



Готовите технологични решения за разплащания нестият време и усилия на онлайн търговците

Боян Дамянов,

ръководител отдел "Електронна търговия" в БОРИКА АД

БОРИКА обслужва 14 банки и финансови институции с над 2600 виртуални POS терминала, което е отлична база за оценка на електронната търговия в България. Какви са спецификите на този пазар и в каква посока се движи той?

- Електронната търговия в страната се развива с бързи темпове. По данни на Евростат за 2022 г. 49% от интернет потребителите в България са пазарували онлайн. За сравнение - три години по-рано този дял е 31%. Според Международния валу-

тен фонд отбелязваме ръст от 31% на електронната търговия за 2022 г., което ни отрежда трето място от 37 държави в Европа.

Промяната в потребителското поведение към по-често пазаруване онлайн е факт и това не е еднократно явление, свързано с ограниченията, наложени от пандемията. Има обаче и някои предизвикателства пред електронната търговия като разплащанията в брой. По данни на Българската е-комерс асоциация (БЕА) за 2021 г. 60% от онлайн покупките са свър-

зани с наложен платеж. Това е съществен проблем за онлайн търговците, тъй като наложеният платеж не гарантира финализиране на покупката, а често води до върнати пратки и логистични разходи за търговците.

През последните години обаче се забелязва положителна промяна - разплащанията с банкови карти нарастват и това се потвърждава от статистиката на БНБ. Ако за 2020 г. онлайн трансакциите са 30.8 милиона, през 2021 година вече са 47.7, а през 2022 г. достигат впечатля-

О ПРОФИЛ

Боян Дамянов е ръководител отдел "Електронна търговия" в БОРИКА. Той има близо 19 години опит в банковата сфера, в областта на картовите разплащания и потребителското кредитиране. От 2019 г. се специализира в автентикационните решения за картогържатели и виртуални POS терминали за онлайн търговци. Завършил е Mini MBA програмата на Академията на PricewaterhouseCoopers.

ващите 69.6 милиона броя на стойност 6.2 млрд. лева.

Проучване, което проведохме в края на миналата година, показва, че голяма част от потребителите в интернет нямат проблем с доверието в картовите разплащания, а се чувстват несигурни каква стока ще получат от търговеца. Затова искат да прегледат пратката, преди да заплатят. В тази връзка БЕА работи заедно с Ecommerce Europe по проект за увеличаване на доверието в онлайн магазините чрез доброволното им сертифициране.

Какви платежни решения за електронна търговия предлагате и с какви предизвикателства се сблъсквате при тяхното интегриране?

- Предлагаме виртуални POS терминали за разплащания с банкови карти, които се интегрират в уебсайтове и мобилни приложения. Предизвикателствата са свързани предимно с необходимите IT ресурси и технически познания, както и с времето за интеграция на терминалите. Затова се ориентирахме към разработването на готови решения. От началото на годината предлагаме плъгин за най-популярната платформа в България WordPress, респективно WooCommerce, работим и по плъгини за няколко други платформи за електронна търговия. Тези решения позволяват на търговците да се фокусират върху основната си дейност, а интегрирането на картовите плащания да се осъществява с минимум усилия, време и ресурси за тях.

Онлайн магазините рядко реализират собствени решения за разплащания. Обикновено използват готови плъгини или ангажират външни разработчици. В тази връзка стартирахме проект за Developer Portal, насочен именно към разработчиците.

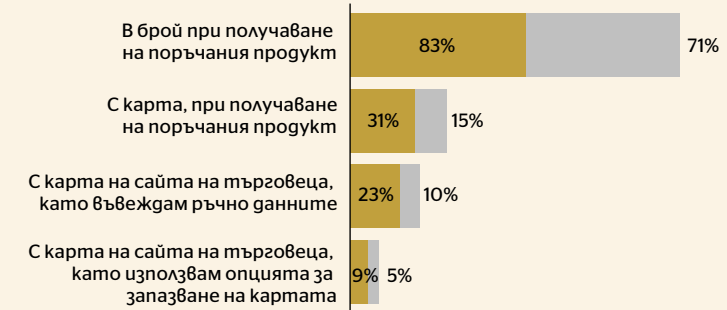
Какво е мястото на иновациите в системите за разплащания онлайн?

