



Трендови во картично работење во Македонија

Охрид

Јуни 2011

Картично работење во Македонија

- Картично работење има во сите 16 банки, од кои 15 работат со меѓународни платежни картички (Visa/MasterCard/American Express). Работа со домашни картички со договор е регулирана кај 12 банки. Покрај овие картички во Македонија постојат и Diners картичките.
- Услуги на процесори користат сите 16 банки, додека 2 банки покрај користење на услугите на процесорите имаат in house картични решенија.
- Заклучно со април 2010 година на пазарот во Македонија во оптег се **1.451.139** картички, направени се **2.861.457** трансакции во износ од **9.427.638.364,00** денари, инсталирани се вкупно **31.972** терминали од кои **25.091** ПОС терминали и **6.881** импритери кај **22.917** трговци и **872** АТМ терминали. Вкупниот број на остварени трансакции на терминалите е **3.010.595**, а нивниот износ е **9.959.606.248,00** денари.

Поттикнувачи на развојот

До сега

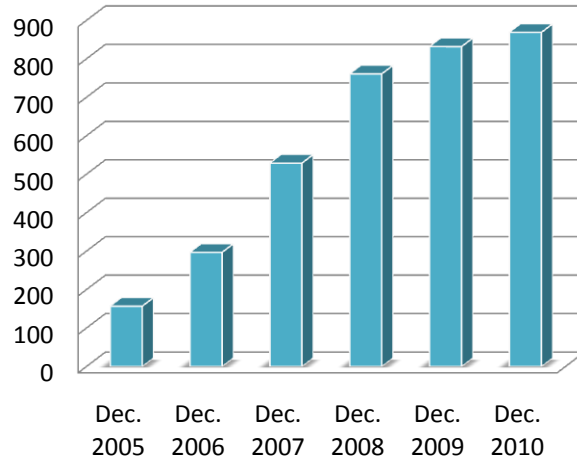
- Плата на државната администрација на картичка
- Укинување на гарантирани чекови
- Воведување на трансакциски сметки
- Пензии преку трансакциски сметки
- Членство во меѓународните картични организации на банките
- Имплементирање на современи технологии во банкарството

Во иднина

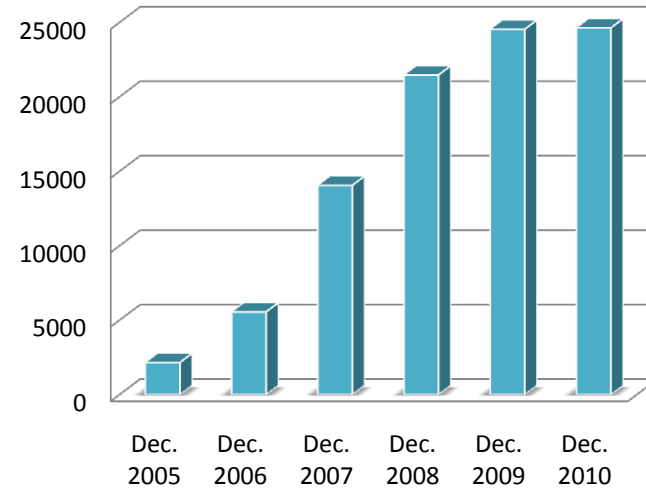
- Воспоставување на национален систем во картичното работење
- Имплементација на дополнителни сервиси (картични продукти, дополнителни функции на терминалите, нови канали на плаќање)
- Понатамошно зголемување на мрежата на терминали
- Плаќање со картичка за услуги кон државните институции

