник управления развития платежной системы Белкарт Виктор Борисов.

Именно специалисты управления развития платежной системы Белкарт стали связующим звеном между Банковским процессинговым центром, разработчиками из ESAS и платежной системы Мир. Грамотная трехсторонняя коммуникация позволила оперативно решать все вопросы, возникающие по проекту. Также управление занималось всей методологической частью, разрабатывало локальные акты по взаимодействию с банками, участвовало в подготовке требований к мобильному приложению, его визуалу, логике работы сервиса.

Некоторый функционал Белкарт Рау изменился непосредственно перед запуском, реализацию других идей пришлось перенести на более поздний срок. Например, изначально у сервиса была реализована история операций, но без статуса завершения операции: пользователь не понимал успешно прошла оплата или нет. Перед стартом было решено не вводить пользователей в заблуждение и отказаться от такой реализации.

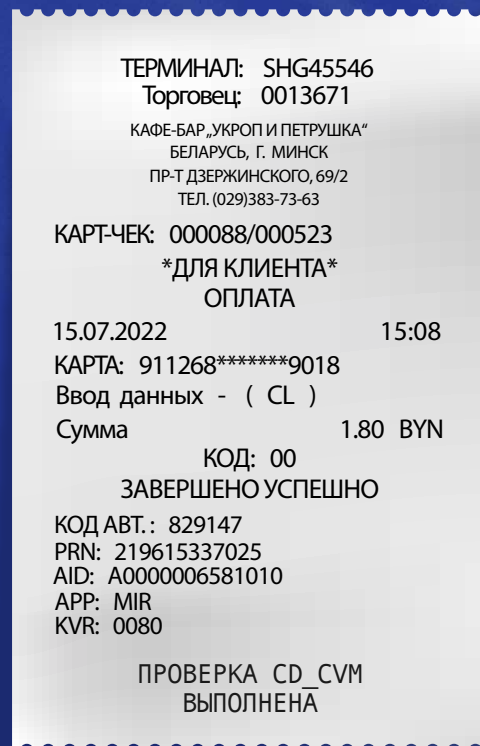
Перед первым релизом была организована группа из 40 человек – сотрудников Банковского процессингового центра. Все активно включились в процесс закрытого тестирования в реальных магазинах. Это как раз и позволило испытать Белкарт Рау, понять, что нуждается в доработке.



«Особенным для меня было ощущение причастности к чему-то новому и глобальному. Это очень интересные эмоции. Я лично ходил в различные магазины и оплачивал покупки своим смартфоном через Белкарт Рау. Здесь стоит отметить недоверчивое отношение некоторых продавцов, которые, как только видели телефон в моих руках, сразу же говорили, что «телефоном нельзя!». И каким же было их удивление, когда транзакция успешно проходила. Теперь везде, где мне пытаются сказать, что смартфоном оплатить нельзя, я уверенно отвечаю, что Белкарт Рау – можно. Кстати, первая операция по Белкарт Рау прошла моим телефоном».

В первый день запуска Белкарт Рау воспользоваться приложением могли держатели карточек Белкарт 6-ти банков, которые обслуживаются в Банковском процессинговом центре. Затем к ним присоединились Белинвестбанк и Сбербанк. Сейчас сервис поддерживают 16 банков-эмитентов, а к апрелю 2024 года все эмитенты должны будут предоставить своим клиентам возможность пользоваться приложением Белкарт Рау. При этом оплата приложением была сразу доступна в организациях торговли и сервиса всех банков-эквайеров Белкарт.


На первом этапе можно было только предположить, насколько будет популярен сервис, как будут изменяться показатели прироста. Поэтому примером стали данные других приложений, по которым на пике проходило до 6% токенизированных операций. Тогда этот показатель был принят за ориентир и ожидалось, что к концу 2023 года у приложения будет 200 тысяч токенов.



Первая операция по Белкарт Рау



Сейчас декабрь 2023 года и у сервиса более 290 тысяч токенов. Показатель DAU (более 20%) говорит о том, что приложение действительно востребовано у белорусов и у него хорошие перспективы. И еще из важных моментов по статистике: растет средний чек покупок, а это значит, что люди доверяют Белкарт Рау.

A professional portrait of a woman with long, wavy blonde hair, wearing a dark blue blazer over a light-colored blouse. She is looking slightly to the right of the camera with a neutral expression. The background is a soft, out-of-focus indoor setting with vertical light streaks.

