

УДК 336.6

С. Ю. Перцева

ФГАОУ ВО «Московский государственный институт международных отношений (университет) Министерства иностранных дел Российской Федерации», Москва, e-mail: sup.05@mail.ru

ПРАКТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ РЕАЛИЗАЦИИ РОЗНИЧНЫХ ОНЛАЙН-ПЛАТЕЖЕЙ

Ключевые слова: розничные онлайн-платежи, методы платежа, отказ в совершении платежа.

Статья посвящена исследованию практических аспектов реализации розничных онлайн-платежей, совершаемых в условиях стремительного развития системы электронной коммерции. На основе проведенного исследования автор выявила, что онлайн-транзакции бурно развиваются благодаря активному проникновению инновационных цифровых решений в сегмент «расчеты и платежи», что обуславливает появление новых методов осуществления оплаты, таких как системы мобильных платежей, сервисы мгновенных денежных переводов. Важное место в статье уделено выявлению проблем, возникающих при осуществлении розничных онлайн-операций, которые оказывают негативное влияние на доходы бизнеса и обуславливают появление репутационных рисков. Автор уделила особое внимание возможным путям решения данных проблем, среди которых выделяются: киберстрахование, регулярный мониторинг платежных транзакций и проверка инфраструктуры, активное внедрение достижений индустрии финансовых технологий. Сделан вывод о том, что основные усилия платежных систем, компаний-продавцов, поставщиков платежных услуг и банков должны быть направлены на бесперебойное и надежное осуществление клиентских платежей, что позволит обеспечить рентабельность бизнеса, финансовую и социальную стабильность.

Perseva S. Yu.

Moscow State Institute of International Relations (University) of the Ministry of Foreign Affairs of the Russian Federation, Moscow, e-mail: sup.05@mail.ru

PRACTICAL ASPECTS OF ONLINE RETAIL PAYMENTS

Keywords: online retail payments, payment methods, failed payments.

The article is devoted to the study of practical aspects of the implementation of retail online payments made in the conditions of rapid development of the e-commerce system. Based on the conducted research, the author revealed that online transactions are developing rapidly due to the active penetration of innovative digital solutions into the “settlements and payments” segment, which leads to the emergence of new payment methods, such as mobile payment systems, instant money transfer services. An important place in the article is given to the identification of problems arising in the implementation of online retail operations, which have a negative impact on business income and cause the appearance of reputational risks. The author paid special attention to possible ways to solve these problems, among which are highlighted: cyberinsurance, regular monitoring of payment transactions and infrastructure verification, active implementation of the achievements of the financial technology industry. It is concluded that the main efforts of payment systems, sales companies, payment service providers and banks should be aimed at uninterrupted and reliable implementation of customer payments, which will ensure business profitability, financial and social stability.

Введение

Стремительное развитие электронной коммерции обусловлено становлением надежных, удобных и дешевых сервисов онлайн-платежей, позволяющих физическим лицам осуществлять оплату покупок в системе Интернет. Ключевыми требованиями, предъявляемыми к онлайн-транзакциям, становятся [3]:

1. бесперебойность;
2. надежность;
3. клиентоориентированность.

Целью данной работы является исследование практических аспектов реализации онлайн-платежей физическими лицами при осуществлении сделок купли-продажи в Интернете с позиции проблем их совершения и возможных путей решения.

1. Место розничных онлайн-платежей в современной экономике

В последние годы онлайн-транзакции стали ключевым бизнес-инструментом компаний.

Предпочтения клиентов-физических лиц при выборе метода онлайн-платежей в 2022 г.

Страна	Метод платежа	Доля покупателей, предпочитающих данный метод платежа, %	Доля компаний-продавцов, предлагающих данный метод платежа, %
Франция	Банковские карты	34	78
Германия	Операции по открытому счету	43	47
Италия	Банковский перевод	24	23
Нидерланды	Сервис онлайн-платежей iDeal	88	85
Польша	Система мобильных платежей Blik	66	82
Испания	Система мгновенных платежей Bizum	38	22
Швеция	Система мобильных платежей Swish	65	49
Великобритания	Операции прямого дебета	14	3
Россия	Банковские карты, СБП	68	72

Примечание: составлено автором на основе [7].

Эффективная работа базовой технологии позволяет как увеличить доход, так и повысить лояльность клиентов. Рассмотрим доминирующие методы совершения розничных онлайн – платежей при реализации интернет-покупок в ряде стран мира (таблица).