Картично работење во Македонија 2005-2010

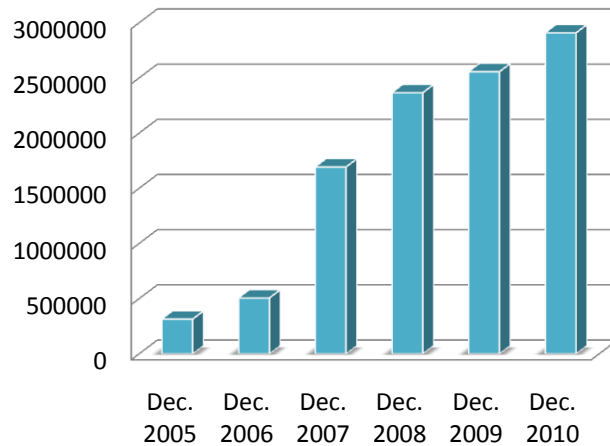
АТМ Терминали



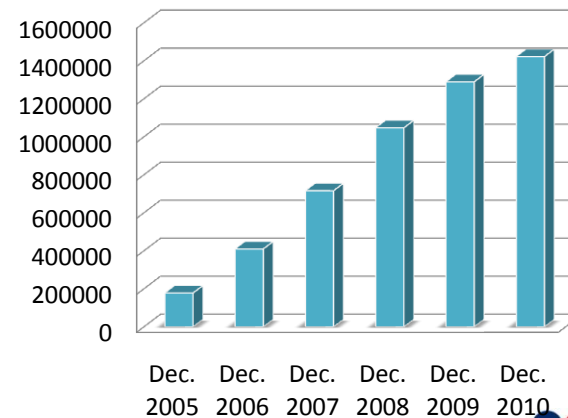
ПОС Терминали



















Трансакции



Картички



Картично работење во Македонија 2

	 issuing + ATM acquiring	 merchant acquiring	VISA issuing + ATM acquiring	VISA merchant acquiring	 e-commerce acquiring	VISA e-commerce acquiring	American Express	Diners	Домашни картички issuing	Домашни картички acquiring	Процесор
Комерцијална Банка	√	√	√	√	√	√					
Стопанска Банка	√	√	√	√	√	√				√	
НЛБ Тутунска Банка	√	√	√	√	√	√			√	√	Друг процесор 
Уни Банка	√	√	√	√	√	√				√	
ИК Банка	√	√	√	√	√	√				√	
ТТК Банка			√						√	√	Друг процесор 
Стопанска Банка Битола			√						√	√	
Поштенска Банка									√	√	
Еуростандард Банка	√								√	√	
Централна Кооперативна Банка			√						√	√	
Шпаркасе Банка	√	√	√		√					√	
Капитал Банка	√	√								√	
Алфа Банка			√				√				Друг процесор
Прокредит Банка	√	√	√	√							Друг процесор
Охридска Банка	√	√									Друг процесор
Зират Банка	√								√	√	
Diners								√			In-house

За КаСис

- Независен картичен процесор кој ги нуди своите сервиси за електронско плаќање со платежни картички на банки и не-финансиски институции
- Сертифициран MasterCard MSP и VISA TPP за работа со чип платежни картички, како и поддршка на домашни картични шеми
- Визијата на КаСис е да ја задржи водечката позиција на регионалниот пазар и да стане потполно неутрален и пазарно ориентиран провајдер на процесинг сервиси во областа на безготовински платежни системи
- Во моментот КаСис опслужува 17 банки во 3 држави
- Касис Бугарија е резервен центар на Касис со кој се обезбедува непреченост и континуитет во обезбедување сервиси на клиентите
- Претставништво на Касис во Албанија

Банки кои ги користат сервисите на КаСис:

- НЛБ Тутунска Банка Скопје
- Извозна и Кредитна Банка Скопје
- Поштенска Банка Скопје
- Еуростандард Банка Скопје
- Шпаркасе Банка Македонија
- Стопанска Банка Битола
- Стопанска Банка Скопје
- Централна Кооперативна Банка
- ТТК Банка Скопје
- УНИ Банка Скопје
- Капитал Банка Скопје
- Комерцијална Банка Скопје
- ЗИРААТ Банка
- Прва Инвестициона Банка Софија – Бугарија
- Прва Инвестициона Банка – Албанија
- КредиБул Софија
- Diners Бугарија

Технички ресурси

Software решение

- ACI Base 24 заFront Office
- ACI CMS for BackOffice

Hardware решение

- HP/Tandem machine,
- HSM Thales,
- CIM машина за персонализација, и
- P3 Thales за чип персонализација

Безбедносни принципи на КаСис

- **Доверливост**, заштита на чувствителни информации од неовластено откривање или нивно пресретнување
- **Интегритет**, зачувување на точноста, комплетноста и навременоста на информациите, ИТ системите (авторизација, менаџмент на картички и персонализација) и компјутерскиот софтвер (вклучувајќи ја и способноста да врши ревизија)
- **Достапност**, сигурност дека информациите и услугите од витално значење се достапни на клиентите кога е потребно.

