



21.09.2016

Тестируем карту «МегаФона»: продукт новаторский, продукт нишевый

Журнал «ПЛАС» протестировал новый карточный продукт, вызвавший на рынке настоящий ажиотаж – первую банковскую карту, совмещенную со счетом мобильного телефона, от телеком-оператора «МегаФон» и банка «Раунд».

Журнал «ПЛАС» протестировал новый карточный продукт, вызвавший на рынке настоящий ажиотаж – первую банковскую карту, совмещенную со счетом мобильного телефона, от телеком-оператора «МегаФон» и банка «Раунд».



Когда 23 августа 2016 года компания «МегаФон»



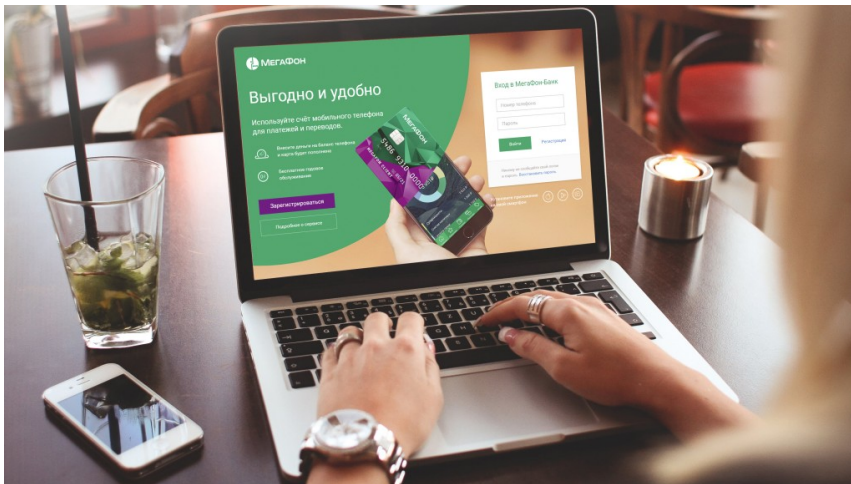
[первого «серийного» карточного продукта – карты «МегаФон»,](#) информационное пространство буквально «взорвалось» сотнями статей, новостей и заметок про новую инициативу телеком-оператора. Обсуждение карты «МегаФон» строилось и

продолжает строиться сейчас вокруг идеи «как оператор сможет стать банком».

Такой подход к теме, безусловно, стал уже «традиционным», однако наше издание всегда стремится освещать события одновременно с разных сторон. Еще в сентябрьском номере журнала «ПЛАС» мы предоставили

возможность [прокомментировать эту сторону вопроса внешним экспертам из числа активных участников рынка](#), а сами занялись пошаговым выяснением реальных плюсов и минусов новой карты «МегаФона» с точки зрения Customer Experience. Сегодня мы предлагаем нашим читателям ознакомиться с результатами данного тестирования.

Получение карты: для абонентов и неабонентов «МегаФона»



Напомним, что в конце августа и в начале сентября 2016 года карту можно было оформить только в салонах фирменной розницы «МегаФон» Москвы и области, Санкт-Петербурга, Твери, Ярославля, Мурманска, Калининграда, Архангельска и Вологды.

Жителям остальных регионов и городов России оформление карты станет доступно с 1 октября.

Ваш покорный слуга, редактор журнала «ПЛАС», являясь абонентом «МегаФона» с пятнадцатилетним стажем, пришел получать карту сразу после пресс-конференции оператора, 23 августа, помня заявление о том, что «карты уже ждут вас в салонах». Д

Для оформления карты был выбран салон связи «МегаФона» на Нахимовском проспекте.

Сотрудники салона связи оказались полностью готовы к визиту первого в их торговой точке получателя карты. Информация о возможности открыть новый карточный продукт оператора уже красовалась на стойке. Сотрудники уже знали, что мне как обладателю тарифа «Все включено М», полагается «черная» карта Mastercard Gold.

Впрочем, здесь же оправдалась и поговорка относительно того первого блина, который всегда комом. Программа выдавала ошибку, сотрудники звонили и писали в мессенджере в техподдержку. Проблему, хоть и не сразу, удалось решить.

Далее процесс немного затянул сам клиент в моем лице, попросив убрать из распечатанного заявления на получение карты галочку в графе «Прошу подключить мне услугу управления картой по SMS». Кстати, советую делать то же самое и читателям – владельцам любых смартфонов. Платить лишние 35 рублей в месяц совершенно не стоит, так как сервис не будет работать, если вы не будете использовать его.