Как показывают данные таблицы, кроме традиционных инструментов проведения расчетов (платежные карты, банковские переводы, расчеты по открытому счету и т.п.), клиенты-физические лица активно используют инновационные платежные решения, представленные системами мгновенных переводов и сервисами мобильных платежей. Следовательно, современные цифровые решения, применяемые в платежной индустрии, не только приводят к удешевлению и удобству совершения транзакций покупателями, но и способствуют значительному росту онлайн-торговли.

В тоже время, при реализации любой транзакции электронной коммерции имеется потенциально много возможных точек отказа от проведения операции и завершения платежа, обусловленных либо угрозами технологического характера, либо проблемами, возникшими у клиента, которые приводят к невозможности от совершения оплаты. Учитывая возрастающий объем онлайн-транзакций, становится очевидным, что потенциальные финансовые потери даже от небольшой части неудавшихся платежей могут оказать значительное негативное влияние на совокупный доход компании и привести к реализации репутационных рисков.

Для решения этой проблемы компаниям необходимо осуществлять регулярный

мониторинг данных о транзакциях и потенциальных точках отказа. Так, даже один неудавшийся платеж может превратиться в существенную проблему. Согласно исследованию британской компании BridgerPay, проведенному в 2022 г., 62% клиентов, которые столкнулись с ошибкой при оплате в ходе транзакции, не вернутся к ней или бизнесу [5]. Последствиями этого могут оказаться упущенная выгода, увеличение затрат и репутационный риск.

По данным GoCardless, в среднем для предприятий B2C (business to customer) 16-20% их неудавшихся платежей превращаются в безнадежные долги, в то время как для компаний B2B (business to business) этот показатель составляет 11-15% [6]. Таким образом, это приводит к серьезным последствиям для финансового состояния бизнеса.

2. Проблемы реализации онлайн-транзакций и пути их решения

Крайне важно анализировать причины неудавшихся платежей и возможности их устранения. Среди ключевых проблем реализации розничных онлайн-платежей выделяют: мошенничество, невозможность осуществления транзакции в связи с недостаточностью средств на счете клиента, технологические угрозы, некорректность внесения данных о платеже, а также проблемы процессинга и обработки операции. Рассмотрим каждую причину подробнее.

Финансовая сфера традиционно является объектом пристального интереса мошенников, а стремительное внедрение инновационных цифровых решений усиливает дан-

ный интерес. Так, согласно данным Банка России, за первое полугодие 2023 г. число киберпреступлений резко выросло, а объем похищенных средств превысил 4,5 млрд. руб [4]. Во всем мире в 2022 г. совокупные потери составили 8 трлн. долл., и по прогнозам, к 2023 г. они превысят 90 трлн. долл.

Для решения этой проблемы активно применяются особые технологии сегмента RegTech, получившие название «фильтры предотвращения мошенничества», которые имеют решающее значение в онлайн-платежах, защищая как компании, так и клиентов. Но в фильтрах могут быть установлены слишком строгие и жесткие требования, что, в свою очередь, может приводить к отклонению законных транзакций.

Ярким примером технологии RegTech является многофакторная аутентификация, требующая от клиентов предоставления дополнительной информации или выполнения определенного шага в процессе аутентификации. С одной стороны, то позволяет значительно повысить безопасность операции, но, с другой стороны, может вызвать определенные неудобства для клиентов. В этом случае применяется алгоритм оптимизации многофакторной аутентификации, основанный на биометрических данных или одноразовых кодах доступа посредством СМС-сообщений или подтверждения, высланного на электронную почту. Важно подчеркнуть, что соблюдение баланса между безопасностью и удобством для пользователя имеет решающее значение для обеспечения удовлетворенности клиентов. Особенно значимым это становится при совершении нетипичных для клиента операций или реализации нестандартной модели расходов. Например, если клиент совершает платежную операцию за границей или тратит значительно большую, чем обычно, сумму денег, то, обслуживающий его банк может не одобрить транзакцию. В свою очередь, у клиента могут возникнуть определенные проблемы, даже при совершении законных платежей.

Встречаются случаи, при которых авторизационные системы могут отклонить транзакцию на основании кода продавца. Так, банк-эмитент может ограничить использование платежной карты определенными видами бизнеса или покупок. Например, невозможно использовать «Пушкинскую карту» для оплаты услуг в кафе. Когда транзакция по карте с ограниченным доступом

не утверждается из-за несовместимого кода категории продавца, обработчик платежей возвращает сообщение об ошибке с присвоением определенного кода. Это код карты с ограниченным доступом, также называемый «недопустимым сервисным кодом».

