

# УДОБСТВО ЗА ТЪРГОВЦИ И КЛИЕНТИ

Електронната търговия е динамично развиващ се бизнес. В следващите редове ще разгледаме някои нови тенденции, най-вече в разплащанията при онлайн покупки. Ще се опитаме да разберем какви са проблемите, кои са възможните решения и как може да бъдат полезни за онлайн търговците и за техните клиенти. За целта потърсихме и коментар от специалист – ръководителя на отдел „Електронна търговия“ в БОРИКА АД Боян Дамянов

от **Начо Стригулев** фотографии **Жан Златков**

## Върнати стоки: Проблеми и решения

Когато пазаруваме онлайн, едно от правата, които имаме като потребители, е връщането на вече закупени стоки. То е гарантирано от правната рамка и ни носи сигурност и спокойствие, когато поръчваме стоки в интернет. Например, когато купуваме грехи, нямаме притеснения дали сме увеличили точния размер или подходящия цвят. Тук обаче има и друг аспект, който създава много грижи за e-commerce търговците – стоките, които остават неполучени от страна на клиентите. „Това е съществен проблем за търговците, тъй като води до върна-

ти пратки и логистични разходи за тях“, обяснява представителят на БОРИКА. „Решението е в преминаването от наложен платеж към картови разплащания. Това практически елиминира риска клиентът да „забрави“, че е поръчал стока онлайн. Част от търговците вече осъзнаха ползата от ограничаването на наложения платеж и започнаха да предлагат безплатна доставка на поръчаните стоки само при плащане с банкова карта“, допълва той.

## Плащане с карта: По-лесно и по-бързо от всякога

Това е познато на всеки, който някога е пазарувал онлайн с банкова кар-

ГРАФИКА 1. Метод на разплащане (декември 2022 г.)



та: „Въведете номера на своята карта, срока на нейната валидност и трицифрения код за сигурност“. Въвеждането на тези данни през компютър е лесно и бързо. Все повече от електронната търговия обаче се извършва през мобилни устройства. Според изследване на БОРИКА от декември 2022 г. 40% от потребителите използват компютър или лаптоп, 56% мобилен телефон, а 4% таблет. Други изследвания също потвърждават генералната тенденция към все по-масово използване на мобилни устройства. Проблемът е, че въвеждането на данни за банкова карта чрез тях невинаги е удобно. „Възможно решение е нашата услуга Credential on File, която позволява запазване на данните за картата при пазаруване. При следващо пазаруване от страна на клиента при същия търговец се използват вече съхранените данни, а плащането се извършва бързо

и лесно само с няколко клика. Това мотивира лоялността на клиентите. За тях е по-удобно отново да пазаруват при същия търговец, вместо да потърсят същата стока при негов конкурент“, обяснява Дамянов от БОРИКА. Основно предизвикателство при осъществяването на услугата Credential on File са строгите изисквания при съхранение на данните за банковите карти, които гарантират сигурността на потребителите. БОРИКА решава този проблем, като съхранява данните за банковата карта, докато търговецът получава така наречения token. Той замества чувствителните данни за картата, за да иницира последващи трансакции с нея.

## Удобството на абонаментните плащания

Определена част от предлаганите онлайн стоки и услуги са подхо-

дящи за абонаментни плащания. Пример за това са популярните стрийминг оператори. При този модел само първоначалната покупка се извършва от клиента, като той дава съгласието си за следващите плащания, които се иницират от търговеца. В глобален мащаб абонаментните плащания са изключително популярен модел в електронната търговия, защото осигуряват определена предвидимост и сигурност както за търговците, така и за потребителите. „За съжаление, засега в България не се наблюдава сериозен дял на абонаментните плащания. Налице е обаче положителна тенденция, която е основание за оптимизъм“, обяснява Боян Дамянов. „В стремежа ни да я ускорим от началото на 2024 г. предложихме услугата Recurring payments. При нея е достатъчно търговецът да погледне еднократно параметрите на абонаментния план за

клиента, като сума, периодичност и продължителност. Последващите плащания се иницират от системата на БОРИКА, като търговецът няма ангажимент за тяхното извършване“, заявява ръководителят на отдел „Електронна търговия“ в БОРИКА.