**«С ВНЕДРЕНИЕМ ПРИЛОЖЕНИЯ БЕЛКАРТ РАУ
У НАС ПОЯВИЛСЯ ПЕРВЫЙ ЦИФРОВОЙ ПРОДУКТ,
ТРЕБУЮЩИЙ НЕПРЕРЫВНОГО РАЗВИТИЯ»**

Начальник управления развития и проектной деятельности
ОАО «Банковский процессинговый центр»
Ирина ЗОТОВА

Управление развития и проектной деятельности (УРiПД) Банковского процессингового центра является одним из подразделений, иницирующих внедрение новых услуг, сервисов, продуктов в компании, принимает активное участие в реализации проектов и исследований. Работники управления выступают связующим звеном между различными подразделениями компании и внешними пользователями услуг компании, обеспечивая необходимое для реализации поставленных задач взаимодействие.

Белкарт Рау, как и любой IT-продукт, создавался не одним подразделением, это командная работа абсолютно разных структурных подразделений и у каждого из них была своя функциональная обязанность. Управление развития платежной системы Белкарт занималось вопросами методологии, департамент информационных технологий работал над тестированием, управление маркетинга обеспечивало информационное продвижение продукта, управление инновационного развития осуществляло взаимодействие с разработчиками приложения.

При запуске Белкарт Рау для пользователей была реализована минимальная базовая функциональность: возможность привязать карту и осуществить оплату. Для того, чтобы сервис стал востребованным, было принято решение развивать его функциональность на постоянной основе, выпускать обновления, оптимизировать, обеспечивать работу поддержки пользователей. Ответственность за развитие Белкарт Рау была возложена на УРiПД.

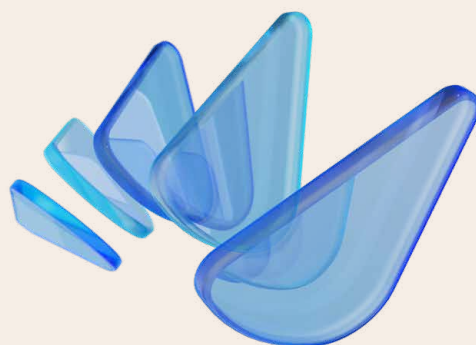


В настоящее время именно УРiПД выступает в роли Product Owner Белкарт Рау: отвечает за управление продуктом, его разработку, настраивание коммуникаций с пользователями, формирование и управление стратегией развития продукта. На управлении лежит ответственность за максимизацию ценности продукта, получаемого в результате работы команды, создание, приоритизацию и эффективное управление бэклогом продукта. УРiПД ответственно за взаимодействие с разработчиками, помогая им понять элементы бэклога продукта и находить компромиссы в логике реализации продукта.

«Белкарт Рау – это совершенно новый опыт для УРiПД, ведь приложение предполагает прямой, непосредственный контакт с пользователем, – рассказывает начальник управления развития и проектной деятельности ОАО «Банковский процессинговый центр» Ирина Зотова. – Мы понимали, что перед нами стояла задача не просто обеспечить функционирование сервиса, но и повлиять на его качественную реструктуризацию: повысить уровень оказываемых услуг, расширить функциональные возможности, обеспечить отказоустойчивость, непрерывность в работе приложения».

С момента запуска Белкарт Рау вышло 6 масштабных и 2 промежуточных релиза. За это время команда осуществила миграцию сервиса на микросервисную архитектуру, что позволило улучшить быстродействие приложения. Для улучшения взаимодействия пользователя с приложением, добавлена навигационная панель внизу экрана с быстрым доступом к новостям Белкарт, к сервису поддержки и персональным настройкам приложения. Обеспечена возможность просмотра истории совершенных операций по Белкарт Рау. Расширены границы по перечню устройств, на которых доступно к установке и использованию приложения Белкарт Рау.

