



Nové finančné služby prenikajú do obchodov pomaly

Trend
06.07.2006

V potravinách možno platiť niektoré účty, rozhovory o službe cash-back sa len rozbiehajú

Pre klienta všetko. Keď už prišiel a nakúpil, prečo by nemohol zaplatiť aj faktúru za elektrinu. Alebo si okrem nákupu neodniesol z obchodu peniaze. Marketingovo ladené úvahy veľkých obchodných reťazcov o nutnosti ponúkať zákazníkom "niečo navyše", "niečo, čo uľahčí život" sa naplňajú pomaly. Na rozšírenie finančných služieb chýbajú obchodníkom dohody s bankami. A tie sa do zjednotenia základných rámcov, aby služby mohli fungovať pre všetkých klientov rovnako, nehrnú. Majú iné priority. Nákladné úpravy existujúcich systémov bez zaručeného efektu nie sú práve dobrý motivátor.

NIEČO NAVYŠE.

Veľké banky roky opatrne avizujú zavedenie služby výberu hotovosti pri platbe kartou u obchodníka, takzvaného cash-backu. Zatiaľ bez výsledku. Aj tentoraz na otázku TRENDA o možnom termíne príchodu takejto služby odpovedajú neurčito. Z potravín si nakupujúci môžu extra hotovosť naďalej odnieť len vtedy, keď sa pristavia pri bankomate. No obchodnícke řady sa predsa len pohli. S projektom platiť šeky či faktúry v pokladni pri nákupe prišla Citibank (Slovakia). Rozbehla ho spoločne s reťazcom Coop Jednota Slovensko. Je to jej druhý pokus preniknúť do obchodov. Prvý boli samoobslužné platobné terminály, ktoré pred tromi rokmi namontovali v niektorých obchodných domoch. Riaditeľ odboru cash manažmentu a elektronického bankovníctva Citibank (Slovakia) Marian Čapla priznáva, že sa neujali tak, ako si predstavovali. Z jednoduchého dôvodu. Hoci boli na frekventovaných miestach, neboli "poruke" a aj obsluha bola pre niektorých ľudí komplikovaná. Preto bolo treba nájsť iný spôsob. Inšpiroval ich systém úspešný v susednom Poľsku.

Voľba padla na predajne potravín, lebo do tých chodí každý. Keďže najširšiu sieť má Coop Jednota Slovensko, oslovili ich. V Jednote práve analyzovali výsledky spotrebiteľského prieskumu a možnosť platiť účty priamo pri pokladniach sa im videla ako zaujímavá doplnková služba. Za prvé dva týždne od spustenia projektu namontovali špeciálne terminály v tristo predajniach, do konca budúceho roka majú byť nainštalované vo všetkých 1 700 obchodoch tohto reťazca.

Zatiaľ sa dajú pri pokladniach platiť faktúry za poisťovne v Allianz, šeky za služby káblovej televízie UPC a účty za elektrinu od Východoslovenskej a Západoslovenskej energetiky. Banka chce do projektu zapojiť čo najviac firiem, ktoré vyberajú pravidelné platby.

JEDNODUCHŠIE A LACNEJŠIE.

Obaja partneri hovoria, že chceli ponúknuť niečo, čo ich odlišuje od konkurencie. Finančnú motiváciu, prečo išli do projektu, podrobnejšie rozoberať nechcú. Podľa M. Čaplu je návratnosť projektu "beh na dlhú trať". No služba je podľa neho výhodná pre všetky strany: obchodníka, ktorý má službu navyše, zúčastnené firmy, ktoré dostanú platby skôr a pri nižších nákladoch na ich spracovanie, a v dlhodobom horizonte i pre banku. A, samozrejme, pre klienta, ktorý šetrí čas a peniaze, dodáva.