рулеи в месяц совершенно не стоит: как показала практика использования карты, даже при отключении этого сервиса банковские SMS-уведомления о движениях по счету, как и положено по закону, приходят вам на телефон в любом случае (что бы вам ни утверждали сотрудники оператора в салоне), к тому же баланс и история транзакций всегда доступны в мобильном приложении.

После того как с подписями на трех документах (заявление и два экземпляра договора) было покончено, сотрудники еще некоторое время пытались активировать карту в системе. В целом получение активированной карты заняло у меня порядка 40 минут. Будем надеяться, что на сегодняшний день процесс отлажен и карта оформляется и выдается гораздо быстрее.

А совсем недавно «МегаФоном» для лиц, не являющихся еще абонентами оператора, было реализовано дистанционное получение карты в интернет-магазине moscow.shop.megafon.ru (с 09.09.2016 г. – при заказе SIM-карты тарифов «Все включено» М, L, XL и VIP).

Карта как она есть



Продукт в салонах «МегаФона» выдается в привлекательном черном картонном бандле (напомним, что речь идет о полагающихся абонентам тарифных планов «Все Включено» – с М и выше – картах MasterCard Gold) , в котором лежит лифлет с самой картой.

Лифлет полезен, т. к. из него можно почерпнуть информацию о дальнейших

шагах, необходимых после получения карты – активации ПИН-кода и т. п. Здесь также указана информация о дистанционных каналах управления картой (мобильное приложение «МегаФон-Банк» и веб-сервис bank.megafon.ru). В лифлете мы найдем и информацию о службах поддержки – [8 800 550 55 00](tel:88005505500) – для внешних звонков и 5555 – с телефона с SIM-картой «МегаФона».

Сама по себе карта «МегаФон» (а я получал, как абонент тарифа «Все включено М», «черную» карту Mastercard Gold с бесконтактным интерфейсом) по дизайну крайне напоминает известную «черную» дебетовку Тинькофф Банка – Tinkoff Black. Вероятно, это сознательное решение (недаром именно этот продукт

банк-конкурент, это существенное решение (подарком клиенту этот продукт банка-конкурента фигурировал в сравнительной таблице карт разных банков, демонстрировавшейся на презентации карты «МегаФон» 23 августа).

Судя по надписи на карте, она изготовлена на производственных мощностях «Розан», одного из трех крупнейших производителей пластиковых карт в России. Сам пластик, по ощущениям, хорошего качества, чуть более податливый на изгиб, чем у «черной» карты Тинькофф Банка (их производит Gemalto). Дизайн минималистичен, эмбоссированные символы имеют серебристый цвет, поверхность полуматовая. Карта «дуальная» – кроме магнитной полосы на ней размещен контактный чип и бесконтактный интерфейс Mastercard (NFC).

Начало работы с карточным продуктом



В салонах «МегаФона» выдают уже предварительно активированные карты – соответственно, начинать ими пользоваться в плане пополнения счета (который одновременно является и балансом телефона) можно сразу. Однако для того чтобы пользоваться картой в торгово-сервисных предприятиях и в банкоматных сетях российских и зарубежных

банков, пользователю необходимо получить ПИН-код.

Он доставляется дистанционным способом. При звонке на выделенный для держателей карты и абонентов «МегаФона» короткий номер 5555 IVR несколько раз диктует тебе номер ПИН (лично я прослушал пять повторов) – это удобно, т. к. минимизирует проблемы с неверной записью кода.

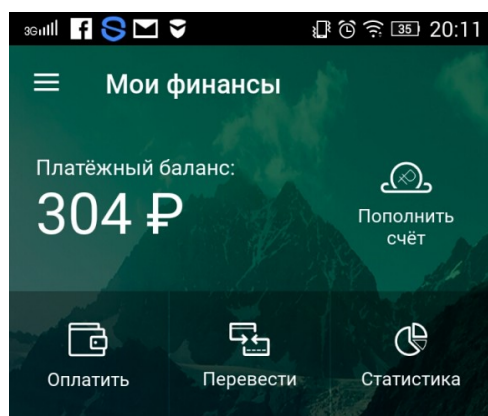
Голосовое меню содержит также опцию «смены ПИН-кода» (в том же разделе меню, что и его получение), однако IVR при повторном звонке (когда ПИН уже выдан) предлагает только «получить» ПИН снова. В то же время далее автоответчик сообщает, что операция невозможна, и переводит звонок в очередь к «живому» оператору техподдержки (только в самом начале озвучивая возможную продолжительность ожидания ответа).

