

# НЕ ПРОСТО ДОБРИ, А ОТЛИЧНИ

Как оценявате нивото на дигитализация в българския финансов сектор?

**Тамаш Хак-Ковач:** Нивото на дигитализация е ниско и въпросът е какви са причините за това. Отговорът е като при яйцето и кокошката. Дали предлагането на дигитални услуги не е достатъчно добро, или пазарът все още не е готов? Вероятно е комбинация и от двете. Опитът на другите страни в Централна Европа обаче ни показва, че когато банките започнат да предлагат добри дигитални услуги, търсенето им се повишава. За целта потребителското преживяване при ползване на онлайн услуги трябва да бъде не просто добро, то трябва да е отлично. Ако в банковия офис нещо се обърка, това може да се коментира със служителите на място и той да окаже съдействие. Но при дигиталните услуги потребителят е сам със своето устройство. Ако нещо се обърка, той просто ще откаже транзакцията.

**За да се използват и наложат масово, дигиталните финансови услуги трябва да са безупречно разработени**

Николай Нейчев  
Николай Дойчинов

**Предлагаме услуга, която превръща мобилния телефон в ПОС терминал.**

**Мирослав Вичев:** В сравнение с останалите европейски пазари нивото на дигиталните услуги у нас действително може да се подобрява. Но не бих се съгласил, че интересът към тях е нисък. Нашият опит показва, че всяка една нова дигитална услуга се възприема сравнително бързо от клиентите. Въпросът е по-скоро, че горният праг на потребителите, които имат знанията, желанието и възможностите да използват такива услуги, не е много висок.

Например, когато преди години Банка ДСК въведе интернет и мобилно банкиране, само в рамките на 1 година тя достигна до 1 млн. потребители на тези услуги. Електронното банкиране предоставяше широк спектър от различни функционалности. Тези цифри показват, че първоначалното проникване е високо.

**Какви са причините за консервативното отношение на българските потребители след достигането на този горен праг?**

**Тамаш Хак-Ковач:** Навиците трудно се променят. Но очаквам този процес да се ускори с инфлацията – традиционните банков услуги стават все по-скъпи. Хората все по-често ще се питат

защо да се разкарвам до банкомата и да бъда таксуван, ако мога да направя дигитална транзакция. Друга причина е неохотата да се ползват онлайн услуги поради съображения за IT сигурността. Потребителите са мнителни към технологиите, което задължава нас да комуникираме регулярно мерки срещу измамите. Мога

да дам за пример новия ни съвместен продукт с БОРИКА, който позволява на малки компании да откриват сметки от разстояние. Насочихме много усилия в това, как да изглеждат имейлите за тази услуга. За да сме сигурни, че клиентите ще разберат, че са получили истинско съобщение от банката, а не фишинг. Бяхме изненадани да

**Хората все по-често ще се питат защо да се разкарвам до банкомата.**

разберем по време на тестовете, че немалка част от потребителите са силно мнителни и трудно различават истински от фалшив имейл.

**Мирослав Вичев:** Значителен фактор е и сивата икономика. Само погледнете колко хора чакат на опашка, за да платят битовите си сметки кеш на гише. Въпреки че всички банки позволяват това да се случва лесно и бързо чрез електронно банкиране. Въпреки че всички тези хора разполагат със смартфони с нужните функционалности. А вместо това постоянно се откриват нови гишета. За мен това е абсурдно и единственото обяснение е високото ниво на кеш в системата и съответно – на недеklarирани доходи.

**Доколко ускоряването на дигитализацията във финансовия сектор е въпрос на баланс между моркова и тоягата – успоредно с въвеждането на по-удобни онлайн услуги да се повишават цените на офлайн дейностите?**

**Тамаш Хак-Ковач:** Напълно естествено е поддържането на банкомати, на банкови клонове със служители, на специализиран транспорт за кеш, които спазват редица изисквания за сигурност, да бъде по-скъпо. Цената за офлайн услугите се увеличава, защото всички тези разходи постоянно вървят нагоре. Дълго време домакинските депозити



Мирослав Вичев, главен изпълнителен директор на БОРИКА (вляво) и Тамаш Хак-Ковач, председател на УС и главен изпълнителен директор на Банка ДСК

генерират загуба за банките, защото ги държим на нулева доходност, а нашите депозити в БНБ са на -0,7%. Така че не миля, че става въпрос за моркова и тоягата. Просто разходите по физическите услуги и обработката на кеш постоянно се повишават и банките реагират съответно.