- Стремим се към иновации и при услугите, и по отношение на обслужването на клиентите. Една от най-популярните ни услуги е Credential on File, чрез която се съхраняват данните за банковата карта на клиента при разплащане към даден търговец. Целта е да се улесни картогържателят, да не се налага всеки път да въвежда своите данни, когато пазарува от определена платформа. Броят на запазените карти чрез тази услуга вече

КІ МЕТОДИ НА РАЗПЛАЩАНЕ

По кои от следните начини заплащате за вашата покупка?

● Използвани методи на разплащане ○ Най-често използван метод



По данни от национално представително проучване, проведено от "Маркет Линкс" и осъществено по поръчка на БОРИКА АД сред български граждани 18+.

надвишава 570 хиляди.

Друга услуга, която ще предложим в най-скоро време, са абонаментните плащания, при които първата трансакция се извършва от картогържателя, след което той може да даде съгласие следващите плащания да се инициират директно от търговеца. Потенциалът на този вид плащания е огромен. В много държави абонаментните плащания дори превишават като брой покупките, инициирани от картогържателяте.

Насочили сме се също към препозициониране на БОРИКА,

като преосмислихме модела, при който се фокусираме върху предлагането на виртуални POS терминали на банките и финансовите институции, а те от своя страна осъществяват контакта с виртуалните търговци. Получихме обратна връзка от наши клиенти, че очакват от нас не само да изградим техническата инфраструктура, но и да се ориентираме към онбординг на търговците и последващо обслужване. В тази връзка работим по създаването на Merchant Help Desk, който да позволи на онлайн магазините и техните разработчици да имат директен контакт с нашия технически екип. Това дава възможност на банките да се фокусират върху бизнес аспектите, а всички технически и съпътстващи дейности и процеси да бъдат поети от нас.

Строгите регулации на електронната търговия изискват повече усилия от страна на търговците. Как вашите решения им помагат да отговорят на тези изисквания?

- Онлайн търговците очакват семпли и лесни за използване решения. За да им помогнем при спазването на множество

то регулации, се насочихме към решение на OpenWay за разплащане в интернет, което дава възможност да се поддържа така нареченият EMV 3DS протокол и да се акцептират основните брандове - като Vcard, Visa, Mastercard и Diners, със схемите за сигурност, които се поддържат от тях.

Как гарантирате сигурността и безопасността на картите при разплащанията в интернет на своите клиенти?

- Сигурността е един от основните ни приоритети при разработване на решенията, които предлагаме. Говорейки за сигурност, бих посочил отново услугата Credential on File, при която търговците не разполагат с данните от картата на клиента. Те се съхраняват при нас при строго спазване на съответните стандарти, а търговците вместо тези данни получават така наречения token, чрез който се инициират последващите трансакции с картата. Допълнителна гаранция в посока сигурност са и ежегодните одитни процедури, които се извършват от независими външни одитори.

Кои са актуалните тенденции в платежната индустрия, които следвате?

- Въпреки че кешът все още има доста голям дял в онлайн пазаруването, тенденцията е към нарастване на мобилните плащания. Все повече потребители избират да дигитализират своята физическа карта, да използват портфейли като Apple Pay и Google Pay за разплащания не само в търговски обекти и на физически устройства, но и при пазаруване в интернет. Затова работим активно за реализиране на решение, което изисква минимум усилия от страна на дигиталните търговци за интегрирането на плащане с Apple Pay и Google Pay.



Предлагаме виртуални POS терминали за разплащания с банкови карти, които се интегрират в уебсайтове и мобилни приложения.