## Мобилните разплащания завладяват света

Все повече потребители избират да дигитализират своята физическа карта, да използват мобилни портфейли като Apple Pay и Google Pay за разплащания в различни търговски обекти. Тази тенденция вече не се ограничава само до физическите магазини. Потребителите свикнаха с удобството на дигиталните портфейли и очакват да ги използват и при пазаруване в интернет. „Затова работим активно за реализиране на решение, което изисква минимум усилия от страна на онлайн търговците за интегриране



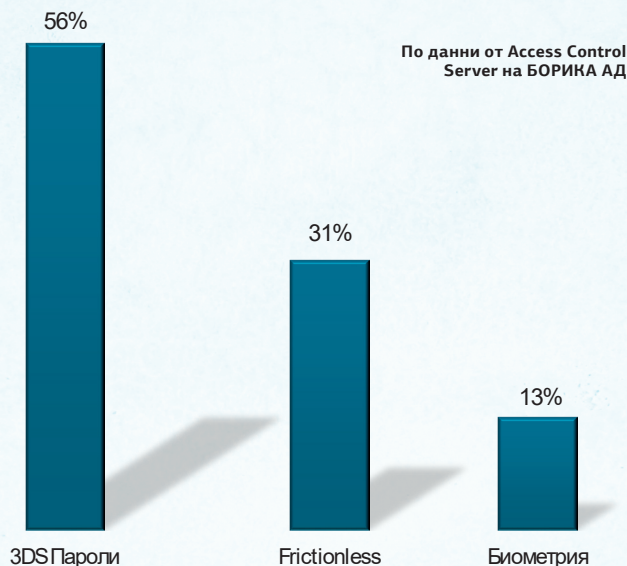
Боян Дамянов е ръководител на отдел „Електронна търговия“ в БОРИКА. Има близо 19 години опит в банковата сфера, в областта на картовите разплащания и потребителското кредитиране. От 2019 г. се специализира в автентикационните решения за картодържатели и виртуални ПОС терминали за онлайн търговци. Завършил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

на плащанията с Apple Pay и Google Pay, като ще го предложим на клиентите ни през настоящата година“, споделя Боян Дамянов.

### Как да се концентрираме върху основния си бизнес?

Възможно ли е за един онлайн търговец да интегрира картови разплащания в своя уебсайт, без това да се превръща в тежест, която поглъща много време и ИТ ресурси? „Възможност в тази насока е използването на готови решения за картови разплащания, каквито предлага БОРИКА. През 2023 г. стартирахме плъгин за най-популярната платформа в България WordPress, респективно WooCommerce. От началото на настоящата година предлагаме плъгини за Magento, работим по аналогични решения и за няколко други платформи за електронна търговия“, споделя Дамянов. „Търговците може да използват услугите на външни разработчици с познания за разплащанията при електронната търговия. В тази връзка

## ГРАФИКА 2. Методи за автентикация на картодържателите при пазаруване онлайн (декември 2023 г.)



стартирахме проект за портал, чиято цел е да улесним тяхната дейност, както и интеграцията с предлаганата от БОРИКА платформа за акцептиране на картови плащания“, допълва експертът.

### Биометрична автентикация и frictionless: Плащане без пароли

С въвеждането на новата правна рамка в ЕС

през последните години бяха наложени допълнителни изисквания към участниците в платежния процес при пазаруване онлайн.

Стана задължително използването на т.нар. двуфакторна автентикация, което се реализира например чрез въвеждане на две пароли от страна на картодържателите – динамична (т.е. различна за всяка транзакция) и статична. Това доведе до известно

неудобство за клиентите, което обаче може да бъде преодоляно.

„Едната мярка в тази посока е преминаването към биометрична автентикация. Вместо да помни и въвежда пароли, клиентът използва възможностите на своя мобилен телефон за разпознаване на пръстовия му отпечатък или лицево разпознаване. Данните на картовите схеми доказват, че биометричната автентикация е много по-ефективна, а потребителите пазаруват повече и по-често, защото възприемат плащанията като по-лесни и сигурни“, обяснява представителят на БОРИКА,

Друг фактор за оптимизиране на клиентското изживяване е прилагане на т.нар. frictionless процес, при който на база определени критерии (ниво на риск, сума и др.) се взема решение да не се изисква автентикация на картодържателя за конкретно плащане. То се реализира без въвеждане на пароли и биометрична автентикация.

„БОРИКА предложи и двете решения на издателите на банкови карти, които обслужва – 18 банки и финансови институции. На база данни за декември 2023 г. 31% от транзакциите се извършват frictionless, а 13% чрез биометрична автентикация (данните са представени в Графика 2)“, споделя Боян Дамянов. „По този начин при близо половината от плащанията в интернет, от картодържателите не се изисква въвеждане на пароли. Очакването ни е, че този дял ще продължава да нараства“, допълва той. 