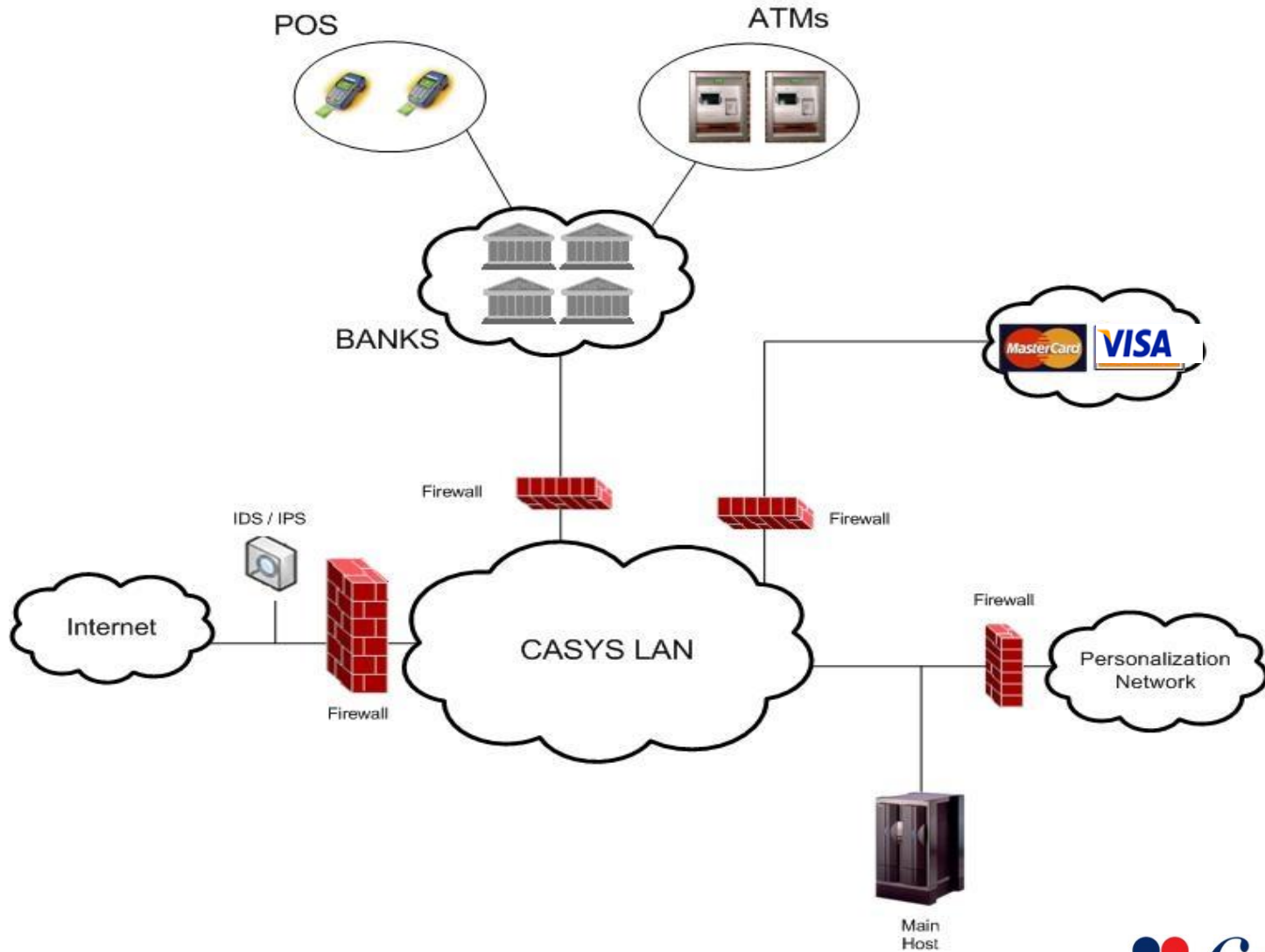
Сертификати

- Master Card MSP certificate
- VISA TPP certificate
- ISO9001:2000 - Standard of quality
- PCI DSS – Payment Card Industry Data Security Systems
- ISO/IEC 27001 - Information Security Management System
- ISO/IEC 20000-1:2005 - IT Service Management processes