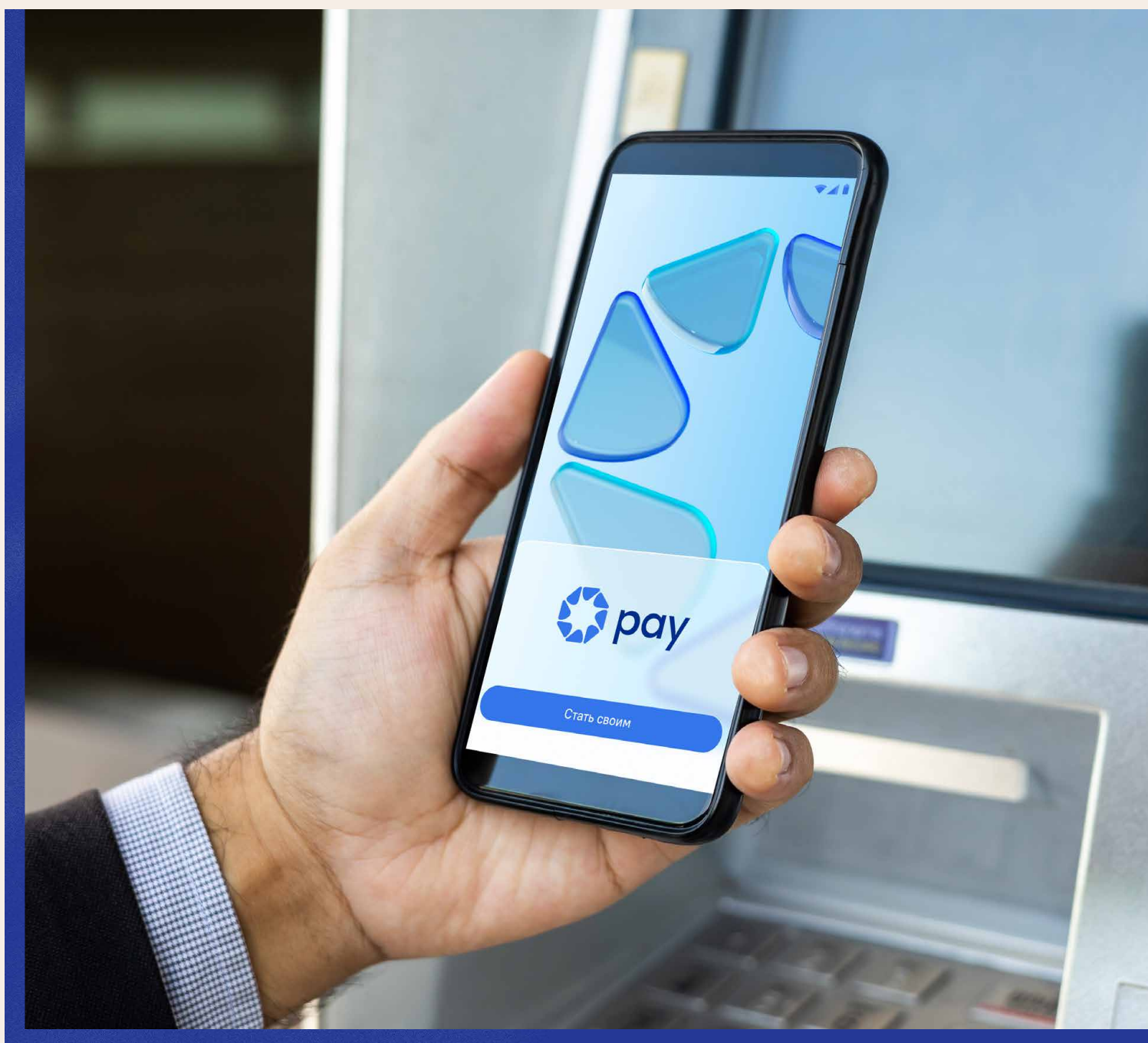
Важным для пользователей было и обновление цифрового бренда Белкарт Рау, благодаря чему приложение обрело новое визуальное оформление. Интерфейс стал передавать цифровую атмосферу приложения, выглядеть более современно и технологично.




Долгожданным было и внедрение функциональности Online PIN. Сегодня пользователям мобильного приложения доступно снятие наличных и просмотр баланса в банкоматах и терминалах с использованием Белкарт Pay, а также возможность совершать операции оплаты с выдачей наличных денежных средств в организациях торговли и сервиса.

Приложение, которое изначально задумывалось исключительно как сервис для оплаты, сейчас выходит на новый уровень, и конечная его цель стать полноценным superApp. Это позволит пользователям Белкарт Pay реализовать все необходимые платежные потребности в рамках одного сервиса.

«Следующий знаковый релиз у нас запланирован на декабрь 2023 года. Пользователи Белкарт Pay смогут присоединиться к программе лояльности Сфера Белкарт. Идея программы лояльности - сделать ещё более приятным и полезным использование мобильного приложения Белкарт Pay», – отмечает начальник управления развития и проектной деятельности Ирина Зотова.



A portrait of a woman with blonde hair tied up, wearing a blue denim shirt. She is standing in front of a wooden wall on the left and a plain wall on the right. The lighting is soft and professional.

