

Как заставить банкоматы зарабатывать

СОДЕРЖАНИЕ

Введение 1
Расходы на банкоматы 2
Как заставить банкоматы зарабатывать 2
Выводы 4

ВВЕДЕНИЕ

Поддержка работы сети банкоматов обходится финансовым учреждениям в сотни тысяч долларов ежегодно, и каждый банк выбирает собственную стратегию оптимизации этих расходов. Кто-то экономит на размещении новых устройств самообслуживания, предпочитая предоставлять больше услуг через интернет-банк и мотивируя клиентов совершать больше безналичных платежей. Другие банки, напротив, воспринимают канал самообслуживания в качестве перспективного источника дохода: их логика проста – мы можем тратить свои средства и мириться с этим или инвестировать в то, чтобы банкоматы и платежные киоски могли себя окупать.

РАСХОДЫ НА БАНКОМАТЫ

Наиболее очевидный способ использовать банкоматы с выгодой для себя – это взымать с клиентов прямой сервисный сбор, который будет зависеть от типа предоставляемой услуги и многих других факторов. Например, в Польше пользование устройством самообслуживания может обойтись в 3-4% от суммы снимаемых денежных средств, в Испании клиент может заплатит до 6%, а в России – до 400 рублей (6,5 долларов США).

Непрозрачность системы подобных сборов вводит людей в заблуждение и заставляет отказываться от использования «чужих» банкоматов, что значительно снижает доступность канала самообслуживания для клиентов, старающихся перестраховаться. По этой причине банки и независимые операторы сетей банкоматов нередко отказываются от прямых сборов за пользование устройствами в пользу предоставления дополнительных услуг. Такой способ заработка выглядит куда более оправданным с точки зрения конечного пользователя, который может получить уникальную услугу, используя устройства конкретной организации.

Например, в Соединенном Королевстве насчитывается около 70 000 банкоматов, и более 97% являются бесплатными.[1]

Исследование Forrester показало, что Владельцы банкоматов теперь переосмысливают цели их машин, отодвигаются от подхода МВЗ (Места возникновения затрат) и вместо этого продумывают новые способы использовать имеющиеся инвестиции.

> “ Владельцы банкоматов теперь переосмысливают цели их машин, отодвигаются от подхода МВЗ (Места возникновения затрат) и вместо этого продумывают новые способы использовать имеющиеся инвестиции.
>
> 2017, Исследование Forrester[2]

КАК ЗАСТАВИТЬ БАНКОМАТЫ ЗАРАБАТЫВАТЬ

Существует три способа как заставить ваш банкоматы зарабатывать без взимания платы с клиентов: использование платежных услуг, обмен валюты и дополнительные рекламные возможности. Давайте рассмотрим все эти способы.

Использование платежных сервисов на банкомате

Одним из главных способов монетизации работы устройств самообслуживания является предоставление дополнительных услуг для клиентов.

Совмещение стандартной функциональности банкомата с возможностями платежных киосков позволяют конечному пользователю оплачивать коммунальные и телекоммуникационные услуги, государственные пошлины, штрафы и различные товары. Кроме того, подобные устройства предоставляют больше возможностей для работы с банковскими счетами и денежными переводами.

Банк может выстраивать взаимовыгодные отношения с поставщиками различных услуг, предлагая использовать свой парк устройств в качестве канала взаимодействия с клиентами и удерживая комиссионные согласно заключенным договоренностям.

Более широкий ассортимент предоставляемых услуг и низкий сервисный сбор по сравнению с

конкурентами может стать важным конкурентным преимуществом банкоматной сети. В некоторых случаях, банкам и независимым операторам даже удается перенять функции по приему платежей у подразделений различных государственных и коммерческих организаций (больниц, нотариальных контор, налоговых служб, отделений полиции).

Продвинутые решения по организации приема платежей предлагают выгрузку разнообразной аналитики по проведенным платежным операциям. Например, решение Payments.iQ позволяет оценить, насколько доходным для оператора банкоматной сети является тот или иной сервис. Это дает возможность адаптировать набор предоставляемых услуг и скорректировать сам формат предложения услуги.

> “Стратегия компании Planet Capital заключается в бесплатном размещении киосков, снятии платёжной стены и общих финансовых барьеров для многих продавцов, желающих установить многофункциональные банкоматы, чтобы удовлетворить увеличивающиеся финансовые, цифровые и виртуальные потребности клиентов в этой быстро развивающейся экономике.

2015, Planet Capital, Председатель Ли Каплин и главный технический директор Дэн Сокол [3]

Обмен валют на банкоматах

Добавление функции обмена валюты в ваш банкомат - еще один способ получить больше прибыли.

Глобальное исследование в сфере туризма, проведенное несколькими европейскими институтами, показало, что 6 из 10 людей, отправляющиеся в другие страны с частным или деловым визитом, сталкиваются с проблемой обмена наличных средств. Во многом причина этого лежит в не всегда уместном аппетите владельцев пунктов обмена валют, расположенных в аэропортах и на железнодорожных вокзалах. О сервисных сборах в некоторых странах, взимаемых с незадачливых туристов, размером в четверть или даже треть обмениваемой суммы уже можно слагать легенды, имеющие под собой, к сожалению, вполне реальную фактуру.