Надо сказать, что последнее требует от пользователя немало терпения – лично я дозвонился до оператора лишь со второго раза (в первый раз пробыв на линии

более 15 минут, во второй – 6 минут вместо обещанных 4). В ходе разговора с сотрудником поддержки выяснилось, что смены ПИНа на удобный мне сервис пока не предусматривает – сотрудники поддержки просто могут мне «скинуть» ПИН и поменять его на новый (рандомный).

По звонку на автоответчик можно также узнать тарифы по карте или заблокировать карту выбором соответствующей цифры из голосового меню.

Мобильный интерфейс



«МегаФон» создал для держателей карты достаточно современные и удобные в плане юзабилити мобильное приложение и интернет-банк. Первое доступно для всех трех основных мобильных платформ. У меня как у пользователя ОС Android версии 4.4.2, загрузка из Google Play прошла быстро и без «глюков» – приложение весит чуть более 9 Мб. Дизайн приложения весьма привлекателен, все выглядит достаточно современно. Во всяком случае, его дизайн мне понравился гораздо больше, чем дизайн стандартного приложения оператора для Android.

19 сентября	PIXY *7891 **** 7891	-346 Р Супермаркеты
19 сентября	TINKOFF BANK CARD *7891 **** 7891	-250 Р Другое
19 сентября	Билайн	-100 Р Другое
19 сентября	Пополнение счета Ме	+755 Р

Вход в приложение – по четырехзначному паролю. О входе оператор сообщает каждый раз отдельным SMS-сообщением. Функционал приложения достаточно стандартен для такого рода сервисов, хотя и не слишком «глубок» по набору опций (будем надеяться, что в будущем набор функций будет расширяться). Основной

экран приложения – «Мои финансы» – содержит информацию о состоянии «чистого» баланса карты (то есть без учета кредитного лимита оператора) и в нижней части – о последних транзакциях (пополнениях, списаниях, переводах и пр.).

На основном экране – переход в три вкладки – «оплатить», «статистика» и «переводы». Во вкладке «оплатить» пока что присутствует достаточно ограниченный набор сервис-провайдеров. В категории «Сотовая связь» – 4 федеральных оператора и Yota, в категории «Интернет и телефония» – «Акадо», ТТК, Дом.ру, МГТС, Netbynet и Yota, в категории «телевидение» – 6 провайдеров цифрового ТВ, и наконец, в категории «Другие услуги» – Mamba (dating-сервис»).

Вкладка «Статистика» позволяет получать в виде ярких круговых и линейных

гистограмм информацию о поступлениях и списаниях денежных средств с карты. Интересной особенностью этой PFM-вкладки является то, что здесь можно не только смотреть ежемесячную или годовую статистику, но и задать период для анализа расходов и доходов с точностью до одного дня. Это весьма удобно.

Наиболее интересной оказалась вкладка «Перевести». Здесь можно перевести деньги со счета карты (т. е. с положительного баланса лицевого счета абонента «МегаФон») на любой другой телефон мобильного оператора (без комиссии) и на любой номер у других сотовых операторов (с несколько странной комиссией в размере 4,88%).

Присутствуют в меню и другие пункты – «Перевод на карту Mastercard» и «Перевод на карту Visa». Здесь оператор и банк-эмитент поставили свои ограничения – так, перевести кому-то сумму менее 1000 рублей у вас не получится. Комиссия за карточный перевод составит в обоих случаях 4,15%.