Безбедносни правила на КаСис

- Firewalls, IDS,IPS
- SSL технологија
- Промена на лозинки и безбедносни кодови
- Криптирање на податоците на платежните картички кои се пренесуваат преку интернет и други јавни мрежи
- Anti-virus software
- Оперативните системи се безбедни и ажурни
- Пристапот на вработените до податоците е на база „need-to-know“
- Секој вработен има единствено ID
- Ограничен физички пристап до податоците за платежните картички (hard-copy)
- Сите сервери во обезбедени простории
- Безбедност на е-mail пораките
- Редовно тестирање на сигурносните системи

Касус систем



Стандардни услуги

- Switching, авторизација и процесирање на трансакции
- Персонализација на картички и генерирање на PIN
- Клиринг и порамнување на трансакции од домашни картички
- Процесирање на спорни трансакции
- Key management
- Управување и мониторинг на ATM/POS мрежата
- Повеќејазичен центар за подршка на корисници, 24 часа дневно, 365 дена во годината

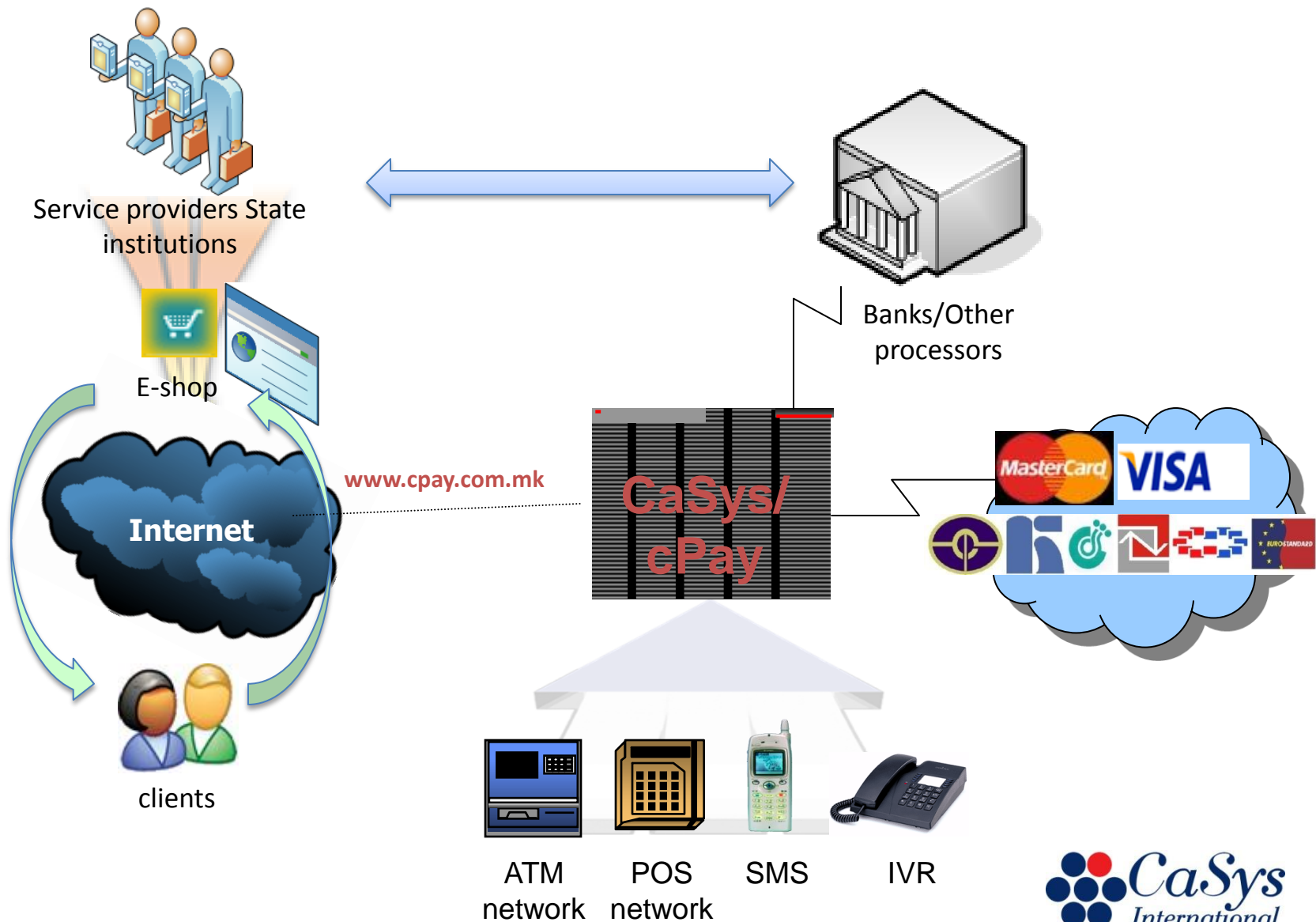
Трансфер на пари на ATM терминали, интернет и телефон

