

# Как счета за «коммуналку» влияют на выбор банка

Андрей Абашин, генеральный директор компании «Платёжный сервис АЗ», ответил на распространенные вопросы по поводу регулярных платежей, а также рассказал про новые сервисы, побуждающие к использованию банковского приложения

— Андрей, какие особенности у рынка регулярных платежей?

— К рынку регулярных платежей мы традиционно относим оплату услуг ЖКХ, телекоммуникаций, налоги физлиц и штрафы за нарушение правил ГИБДД. Именно эти регулярные платежи возвращают клиента в приложение банка или платежного сервиса. Возможность или невозможность совершать все платежи стимулирует использовать конкретный банк или же вынуждает переводить в другие каналы при отсутствии пула необходимых услуг.

— В чем сложность развития платежей на рынке?

— Если оценивать по экономическим показателям, проект оплаты регулярных услуг для банка является расходным. Но банки, которые поняли, что регулярные платежи — это возможность привлечь на свою витрину пользователей на постоянной основе, активно развивают сервисы.

Специфическое влияние на сферу оказывает и то, что рынок поставщиков услуг ЖКХ мало консолидирован и имеет региональную специфику. Например, если жителю Москвы в среднем нужно оплачивать две квитанции в месяц, то в Пензе таких платежей уже шесть. В каждом домовладении может быть разное количество приборов учета, а по регионам — разные даты платежных периодов. Такая дифференциация в свое время послужила причиной разработки динамического протокола АЗ, который для создания оптимального клиентского пути учитывает все эти и множество других характеристик.

— Как регулярные платежи влияют на КРІ банков?

— Наличие удобной оплаты всех регулярных услуг и ежемесячные уведомления о новых начислениях стимулируют как минимум несколько раз в месяц заходить в банковское приложение и не вводить деньги в другие

каналы оплаты. Таким образом, повышаются ежемесячный Retention и MAU — количество ежемесячных активных пользователей. В линейке продуктов АЗ успешно запущен сервис АЗ\_Notification, позволяющий генерировать персонализированные платежные уведомления о начислениях по регулярным платежам, напоминания о льготном периоде оплаты и т.д. Сервис может генерировать любые информационные уведомления — от графика отключения воды в доме пользователя до специальных предложений на основании транзакционного поведения. Третий тип уведомлений — регулярные уведомления, например напоминания о передаче показаний приборов учета. По нашему опыту, сервис может генерировать до 13 полезных персонализированных уведомлений, которые не только инициируют визит пользователя в приложение, но и (при качественной настройке) берут на себя заботу обо всех ежемесячных платежах пользователя.

— Какие новые разработки появились на рынке регулярных платежей?

— Большинство крупных игроков уже научились рассылать уведомления о начисленных задолженностях. На следующем этапе борьбы за пользователя наиболее важной становится скорость отправки уведомлений, она сейчас в фокусе внимания банков, которые являются драйверами всего рынка. Второе направление, на котором в ближайшее время будут сфокусированы усилия, это предоставление максимально широкого спектра услуг в рамках одного банка, чтобы у пользователя не возникла необходимость переключаться на иной канал оплаты.

В рамках этой задачи мы разработали сервис АЗ\_Household, который отслеживает по адресу проживания клиента все возможные начисления за ЖКУ, позволяя собирать все счета в одном месте и максимально оперативно высылать уведомления пользователю. БО