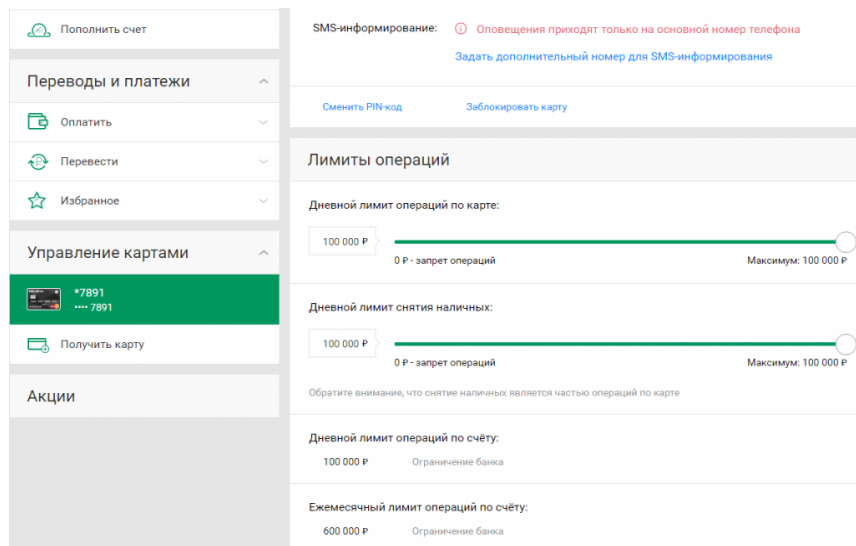
Несколько странным кажется и то, что при переводе с карты на карту в мобильном приложении требуется каждый раз вручную вводить... свой номер мобильного телефона. Если это сделано для целей дополнительной идентификации, то выглядит такое требование странно – ведь в приложении (привязанном к определенному номеру телефона) оператор уже идентифицировал пользователя? Если же разработчиками сервиса предполагается, что из приложения можно переводить средства, указав чужой номер мобильного телефона, все выглядит еще страннее.

Веб-интерфейс

Совсем немного – про веб-интерфейс. Он расположен по адресу bank.megafon.ru и по своему функционалу во многом повторяет мобильное приложение. Единственная проблема, с которой автору тестирования пришлось столкнуться при использовании веб-сервиса, заключалась в том, что вход в интернет-банк требует подтверждения OTP-паролем, полученным в SMS-сообщении, и в ряде случаев последнее приходит с задержкой. Справедливости ради отмечу, что такое было всего один раз.

Веб-сервис использовать придется – т. к. он имеет расширенный функционал по сравнению с мобильным приложением. Здесь можно, в частности, установить дневные лимиты снятия наличных и операций по карте в торгово-сервисной сети (с помощью удобных «ползунков» в интерфейсе), заказать выпуск дополнительной карты, подключить бесплатную услугу отслеживания баланса близких (если они являются абонентами «МегаФона») и многое другое.

Пополнение карточного счета и переводы



Сразу напомню – не все деньги на вашем балансе в «МегаФоне» отображаются как доступные на карте. Отображается, грубо говоря, только «плюсовой» баланс – из расчета исключаются кредитные средства, предоставленные «МегаФоном» на оплату слуг связи (т. н. «кредитный лимит»

абонента).

Счет карты, совмещенный с балансом лицевого счета абонента, можно пополнить либо традиционными способами в офлайне – т. е. в салонах «МегаФон» (через терминалы или с помощью персонала), в других салонах связи и в сетях платежных терминалов (здесь ставки комиссии могут различаться в зависимости от оператора).

Онлайн-пополнение счета можно произвести прямо в приложении, привязав к нему другую банковскую карту (в этом случае пополнение осуществляется без комиссии). Точно так же можно пополнить баланс карты «МегаФон», привязав ее к стороннему сервису интернет-банкинга. Для экспериментов мы выбрали «Тинькофф Банк». Привязка карты прошла = без проблем, пополнение счета карты «МегаФон» на сумму сто рублей осуществилось также без комиссии.

А вот обратная операция (то есть пополнение дебетовой карты Tinkoff Black с привязанной в мобильном приложении и интернет-банке карты «МегаФон») увы, является комиссионной. Отмечу, что пополнение счета карты Tinkoff Black с других привязанных в приложении карт, например, карт Сбербанк России и Банка Москвы (ВТБ в Москве), является бескомиссионным (т. к. является операцией по переводу средств по предоставленным банку заранее реквизитам, а не операцией card2card).

В случае же карты «МегаФон» с ее держателя списывается комиссия за «операцию мобильной коммерции» (именно так процессинг банка «Раунд» воспринимает пополнение карточного счета в «Тинькофф Банке» со счета карты «МегаФон»). Комиссия внушительная – 8% (в моем случае – 20 рублей плюс к сумме пополнения в 250 рублей).

Но что самое досадное, в самом мобильном приложении «МегаФон Банк» отдельно комиссия не указывается. Держатель лишь уведомляется о том, что он

пополнил счет «чужой» карты на 250 рублей. А искомые 20 рублей комиссии автору настоящего тестирования пришлось вычислять самому путем сравнения состояний баланса: 948 р. – 678 р. = 270 р.