Важным инструментом борьбы с мошенничеством при осуществлении онлайн-платежей является киберстрахование. По данным аналитиков мировой объем этого рынка к 2030 г. может достичь 79,8 млрд. долл., со среднегодовым темпом прироста 25,7% [8].

Еще одной причиной проблемы невозможности реализации онлайн-платежей является недостаточная сумма средств на счете клиента. В этой ситуации, когда клиент пытается произвести платеж, транзакция отклоняется банком, что приводит к сбою платежа или сообщению об ошибке. Если транзакции не одобрены из-за недостаточности средств, неправильно введенного уникального трехзначного номера, присваиваемого банковским картам (CVV), просроченной карты, превышения лимита активности карты или подозрения на мошенничество, существует ограниченное количество вариантов устранения неполадок, кроме предложения клиенту использовать другую форму оплаты или обращения к банку-эмитенту.

В этом случае необходимо сообщить покупателю, причину, по которой его платеж не прошел, и возможные варианты исправления ситуации, в том числе ссылки на дополнительную информацию и контактный номер или адрес электронной почты для связи с банком – эмитентом.

Проблема нехватки средств на счете клиента может быть предотвращена путем предоставления ему различных вариантов оплаты: кредитная или дебетовая карта (в том числе цифровая), электронный кошелек, сервисы мобильных и быстрых платежей. Компании могут предложить провести операцию в криптовалюте.

Однако стоимость, временные затраты, а также издержки на оборудование и инфраструктуру могут многократно возрасти, если компании решают использовать разных поставщиков платежных услуг для разных способов оплаты. В этой связи целесообразно использовать интегрированные платформы, предлагающие многоканальные способы совершения платежей.

Одной из острых проблем совершения розничных онлайн-платежей могут

стать технические и технологические проблемы. Рассмотрим конкретный пример. Крупнейшая мировая компания сегмента «расчеты и платежи» Stripe, имеющая рыночную капитализацию более 50 млрд. долл. занимается разработкой и внедрением программного обеспечения и платежной инфраструктуры. Она помогает предприятиям принимать платежи в Интернете и развиваться электронной коммерции. В 2019 г. данная компания столкнулась с серьезным техническим сбоем. Ее услуги были отключены в общей сложности почти на два часа в течение дня, а это означает, что предприятия, использующие платежный процессор Stripe, не могли принимать заказы в течение этого времени, что нарушило главное требование к работе платежной индустрии: бесперебойность осуществления расчетов и платежей.

В современном мире технологии становятся неотъемлемой частью повседневной жизни, но их удобство может провоцировать множество потенциальных проблем. Среди них можно выделить: проблемы с сетью, программные сбои, сбои в работе оборудования и нарушения безопасности и пр. Это, в свою очередь, может привести к задержкам, ошибкам и потере данных, что существенно повлияет на качество обслуживания клиентов, и приведет к потере дохода для бизнеса.

Безусловно, обработка онлайн-платежей должна быть доступна круглосуточно. Но платежные системы могут столкнуться с непредвиденными простоями, в том числе вызванными необходимостью технического обслуживания. Зачастую, в одном платеже могут участвовать три или более сторон, включая платежный шлюз, процессинговую компанию, банк-эквайер, банк-эмитент и самого клиента. Если хотя бы у одной из этих сторон возникнет ошибка, простой или сбой, платеж может не пройти.

Для предотвращения технологических сбоев и технических шоков компании, принимающие онлайн-платежи, должны обеспечить надежный процесс мониторинга платежных операций и разработать механизм адаптации при возможных простоях. Регулярный мониторинг данных о транзакциях, таких как показатели завершения платежей, успешных покупок и отзывы клиентов, могут дать представление о потенциальных проблемах или угрозах. Благодаря правильной аналитике предприятия могут выявлять

определенные закономерности и тенденции для того, чтобы принимать упреждающие меры оперативного решения возникающих проблем при реализации интернет-расчетов. К таким мерам можно отнести: обновление программного обеспечения, лежащего в основе работы платежных систем, повышение производительности веб-сайта или доработку протоколов безопасности. Важно анализировать и перенимать передовой опыт, учитывать нормативно-правовые изменения, внедрять новые технологические решения, чтобы поддерживать безопасную среду электронной коммерции.

Актуальным направлением решения технологических проблемы является переход на интеллектуальную маршрутизацию платежей. Это новый тип решения, которое автоматически направляет каждый платеж по пути, оптимизирующему его шансы на успех. Это означает, что система сама выбирает банк, эмитента карты или платежный шлюз, который с наибольшей вероятностью одобрит и авторизует транзакцию.