**«НА ПЛАТФОРМЕ БЕЛКАРТ РАУ БУДЕТ
СОЗДАНА ЭКОСИСТЕМА. И ПЕРВЫМ ЕЕ
КОМПОНЕНТОМ СТАНЕТ ПРОГРАММА
ЛОЯЛЬНОСТИ»**

Ведущий бизнес-аналитик управления развития и проектной деятельности
ОАО «Банковский процессинговый центр»
Тамара ХАЛЕЦКАЯ

Проектирование IT-продукта и его разработка происходит постепенно, проходя ряд обязательных этапов. Возможно, пользователи и не догадываются, какой сложный путь проходит приложение, прежде чем обрести определенный визуальный облик и наполнение. Подробнее об особенностях разработки сервиса Белкарт Pay и о перспективах его развития рассказала ведущий бизнес-аналитик управления развития и проектной деятельности Банковского процессингового центра Тамара Халецкая.

Разработка успешного IT-продукта – сложный многоступенчатый процесс, где каждый этап имеет конкретную цель и соответствует конкретным требованиям, некоторые из этапов могут пересекаться и идти параллельно.

В жизненном цикле разработки продукта Белкарт Pay можно выделить следующие этапы:

- **Планирование, сбор и обработка требований к продукту, определение MVP***. Грамотное планирование будущего продукта и анализ требований играют ключевую роль для всего процесса.
- **Проектирование UI/UX и создание архитектуры**. Дизайн – это не только про визуальную часть, но и про формирование пользовательского опыта. Задача дизайнера сделать так, чтобы пользователь чувствовал себя комфортно.
- **Разработка, реализация идей**. На этом этапе разработчики следуют одной из методологий Agile, которая предполагает гибкий итеративный подход. Итерации в Agile называются спринтами, и в один спринт входят работы по всем направлениям: планирование, дизайн, разработка, тестирование.
- **Тестирование**. Специалисты по тестированию выполняют разные виды тестирования: модульное, интеграционное, тестирование интерфейса и другие виды в зависимости от цели.

«Если тестирование прошло успешно и в продукте нет ошибок, он готов к релизу, его можно публиковать для скачивания и установки пользователями, – поясняет ведущий бизнес-аналитик управления развития и проектной деятельности Банковского процессингового центра Тамара Халецкая. – При этом процесс разработки и сопровождения на этом этапе не заканчивается – готовый продукт нуждается в дополнительной поддержке, будь то вопросы от пользователей и партнеров или необходимость внести изменения в уже существующий функционал».

О развитии продукта Белкарт Pay лучше всего скажут цифры и конкретные показатели. Если на момент запуска к сервису сразу подключилось 6 банков, то сейчас это количество выросло до 16 и планируется, что к апрелю 2024 года все банки-эмитенты подключатся к Белкарт Pay.

Количество подключенных банков

6 банков
август 2022



16 банков
декабрь 2023

*MVP (Minimal Viable Product) - минимально жизнеспособный продукт

В августе 2022 приложение стало доступно в Google Play Market (для устройств на базе Android (от версии 6.0 и выше) и поддерживающих технологию NFC), а в мае 2023-го Белкарт Рау могли установить уже и владельцы смартфонов Huawei (с NFC-модулем и фирменной оболочкой EMUI 12.0 и выше).

Удобство, безопасность и простота использования сервиса влияет на увеличение числа активных пользователей. Всего в приложении 296 796 активных токенов*. Активные пользователи в месяц (MAU) 104 251 тысяч человек, а в день (DAU) 28 360 тысяч человек. Всего активных пользователей более 170 000*.

Количество карточек и пользователей (август 2022 - декабрь 2023)



Количество активных карточек

с 0 до **296** тысяч



Активные пользователи в месяц (MAU)

с 0 до **104** тыс. чел.