На наш взгляд, все это – следствие того, что продукт «МегаФона» является prepaid-картой без открытия банковского счета. Фактически, пополняя чужие карты со «счета» карты «МегаФон», вы просто совершаете покупку с баланса лицевого счета – т. е. операцию мобильной коммерции с использованием ЭДС (электронных денежных средств, e-money). А это, разумеется, совсем не перевод средств с одного банковского счета на другой, и комиссия в данном случае обязательно будет присутствовать.

Использование карты в ТСП и банкоматной сети



В данном случае мы не столкнулись ни с какими существенными проблемами. Оплата картой проходила в нормальном режиме (в «Кофемании» и «Дикси») как с помощью контактного чипа (и с вводом ПИН-кода), так и с помощью бесконтактного интерфейса Mastercard (без ввода ПИН).

Как в случае с другими платежными картами, взимания каких-либо комиссий с держателя карты при оплате в ТСП не предусмотрено. Более того, после первой покупки по карте оператор начисляет на баланс держателя карты бонус в размере 100 рублей – но только если вы производите оплату с помощью контактного чипа (за бесконтактную транзакцию бонус не начислят!).

Оператор также обещает cashback (рублями на лицевой счет абонента, он же – счет карты) при оплате товаров и услуг в партнерской сети. На момент тестирования в интернете-банке bank.megaфон.ru присутствовали 18 торгово-сервисных предприятий, участвующих в программе начисления cashback.

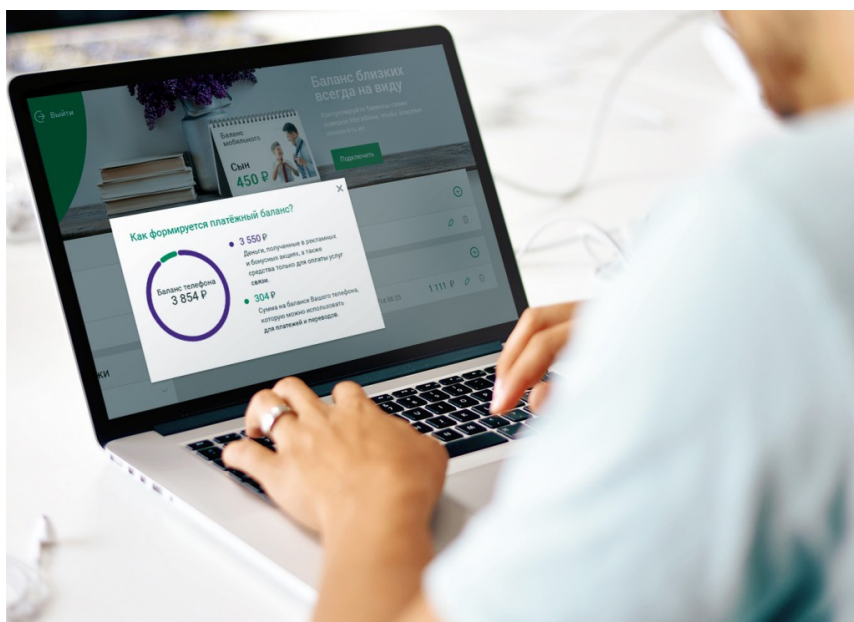
Тринадцать из них – это кафе и рестораны (сеть кофеен «Шоколадница», сеть японских кафе «Ваби Саби», бистро и бар «Чугунный мост», рестораны «Мамма Джованна», «Балкон», «China Club», «Аист», «Simple Pleasures», «Semiramis», il FORNO, «Генацвале VIP», «Лимончино» и кафе-пиццерия «FORNETTO»).

Помимо них, среди партнеров программы начисления cashback – интернет-магазин подарков «Экспедиция», два магазина одежды – Black Star Wear и AIZEL.RU, а также Российский АвтоМото Клуб и магазин настольных игр «Мосигра».

Сроки акций с начислением cashback при платежах в остальных ТСП варьируются – некоторые из них заканчиваются в октябре 2016 года, срок окончания некоторых – август 2017 года. Размеры cashback колеблются в промежутке от 3 до 15% от суммы произведенной транзакции.

Использование карты в банкоматных сетях для снятия наличных также не выявило никаких проблем. Комиссия банка здесь, по сравнению с комиссиями за переводы, весьма скромная – всего 2,5%. Действительно, при снятии с карты 1000 рублей в ближайшем банкомате Сбербанка я заплатил комиссию в 25 рублей.

Резюме: кому полезна карта «МегаФон»?