- Трансфер на пари во реално време
- Трансфер од сметка на сметка и трансфер од картичка на картичка, on-us и not-on-us
- Трансферот може да се изведува за сите сметки во Р.Македонија и за сите MC/VISA/DomesticMK картички издадени од банки во КаСис мрежа

Дополнителни услуги

- Продажба/купување преку интернет со платежни картички
- Нови платежни канали покрај интернет: SMS, IVR, ATM, POS
- Плаќање на сметки и дополна на pre-paid сметки за мобилни телефони преку новите канали
- Состојба на сметка преку новите канали
- SMS notifications
- Money transfer
- Loyalty schemes
- Installment programs
- M-banking (Плаќање преку мобилна телефонија)
- Безконтактни картички

KaCuc / cPay cucmem



Интеграција на e-commerce трговците со cPay

- Брза интеграција на web страната на трговецот со cPay платежниот портал
- SSL пренасочување од web страната на трговецот до cPay за on-line купување
- Основни параметри на SSL пренасочувањето: Идентификација на трговецот и износот на трансакцијата
- Купувачот ги внесува податоците за платежната картичка на сигурна cPay страна без да ги открие податоците за платежната картичка на трговецот
- По извршената on-line трансакција параметрите за успешност на трансакцијата се праќаат до страната на трговецот.
- Чувствителните податоци за платежната картичка и за имателот на картичката се прикажуваат маскирано и со рестрикции.