Na úspešný rozbeh projektu potrebovali jednoduchú a bezporuchovú manipuláciu s terminálmi. A aby ľudia platili menej, ako keby išli na poštu. Preto sú ceny za platbu faktúr v obchode o pätinu nižšie ako bežné poplatky na pošte. Úhrada do tisíc korún vyjde na šesť korún, pri sume nad tisíc korún zaplatí klient transakčný poplatok desať korún. Citibank oslovila s projektom všetky Jednoty na Slovensku. Niektoré boli myšlienkou nadšené a hneď súhlasili, iné boli zdržanlivejšie. Prvé terminály s označením Unikasa sa objavili v predajniach v Galante, Nových Zámkoch, Nitre, Leviciach, Žarnovici a Poprade. Medzi opatrnejšie patrila napríklad Bratislava. Obavy vzbudzovalo hlavne to, že tam viac ľudí ako inde využíva pri platení faktúr banku či internet. Platenie na poštách bolo v posledných rokoch na ústupe. No v týchto dňoch sa už aj predajne v hlavnom meste pripravujú na spustenie Unikasy. Možno tomu pomohli aj zákazníci, ktorí hneď v prvý víkend po uverejnení informácií o projekte chceli platiť v Terne v bratislavskom Auparku.

OBAVY A OČAKÁVANIA.

Marketingový manažér Coop Jednoty Slovensko Radoslav Kysucký priznáva, že najväčšie obavy mali z toho, či budú terminály fungovať bez porúch. Zatiaľ sťažností nemali. Aj prvé ohlasy z vedení Jednôt boli prekvapujúco dobré. Druhá vec je, ako budú spotrebiteľia službu naozaj využívať. TREND sa na záujem pýtal napríklad v Senci. Koncom minulého týždňa, teda dva týždne



po jej spustení, hovorili o dvoch platbách. V Citibank tvrdia, že každý deň im prichádzajú úhrady, hoci zatiaľ nerobili veľkú propagačnú kampaň. Tá bude na jeseň, keď sa sieť predajní zapojených do projektu rozšíri.

Pochybnosti boli aj okolo toho, ako nový systém zvládne personál obchodov. Citibank ho preto vytvorila tak, aby bol maximálne jednoduchý. Zamestnanci len aktivujú terminál a zoskenujú z faktúry čiarový kód. Celá operácia má trvať len niekoľko sekúnd, kratšie ako bežná platba kartou. Ak neplatí zákazník niekoľko šekov naraz, nemalo by prichádzať k väčšiemu zdržaniu ostatných. Školenie pokladničok mala na starosti Citibank. Informáciu, že majú zabezpečovať novú službu, prijala väčšina s hrôzou. Po zaškolení sa obavy stratili.

ZATIAĽ JEDINÁ.

Coop Jednota je prvý a zatiaľ jediný obchodný reťazec, ktorý poskytuje podobnú službu. Ostatné sa na niečo podobné buď nechystajú, napríklad Metro Cash and Carry Slovakia, alebo hovoria o užitočnosti doplnkových služieb, ale o termínoch mlčia. M. Čapla hovorí, že podľa jeho informácií sa v najbližšom čase nijaký konkurenčný projekt pre Unikasu nepripravuje.

Tesco, ktoré je vo Veľkej Británii známe poskytovaním finančných služieb obyvateľstvu, podobné aktivity na Slovensku nekonkretizuje. Podľa marcového vyjadrenia generálneho riaditeľa Tesco Stores ČR a SR Philipa Jamesa Clarka musí reťazec najprv dosiahnuť istú mieru pokrytia územia predajňami. Viac konkrétny je Libor Kytýra, riaditeľ komunikácie Ahold Central Europe, prevádzkovateľa siete obchodov Hypernova a Albert. Momentálne analyzujú možnosti platenia účtov i výberu hotovosti priamo pri pokladni. E. Kytýra naznačuje, že práve cash-back sa pre nich ukazuje ako možnosť rozšíriť doplnkové služby. Presný časový harmonogram neexistuje. Prvé rozhovory na tému výberu bankového partnera pre takúto službu potvrdzuje aj R. Kysucký z Coop Jednoty. Ak sa pre ňu rozhodnú, zákazníci ju budú môcť využiť najskôr v budúcom roku.

CHÝBAJÚ DOHODY.