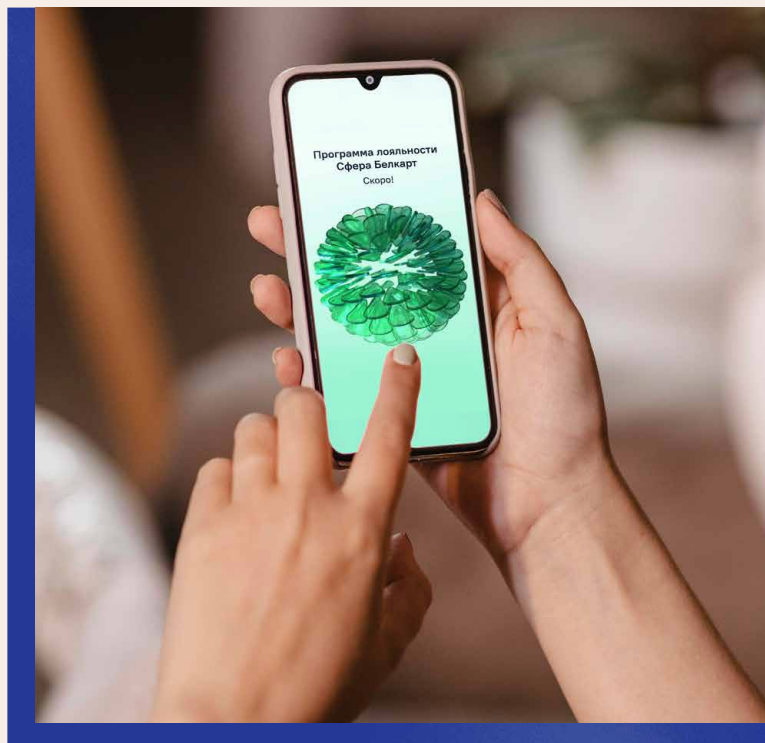
Активные пользователи в день (DAU)

с 0 до **28** тыс. чел.

Также команда постоянно работает над повышением стабильности и производительности сервиса. Так, в апреле 2023 года в 4-ом релизе продукта был внедрена микросервисная архитектура. Одним из основных плюсов микросервисной архитектуры является повышение показателей доступности и отказоустойчивости. Переход на микросервисную архитектуру позволил справляться с нагрузками и ростом системы, выполнять градацию данных и решать новые задачи.

«Наша команда внимательно следит за мировыми трендами, постоянно проводит исследования и развивается. Весной 2023 года мы разработали и утвердили Стратегию перехода диджитал продуктов Белкарт на платформенную бизнес-модель, – делится Тамара Халецкая.

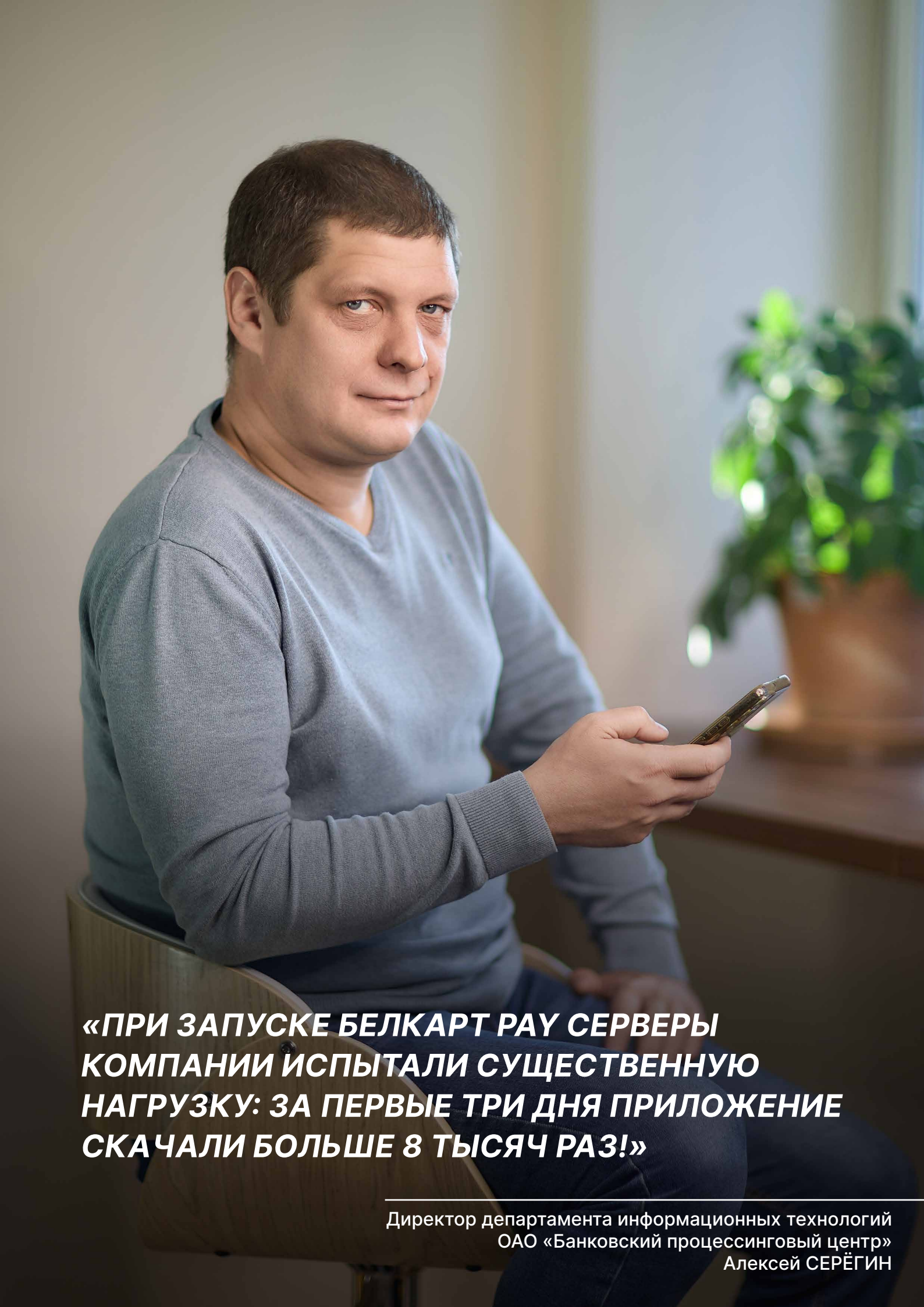
– Цель стратегии создать экосистему с набором решений, которые осуществляют простой и удобный переход пользователей между продуктами бизнес-доменами. Стратегия включает в себя и внедрение сквозных кросс-доменных технологических сервисов, которые будут архитектурными доминантами, обеспечивающими сохранение превосходного клиентского опыта».