**Мирослав Вичев:** Ние следим внимателно картовите транзакции. Отчитаме, че хората все по-често използват максималната сума, която могат да изтеглят на банкомат, за да понижат разходите си за такси. По този начин кешът в системата остава сравнително висок. В някои от съседните ни страни са въведени регулации, които да стимулират търговците да приемат по-често картови плащания. У нас има какво още да се направи по темата. Ние също полагаме усилия в тази посока. Вече предлагаме услуга, която превръща мобилния телефон в ПОС терминал и улеснява значително търговците и техните клиенти.

**Тамаш Хак-Ковач:** С едно изречение бих обобщил: не трябва да приравняваме достъпа до пари с достъпа до кеш. Второто е изключително скъпа услуга.

**Какви усилия полагате, за да достигнат дигиталните ви услуги до повече потребители?**

**Тамаш Хак-Ковач:** За да бъдат възприети, те трябва да бъдат по-до-

## МИРОСЛАВ ВИЧЕВ

е главен изпълнителен директор на платежния и картов оператор БОРИКА. Има над 30 години опит в сферата на информационните технологии за банковия сектор. Заемал е висши ръководни позиции в редица международни компании. Носител е на титлата „Мениджър на годината 2021“ в най-престижния конкурс за бизнес лидери у нас. Притежава и отличие за „Цялостен принос за издигане на авторитета на IT професионалистите в българските организации“.


бри от физическите услуги. Съвместната услуга за отдалечен онбординг и електронно откриване на фирмена сметка, която разработихме с БОРИКА, отнема около 20 минути. Тя е много по-удобна възможност, отколкото е посещаването на офис, което може да отнеме 2 часа от работния ден. От гледна точка на функционалност тази услуга дори и спрямо средното европейско ниво мисля, че е доста добра.

**Мирослав Вичев:** Предлагаме услугата съвместно, защото нашият бранд е най-добре

познатият в страната в сферата на електронните подписи. Отдалеченото удостоверяване на самоличността е не само привлекателна и удобна услуга, но и предоставя най-високо ниво на сигурност, гарантирано от БОРИКА. Наред с т.нар. удостоверителни услуги, за които стана въпрос, вярваме, че програмата Blink за незабавни плащания в лева също ще ускори използването на дигитални финансови услуги. Първоначално с плащането само по мобилен номер, а на следващ етап и разплащания в градски транспорт, паркинги и т.н.

**Кога дигитализацията на финансовите услуги в България ще достигне нивото, което бихте искали да виждате?**

**Тамаш Хак-Ковач:** Поне 2-3 години отнема, за да се разработи едно наистина добро и цялостно клиентско изживяване за ползване на дигитален финансов продукт. Затова, ако вземем Полша за сравнение, предполагам, че ще са нужни поне 5 години, за да достигнем тяхното ниво.

**Мирослав Вичев:** Възприемането на възпросните услуги има определен горен праг. И въпреки това безкешовите транзакции се увеличават с 15-20% на годишна база, което е значително. За сравнение, в Западна Европа това нарастване е 1-2% за последните няколко години. 



## ТАМАШ ХАК-КОВАЧ

е председател на УС и главен изпълнителен директор на Банка ДСК от ноември 2020 г. Преди това е председател на УС и главен изпълнителен директор на JSC OTP Bank, украинското дъщерно дружество на OTP. Оглавявал е структури на Commerzbank в Унгария, Русия и Централна и Източна Европа (ЦИЕ). Завършил е Университета по икономически науки в Будапеща. Притежава CFA сертификат, както и множество допълнителни квалификации, последните от които в областта на AI, киберсигурност и бизнес лидерство. Носител е на три признания „Най-добър банков CEO“ в Украйна, както и на наградата Team Lead of the Year 2022 от b2b Media.