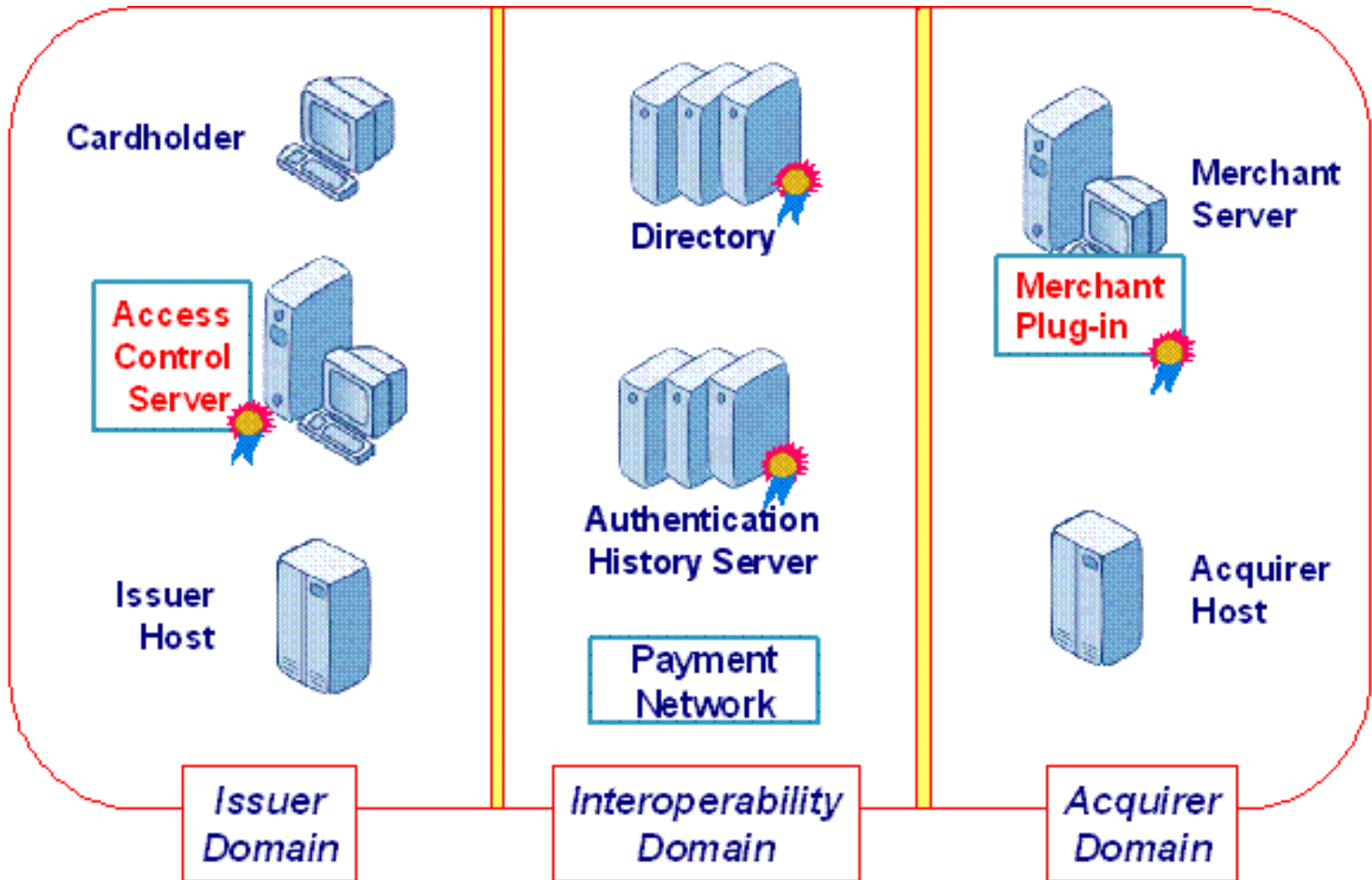
cPay web

- Клиентски модул
 - Клиентот се регистрира преку безбедна и едноставна процедура
 - Состојба на сметка на платежна картичка
 - On-line мониторинг на сите трансакции направени со платежните картички на клиентот преку cPay
- Модул за трговецот
 - on-line мониторинг на сите трансакции направени преку виртуелниот POS терминал на трговецот
- Банкарски модул
 - on-line мониторинг на сите трансакции направени преку виртуелните терминали опслужувани од банката и сите трансакции направени со платежните картички издадени од банката

3D безбедносниот модел – зголемување на безбедноста на интернет плаќањата

- 3-D безбедносниот модел овозможува автентикација на имателот на платежната картичка при on-line купувањето преку интернет
 - Интероперабилноста е воспоставена помеѓу банката издавач и банката опслужувач преку воспоставување на заеднички протокол и интероперабилност на услуги. Casys ги поддржува и двете 3D решенија, MasterCard SecureCode и Verified by Visa
 - 3D моделот значително го намалува, до 20 пати, бројот на злоупотреби при интернет купувањето.
- Како работи безбедносниот систем
 - Имателот на платежната картичка е вклучен во безбедносниот програм во банката издавач на платежната картичка.
 - Имателот на картичката има безбедносен код (лозинка) кој се користи за автентикација додека купува преку виртуелна продавница на трговец кој е исто така вклучен во безбедносниот систем.
 - Банката издавач на платежната картичка го валидира безбедносниот код (лозинка), се извршува автентикацијата и се комплетира трансакцијата.
 - Оваа процедура обезбедува комплетна доверба помеѓу банката издавач на платежната картичка и имателот на платежната картичка.