Одним из первых компонентов экосистемы станет программа лояльности Сфера Белкарт. Запуск программы лояльности – это один из главных проектов 2023 года. Программа позволит выстроить систему поощрения пользователей сервиса. В первой итерации продукта лояльности пользователи рау-сервиса Белкарт смогут накапливать баллы, оплачивая свои повседневные покупки приложением. Накопленные баллы можно будет обменивать на бонусы и специальные предложения от партнеров.

Расширение рау-сервиса Белкарт позволит предоставлять его пользователям различные продукты и услуги, в том числе финансовые: открытие счетов, выпуск банковских карт, оформление заявок на кредит и т.д. Нефинансовые сервисы будут развивать партнеры Сфера Белкарт в собственных интерфейсах. Команда делает ставку на результат партнерских договоренностей вместо создания множества сервисов.

*по состоянию на 01.12.2023

A man with short dark hair, wearing a grey V-neck sweater, is sitting in a wooden chair. He is looking towards the camera with a slight smile while holding a smartphone in his hands. The background is a blurred indoor setting with a green plant in a brown pot on the right.

**«ПРИ ЗАПУСКЕ БЕЛКАРТ РАУ СЕРВЕРЫ
КОМПАНИИ ИСПЫТАЛИ СУЩЕСТВЕННУЮ
НАГРУЗКУ: ЗА ПЕРВЫЕ ТРИ ДНЯ ПРИЛОЖЕНИЕ
СКАЧАЛИ БОЛЬШЕ 8 ТЫСЯЧ РАЗ!»**

Директор департамента информационных технологий
ОАО «Банковский процессинговый центр»
Алексей СЕРЁГИН

Департамент информационных технологий (ДИТ) Банковского процессингового центра имеет одну из самых сложных и разветвленных структур в компании и состоит из профильных управлений и отделов, выполняющих широкий спектр задач. Сотрудники ДИТ обеспечивают информационный обмен с международными платежными системами и банками, создают надежный аппаратно-программный комплекс для обработки и хранения информации, эффективно планируют и управляют ИТ-инфраструктурой. Также департамент занимается сопровождением и развитием мобильного приложения Белкарт Рау. О том, как ДИТ на данном этапе участвует в продукте и какие сложности были при запуске приложения, рассказал директор департамента информационных технологий Банковского процессингового центра Алексей Серёгин.

Со стороны Банковского процессингового центра в запуске Белкарт Рау участвовало все технологическое управление (фронт-офис и бэк-офис), управление администрирования системного ПО и средств телекоммуникации (которое подготавливало всю инфраструктуру и сетевое взаимодействие), а также управление тестирования периферийного оборудования.

Приложение Белкарт Рау как продукт состоит из двух крупных частей: модуля Host Card Emulation, который выполняет процедуру эмуляции карт, подготовку сессионных ключей, взаимодействие процессинга (разработчик Tieto) и прикладной части, самого мобильного приложения Белкарт Рау (разработчик ESAS). При этом определенный бэкэнд, серверная часть, находится на стороне Банковского процессингового центра.

Основная задача ДИТ при запуске заключалась в том, чтобы в приложении прошла успешная интеграция наработок, которые предоставили внешние разработчики Tieto и ESAS. Поэтому первоначально функционал департамента информационных технологий заключался в тестировании приложения, выявлении и устранении багов перед его запуском.