Тем не менее, обмен валюты – это та функциональность, которую относительно не сложно реализовать на базе современных банкоматов. Причем, конечный клиент может получить необходимые средства не только в аэропорту или других местах массового скопления людей, а в любой торговой точке, где эти средства могут потребоваться. Таким образом, уровень доступности услуги увеличивается в несколько раз.

Такое расширение функциональности устройств самообслуживания требует внедрения специализированного решения. В частности, развертывание системы FCX.iQ позволяет оператору устанавливать величину сервисного сбора и доступность обмена определенных валютных пар для каждого устройства сети в зависимости от уровня востребованности конкретной услуги. Это позволяет превратить каждый банкомат в компактный и эффективно работающий пункт обмена валют, не требующий какого-то особенного присмотра и обслуживания.

3 Дополнительные рекламные возможности банкомата

Однако доходность устройств самообслуживания можно увеличить и вовсе без каких-либо сборов денежных средств с пользователей.

Для этого достаточно просто осознать, что в современном мире банкоматы являются отличными площадками для размещения целевой рекламы.

На сегодняшний день в мире установлено более 3 миллионов банкоматов, каждый из которых может демонстрировать рекламные сообщения, предоставляя пользователям информацию о банковских и других продуктах.

> Доходность устройств самообслуживания можно увеличить без каких-либо сборов денежных средств с пользователей.

Многие банки и независимые операторы банкоматных сетей даже устанавливают на свои устройства дополнительные экраны для демонстрации собственной или партнерской рекламы.

Причем, рекламные экраны являются динамическими и могут варьироваться в зависимости от сценария работы клиента с устройством самообслуживания, предоставляя в том числе и возможности интерактивного взаимодействия. Таким образом, рекламодатель может рассчитывать на достаточно глубокую вовлеченность клиента в суть рекламного предложения, что особенно важно для донесения ценности продукта и услуги.

Использование устройств самообслуживания открывает новые возможности для реализации стратегии прямого маркетинга (Direct Marketing), так как клиент может быть классифицирован по различным параметрам. Это дает банкам возможность фокусировать свою маркетинговую активность на наиболее важных клиентах.

Крупнейший мировой поставщик комплексных систем самообслуживания Diebold Nixdorf для этих целей применяет решение Vynamic Marketing, способное централизованно управлять размещением визуальных рекламных сообщений и получения статистики об охвате, сегментации и другой информации по взаимодействию с клиентами.

Так или иначе, отношение к парку банкоматов, как исключительно к статье расходов, и притом не маленькой, уходит в прошлое. Финансовые учреждения, остающиеся верными развитию своего канала самообслуживания, получают все больше эффективных инструментов для повышения доходности сети устройств самообслуживания, используя дополнительный драйвер для удовлетворения по-прежнему активно растущего спроса на наличность.

> “Пользователи вскоре смогут отказаться от сборов банкоматов, согласившись посмотреть рекламу за такое же количество времени, которое требуется для типичной транзакции.
>
> 2011, AbcNews[4]

ВЫВОДЫ

Выбор надежного технологического партнера для развития парка устройств самообслуживания крайне важен. Банки и независимые поставщики специализированных услуг (IAD) зачастую демонстрируют гибкость и ориентированный на нужды клиента подход, однако не всегда обладают достаточными технологическим багажом для решения наиболее сложных задач: обеспечения комплексной безопасности, расширения набора предлагаемых услуг на устройствах и т.д.

Возможность адаптации решений для инфраструктуры конкретного заказчика – прерогатива лидеров рынка, имеющих десятки и даже сотни узкопрофильных специалистов, текстовые лаборатории и богатый исследовательский опыт. Именное такие компании могут выступать не только в качестве подрядчика для интеграционных и сервисных работ, но и в роли консультанта, помогающего планировать развитие сети устройств самообслуживания и реализовывать самые сложные стратегические проекты.

Компания BS/2 помогает развивать бизнес банкам, розничным сетям и независимым поставщикам услуг в 80 странах мира. Разработанные специализированные решения соответствуют высоким стандартам индустрии и применяются на более чем 100 000 устройств самообслуживания.



ДАНИЭЛЬ ФУКСОН

Руководитель департамента развития бизнеса

Компания Penkiu kontinentu bankines technologijos (BS/2)

Литва | Информационные технологии и услуги

Ссылки:

1 The Guardian, https://www.theguardian.com/business/2017/jan/27/link-atms-8000-in-uk-could-start-charging-for-withdrawals

2 Forrester Research “Marketing at ATM”, https://www.dieboldnixdorf.com/en-us/forrester-marketing-at-atm

3 ATM Market Place, https://www.atmmarketplace.com/news/atm-kiosk-startup-launches-with-apple-cofounder-on-board/

4 AbcNews, https://abcnews.go.com/Business/advertisements-atms-replace-surcharges/story?id=15077078