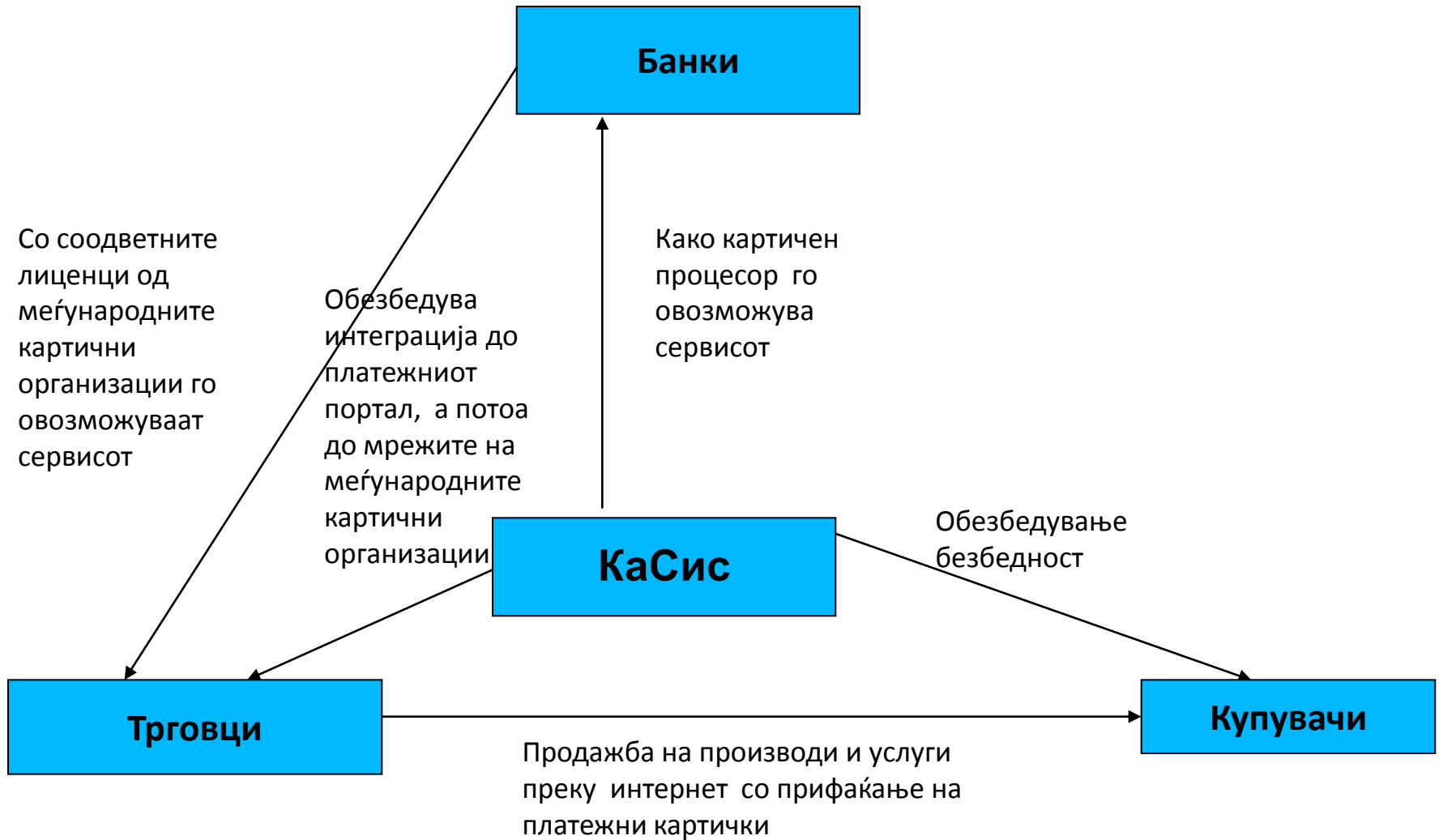
3D безбедносен модел



Информации за cPay наменети за трговци

- Редирект: приметлив и неприметлив (i-frame)
- Типови на трансакции: директна финансиска трансакција и авторизација со комплетирање
- Известување на трговецот за статусот на трансакцијата: преку browser-от на купувачот, e-mail, cPay банкарски модул и push порака
- Мултијазична подршка
- Трансакциите се извршуваат во денари, но се прикажува оригиналната валута

Бизнис Модел



Развој на електронската трговија (сРау)

2009	
Вкупен број на трансакции	2.692
Вкупен број на успешни трансакции и вкупен износ	1.347 872.967,62 ден
Вкупен број на трговци	36 новодефинирани