Среди выявленных проблем, возникающих при реализации онлайн-транзакций следует выделить некорректность внесения данных о платеже или проблему неверной информации о карте клиента. При обработке транзакции, банк-эмитент и платежный шлюз должны одобрить ее. Но имеется значительное число причин (от простой опечатки до мошенничества с кредитными картами), которые могут привести к отклонению совершения платежа. Платежный процессор вернет сообщение об ошибке с двузначным кодом отклонения. Компании-продавцы могут избежать отклоненных транзакций, если будут четко знать, что означают эти коды, и удостоверятся, что вся информация верна перед обработкой транзакции.

При отказе в выполнении платежей компания должна проинформировать клиентов об этом. Многие предприятия электронной коммерции не отправляют электронные письма с информацией о невозможности совершения платежа, что может привести к финансовым потерям для бизнеса. В этой связи следует направить клиенту ссылку, которая позволит ему решить проблему и провести платеж. Клиент должен быть уведомлен о том, что его учетная запись может быть аннулирована или будет взиматься плата за просрочку, если он оперативно не обновит свою информацию. Для предотвращения неудавшихся платежей, розничные

продавцы могут отправлять электронные письма с уведомлением покупателям о том, что срок действия способа оплаты скоро истечет, и побудить их обновить свои данные.

Значимыми причинами невозможности проведения онлайн-платежа являются ошибки, связанные с обработкой (процессингом) информации о транзакции, которые обычно возникают на этапе авторизации. Это может произойти, если линии связи выходят из строя или компания – авторизатор не отвечает на платежный запрос в течение определенного периода времени.

Исследования экспертов показывают, что одна повторная попытка оплаты может восстановить до 32% неудавшихся платежей. Таким образом, компании, осуществляющие интернет-продажи могут получить до 1,2 млн долл. дохода в год [7].

Итак, неудачные платежи – это часть бизнеса, и для их минимизации компании-продавцы должны систематически осуществлять технические проверки платежных механизмов и быть готовыми оказать необходимое содействие клиентам при осуществлении онлайн-транзакций. Для повышения эффективности реализации розничных онлайн-платежей компаниям-продавцам необходимо:

- оперативно получать достоверную, четкую и прозрачную информацию о платежных процессах;

- проработать инструкции для совершения платежей, включающие условия компании, правила отмены операций и порядок участия клиента в процессе управления платежными сервисами;

- предложить покупателям варианты самообслуживания для реализации платежной операции, включая выбор онлайн-порталов или мобильных приложений.

Заключение

Таким образом, драйвером стремительного развития электронной коммерции являются высокотехнологичные, быстрые, удобные и клиентоориентированные системы онлайн-платежей. Ключевым фактором совершения эффективных онлайн-транзакций становятся инновационные цифровые решения, применяемые в платежной индустрии. В современных условиях основные усилия участников расчетно-платежных отношений должны быть направлены на бесперебойное и надежное осуществление клиентских платежей, что позволит обеспечить рентабельность бизнеса, финансовую, социальную стабильность и экономический рост.

Статья подготовлена при поддержке Программы развития МГИМО «Приоритет-2030».

Библиографический список

1. Перцева С.Ю. Ключевые тренды развития российской платежной индустрии // Вестник Алтайской академии экономики и права. 2023. № 5-1. С. 123-128. DOI 10.17513/vaael.2816.
2. Перцева С.Ю. Трансформация платежной системы России в условиях санкций // Вестник Алтайской академии экономики и права. 2022. № 10-2. С. 291-298. DOI 10.17513/vaael.2462.
3. Туруев И.Б., Перцева С.Ю. Платежные системы в условиях новой реальности. Москва: ООО Издательство «Аспект Пресс», 2023. 216 с.
4. ЦБ оценил объем похищенных кибермошенниками денег в 4,5 млрд руб. URL: <https://tass.ru/ekonomika/18194805> (дата обращения: 15.04.2023).
5. URL: <https://bridgerpay.com/newsroom/fWQTMHd7ymd5dcKDQ1xB#платформы-платежных-операций-находятся-в-верхней-части-списков-продавцов> (дата обращения: 15.04.2023).
6. URL: <https://gocardless.com/solutions/success-plus/> (дата обращения: 12.05.2023).
7. URL: Future of payments // <https://www.raconteur.net/report/payments-2023/> (дата обращения: 12.05.2023).
8. URL: Global Cyber Insurance Market // www.skyquestt.com (дата обращения: 22.05.2023).