Po rokoch odkladania sa zdá, že o cash-backu sa na stretnutiach kartových združení, bankárov a obchodníkov bude hovoriť viac. Potvrdzuje to vyjadrenie manažérky kartovej spoločnosti Visa Europe pre Slovensko a Českú republiku Jany Lvovej. Visa zaznamenala záujem slovenských bánk o službu a rozhovory s nimi plánuje v priebehu tohto roku. Počas nich sa vykryštalizuje, či a za akých podmienok sa Slováci cash-backu dočkajú. Konkurenčný MasterCard tiež nekonkretizuje podrobnosti, no potvrdzuje rokovania. Obe asociácie sú oveľa ďalej v susednom Česku. Tam Visa minulý týždeň oznámila ukončenie rozhovorov s členskými bankami, plný nástup služby očakáva od budúceho roka. Hoci ČSOB napríklad avizuje, že klientom ju sprístupní do konca tohto roka. Vo finálnej fáze rozhovorov je i MasterCard. Jeho šéf pre Poľsko, Českú republiku a Slovensko Jan Čarný podľa ČTK verí, že klienti s týmito kartami ju budú môcť využiť ešte v tomto roku.

Na Slovensku sa banky nevedia dohodnúť na základných mantineloch, v ktorých by sa služba mala pohybovať. Bankári by si mali stanoviť napríklad maximálnu výšku sumy pre cash-back, minimálnu hodnotu nákupu, aby mohol zákazník hotovosť z pokladne dostať, či aký by mal byť pomer medzi nákupom a cash-backom, vysvetľuje vedúci odboru kartových produktov Slovenskej sporiteľne Juraj Tomanka. To by zaručilo, že služba zostane len doplnková možnosť výberu hotovosti a neodstaví bankomaty. Do rozširovania ich siete a modernizácie banky investovali veľké sumy.

KTO ZAČNE.

"Zavedenie služby predstavuje značné investície. Vôľa menších bánk, respektíve bánk s menšou klientskou bazou je preto menšia," hovorí J. Tomanka. Finančné domy musia rátať so zmenami v autorizácii takýchto transakcií, manažmente kartových účtov a s úpravami softvéru pre platobné terminály. Druhá - a pravdepodobnejšia - možnosť preto je, že cash-back neponúknú všetky naraz. To by znamenalo, že služba bude dostupná len pre ich klientov a na ich termináloch. "Vytvorilo by to tlak aj na ostatné banky, aby sa pridali. V prípade pozitívnej reakcie klientov a obchodníkov," dodáva J. Tomanka. Slovenská sporiteľňa službu určite neuvedie na trh skôr ako v budúcom roku.

Eva Muroňová, šéfkou odboru platobných kariet vo VÚB banke, ktorá so sporiteľňou súťaží o prvenstvo v počte vydaných plastov, o termínoch nehovorí vôbec. Banka podľa nej s obchodníkmi ani s kartovými spoločnosťami o tejto téme nerokuje. "Momentálne máme iné interné priority," priznáva. VÚB pred dvoma mesiacmi prišla ako prvá s inou formou cash-backu. K jednej z vydávaných kreditných kariet ponúka po roku používania vrátenie pol percenta z hodnoty uskutočnených bezhotovostných transakcií. Podľa E. Muroňovej ani v Združení pre bankové karty, ktorého je podpredsedníčka, o výdaji hotovosti pri platbe kartou v obchodoch nediskutujú. Takáto debata bola v združení pred pol druhým rokom, no nepokračovala.

A KTO TO ZAPLATÍ.



Finančníkov a obchodníkov čakajú dlhé debaty o spoplatňovaní tejto služby. Pri platbách kartami za tovary či služby bežne platia obchodníci z hodnoty transakcie bankám určité percento. Jeho výška závisí predovšetkým od obratu - preto môžu s najnižšími, okolo jedného percenta, rátať najväčšie reťazce. Menší obchodníci platia aj o dva percentné body viac a pevný mesačný paušál. No v prípade cash-backu môžu byť pravidlá iné. Aj keď bankári argumentujú, že touto službou vlastne znížia obchodníkom náklady na spracovanie hotovosti, keďže časť si odnesú zákazníci. Je tiež možné, že za službu banke zaplatia aj priamo klienti. V susednom Česku to už jasne oznámila napríklad Česká spořitelna, ktorá cash-back sprístupní v budúcom roku. V iných krajinách je služba pre klienta bezplatná. Napríklad v Spojených štátoch či vo Veľkej Británii. No aj tu je maximum vyberanej sumy obmedzené.

Cash-back: na čom sa musia dohodnúť sprístupnenie služby (len klientom určitých bánk alebo všetkých bánk naraz) spoplatňovanie služby maximálna výška sumy vy danej hotovosti minimálna hodnota nákupu, pri ktorej môže pokladník hotovosť vydať pomer medzi nákupom a cash-backom.