2010	
Вкупен број на трансакции	10.939
Вкупен број на успешни трансакции и вкупен износ	6.841 4.730.252,83 ден
Вкупен број на трговци	30 новодефинирани (66 вкупно)

2011 (заклучно мај 2011)	
Вкупен број на трансакции	28.182
Вкупен број на успешни трансакции и вкупен износ	22.182 15.084.777,31 ден
Вкупен број на трговци	34 новодефинирани (100 вкупно)

Предности на e-commerce

Основни предности на e-commerce:

- Зголемување на продажбата - ова е првото нешто на што луѓето сметаат кога се работи за e-commerce
- Намалување на трошоците
 - Трошоци за создавање на производот
 - Маркетинг
 - на промотивен материјал
 - Трошоци на дистрибуција
 - Трошоци за обработка (налози од клиенти)
 - секојдневни активности и обработка на информациите
 - справување со телефонските повици од клиентите
 - справување со побарувањата за продажба
 - одредување на расположливоста на производот (попис)
 - Трошоци за чување на информации
 - Ги намалува телекомуникациските трошоци
- Одредување на цена на производот
 - На интернет страница, цените кои се наведени за производите можат да се модифицираат
 - Трговецот ја уредува интернет страната
 - Во еден печатен каталог за да се промени цената на производот потребно е да се испечати нова верзија на каталогот
- Зголемување на профитот
- Се проширува пазарот за продажба од регионален на национален или од национален на интернационален
- Можност за фокусирање на одредена група на клиенти (сегментација на пазарот) и со тоа добивање на конкурентна предност во задоволување на нивните потреби.

Предности на e-commerce

Други придобивки: (продолжение)

- овозможува прилагодување на производи
- овозможува иновативни бизнис модели
- овозможува висок степен на специјализација
- ја зголемува продуктивноста
- ги подобрува услугите кон клиентите (во некои случаи)

Придобивки за корисниците

- можност за купување кога сакате, од повеќе локации (интернет поврзани терминали) - повеќе избори
- кога постојат повеќе избори, можете да се одлучите за некој производ со подобри карактеристики и поконкурентна цена
- понекогаш производите се поефтини
- можат да добијат повеќе информации за производот, да се донесе поинформирана одлука
- повеќе информации водат кон зголемена одлучност за купување на производот
- повеќе информации, исто така, доведуваат до зголемено задоволството на клиентите, бидејќи клиентите има подобра идеја како да се користи производот
- побрза испорака (за онлајн производи)
 - брза испорака е важна за луѓето кои сакаат да го користат производот веднаш, за разлика од чекањето за производот – ако треба да се чека долго, клиентите можат да изберат производ од конкуренцијата

Предности за општеството

- Се намалуваат трошоци за компаниите за човечки ресурси, бидејќи тие можат да имаат помали канцеларии, згради, помалку места за паркирање, помалку ИТ услуги, и др.
- ја олеснува наплатата на комунални услуги (сметки за вода, струја...)
 - испраќањето на сметки е значаен трошок за компаниите

Ограничувања на e-commerce

Технички ограничувања

- трошоци за техничкото решение
- некои протоколи не се стандардизирани од целиот свет
- сигурност за одредени процеси
- недоволна телекомуникациска пропустливост
- софтверски алатки, не се фиксни, но постојано се развиваат (различни верзи на прелистувачи)
- интегрирање на дигитални и не-дигитални продажби и производство на информации
- ограниченост на пристапот на dial-up, кабловска, ISDN, безжичен пристап
- некои продавачи бараат одредени софтвери за да ги покажат карактеристиките на нивните страници, што не е вообичаено во стандардниот прелистувач кој се користи од страна на мнозинството
- потешкотија во интегрирањето на e-commerce инфраструктурата со тековните организациски ИТ системи

Не-технички ограничувања

- страв на клиентот од злоупотреба на личните податоци
- незадоволени очекувања на клиентот
- безбедност на приватноста
- измама и други кривични дела
- недостаток на доверба и кориснички отпор
- страв од несигурност на информациите за исплата
- правни прашања-нови и конфликтни закони
- културни пречки
- лингвистички предизвици
- финансиски трошоци
- техничка поддршка на странски јазици

Благодарам на вниманието!

Сандра Томановиќ

www.cpay.com.mk

www.casys.com.mk