«Конечно, при запуске приложения не обошлось без «сюрпризов». Белкарт Рау вызвал такой интерес у пользователей, что уже в первые часы после релиза возникли сбои в приложении. Сервер компании испытал огромные нагрузки. И это неудивительно, только за первые три дня приложение скачали больше 8 тысяч раз! – вспоминает директор департамента информационных технологий Алексей Серёгин. – Уже в течение нескольких недель нам удалось организовать бесперебойную работу сервера».

Стоит отметить, что самым сложным в работе продукта был первый квартал после запуска. Сервис не останавливался, но ошибки возникали. Буквально за три месяца специалисты ДИТ устранили все баги и приложение стало работать в стабильном режиме. Кстати, при добавлении обновлений Белкарт Рау в Google Play сотрудники департамента информационных технологий решили использовать канареечный релиз.

Этот способ позволяет безопасно протестировать новый код на небольшом количестве пользователей. Если всплывет ошибка, то обновление автоматически откатят к стабильной версии. При удачном тестировании – обновление доставляется большему проценту пользователей. Канареечный релиз позволяет проверять новые функции в приложении, не оказывая при этом влияния на user experience или сводя его к минимуму.

Белкарт Рау развивается, увеличиваются его возможности, внедряется новый функционал. Это ведет к изменениям архитектуры приложения и подключения большего числа специалистов к работе над продуктом. Если изначально сотрудники ДИТ участвовали в релизах только на этапе тестирования, то сейчас к сопровождению Белкарт Рау подключилось и управление по разработке и развитию программных продуктов.

Разработчики департамента информационных технологий будут внедрять новый функционал, связанный с развитием на платформе Белкарт Рау экосистемы. В частности, сейчас сотрудники работают над проектом по реализации P2P-переводов по номеру телефона в приложении Белкарт Рау.

МЕНЮ		ГРАММ	ЦЕНА
ТО-ВЕНСКИ		165	3,5
ПЛЕН. КАРАМЕЛ.		210	
ЯНЫИ		210	
УРКУМОИ		200	
ДАЛЬНЫЙ С КАРАМЕЛЮ		200	
ВОЧНО-ВАНИЛЬНЫЙ		200	
КАРАМЕЛЮ»		200	4,0
ЫИ ПРЯНИК»		200	
ЯНЫИ ЛАТТЕ		200	
РАППЕ		200	
ЯГОДКА		200	
ПРИХОДТЬ		200	
НДСКИЙ		200	
МИНДАЛЯ И ПРЯНИКА		200	
И С ШОКОЛАД. СТРУЖКОЙ		230	
ДФР С МЯТОИ		210	
О-КЛУБНИЧНЫЙ		220	4,0
АД-МОЛОЧНОИ ПЕНКОЙ		180	
ДИНА»		210	
АЛТЕРНАТИВНОМ МОЛОКЕ		210	

КЛАССИЧЕСКИЙ	200	4,0
ЛАВАНДОВЫИ	200	
ГРУШЕВЫИ С КОРИЦЕИ	200	
БАНАНОВЫИ С ШОКОЛ. СТРУЖКОЙ	210	
МЕДОВЫИ	200	4,5
ХЯЛВИЧНЫЙ	200	
ЧЕРНИЧНО-ЛАВАНДОВЫИ	210	
РАФ СО СПЕЦИЯМИ	210	
	200	



**КАК ПОНЯТЬ, ЧТО СЕРВИС ПОПУЛЯРЕН?
НАПРЯМУЮ ПООБЩАТЬСЯ С ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ**

Предприниматели Юрий и Наталья КОШЛЮНОВЫ

Как определить востребованность платежного сервиса? Запросить статистику подключений, узнать количество активных карточек и пользователей, проверить объемы транзакций... Способов не мало. Но что кроется за этими цифрами? Реальный человек, с реальными покупками и реальными ожиданиями от сервиса. Поэтому честный пользовательский опыт – это важный показатель качества продукта. Редакция журнала «Fintech Times» пообщалась с Юрием и Натальей Кошлюновыми, владельцами малого бизнеса, и узнала их историю дружбы с Белкарт Рау.

Кофейня «Арабика» в Гродно – центр притяжения для любителей ароматного кофе и вкусных десертов. Сюда приходят не только за любимыми лакомствами, но и ради неповторимой, уютной атмосферы. Особое, домашнее настроение здесь создается благодаря владельцам кофейни, семейной паре, Юрию и Наталье Кошлюновым.

Идейным вдохновителем кофейни является Наталья. Именно она придумала концепцию заведения, разработала меню. Пригодился опыт работы в ресторанном деле.

«Я понимала, что мы открываем маленькое заведение и нет смысла придумывать меню из 20-30 разных позиций. Лучше выбрать один продукт, продумать как его улучшить и довести до идеала. Так и возник наш вафельный конструктор: посетитель сам выбирает вид вафли и все добавки к ней. Кофейную карту мы разрабатывали вместе с супругом, добавляя разные вкусовые оттенки, придумывая оригинальные названия».

Все это творческая часть бизнеса. Которая выделяет его среди конкурентов, делает его особенным и оригинальным. Но есть ведь еще и другая часть: финансовая. Здесь всю ответственность взял на себя Юрий.

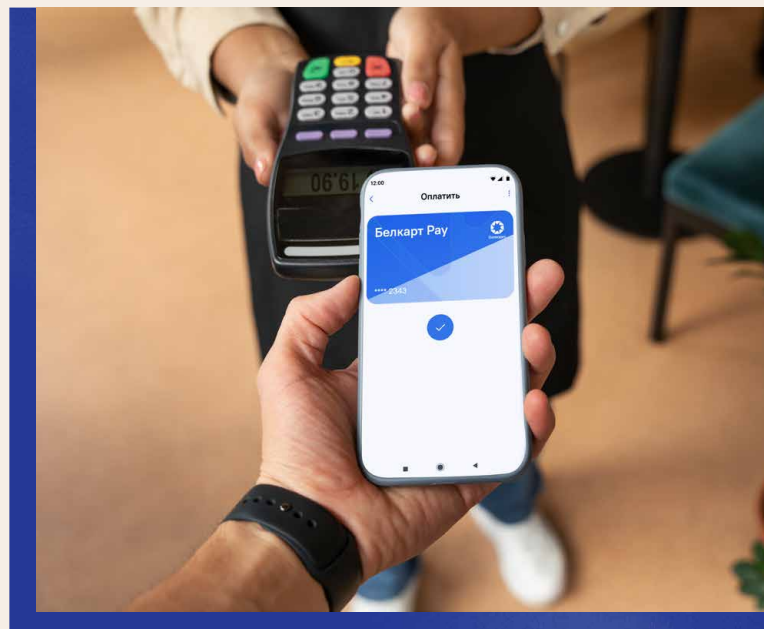
Первое время бизнес шел нелегко, про окупаемость и речи не было. Только постоянные вложения. Владельцы обновляли интерьер, закупали новые сорта кофе, меняли оборудование. Все для того, чтобы работать лучше, быстрее и быть привлекательными для клиентов. Такой подход дал свои позитивные плоды. Кофейне в этом году исполняется три года, и сейчас уже можно говорить, что бизнес приносит владельцам доход.

Задумка Натальи и Юрия сработала: «Арабика» стала хорошей, кварталной кофейней. Здесь много постоянных посетителей, все с удовольствием общаются с владельцами заведения. Юрий отмечает, что клиенты зачастую оплачивают свои заказы при помощи смартфона. И многие пользуются сервисом Белкарт Рау.

«Наш банк-эквайер Белинвестбанк, и он один из первых подключился к сервису. Поэтому у моих посетителей уже давно появилась возможность оплачивать покупки смартфоном. Я им постоянно об этом напоминаю, агитируя оформлять карточки Белкарт и пользоваться Белкарт Рау. Во-первых, потому что это свое, родное. А во-вторых, я и сам преданный фанат этого сервиса, поэтому могу смело советовать его своим клиентам».

У Юрия позитивный личный пользовательский опыт. Он отмечает, что оплаты Белкарт Рау всегда проходят быстро, карточки в приложении добавляются удобно, а история операций позволяет контролировать свои расходы. Мужчина часто забывает кошелек дома, поэтому платежное приложение Белкарт Рау, установленное на его смартфоне – просто спасение.

А как владелец кафе и бизнесмен Юрий признается, что возможность проводить оплаты с помощью смартфона – это еще один приятный бонус для его клиентов. Ведь Белкарт Рау позволяет пользователю быстро и удобно оплатить свой счет, а не томиться в очереди в ожидании заказа.





FinTech Times (№3 (14) декабрь 2023)

Над выпуском работали:

Редактор журнала – Анна Козловская.

Верстка – Анна Конопелько.

Мы всегда открыты к диалогу:

 Kazlouskaya_HV@npc.by

www.npc.by



[@belkart_npc](https://t.me/belkart_npc)