Итак, резюмируем еще раз основные характеристики карточного продукта «МегаФон» и банка «Раунд» на платформе Mastercard Gold. Это предоплаченная карта (без открытия банковского счета) с начислением процентов на остаток денежных средств (ЭДС) на балансе карты и рублевым cashback за операции оплаты товаров и услуг в партнерской сети.

По факту, эта карта, как и, например, «физическая» карта Visa-QIWI Wallet, является всего лишь «ключом» к балансу некоего электронного кошелька. В случае карты QIWI это кошелек Visa-QIWI Wallet, а в случае prepaid-карты «МегаФон» в таком кошельке доступны средства на балансе лицевого счета абонента.

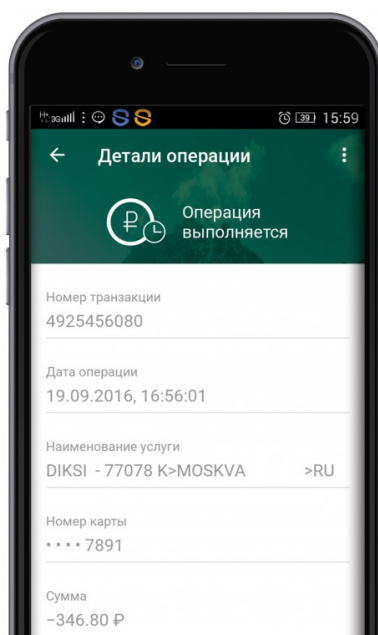
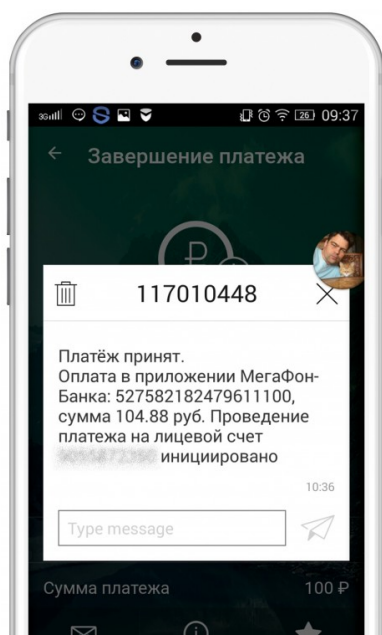
Что важно понимать при пользовании картой – это не дебетовый, а предоплаченный карточный продукт. Операции здесь осуществляются с электронными денежными средствами (ЭДС), соответственно, многие транзакции будут рассматриваться процессингом как операции электронной или мобильной коммерции. Отсюда и соответствующие комиссии (строже говоря

мобильной коммерции. Отсюда и соответствующие комиссии (строгий говоря, нулевые комиссии на пополнение такого кошелька – это всего лишь своего рода субсидия со стороны оператора, поскольку пополнение – также затратная операция).

Привлекательные «проценты на остаток» (в размере 8%, начисляются ежемесячно, а рассчитываются ежедневно), с одной стороны, практически идентичны таковым на сравнимом продукте – «черной» дебетовой карте Тинькофф Банка. Но, с нашей точки зрения, карта «МегаФон» гораздо менее привлекательна в качестве «карты-копилки», чем продукт Тинькофф Банка.

Здесь первичную роль для потребителя играет возможность свободного распоряжения своими средствами. Между тем условия такого распоряжения у карточного продукта «МегаФона» просто-таки обложены и обставлены кругом комиссиями, как флажками.

Посудите сами: переводить с карты на «чужие» карты – за 4,15%, переводить на балансы других операторов – за 4,88%, пополнять «чужие» карты с карты «МегаФон» как с привязанной карты – 8%. Без комиссии, по сути, можно только пополнять свой баланс с других карт (но для этого существует целый ряд других способов помимо открытия карты «МегаФон») и переводы с баланса на баланс абонентам «МегаФона».



На наш взгляд, такая комиссионная политика практически сводит на нет все преимущества карты при ее использовании в онлайн. Даже комиссия на снятие средств в банкоматах (2,5%) после таких дорогостоящих онлайн-сервисов кажется незначительной. И здесь нет вины оператора или банка – речь идет о неустранимых недостатках самой модели, когда счет

карты на самом деле является электронным кошельком.

В целом, на наш взгляд, карта «МегаФон», безусловно являющаяся новаторским продуктом на российском рынке, станет одновременно и продуктом достаточно нишевым. По факту, единственное серьезное added value, которое она предоставляет держателю, – это возможность платить в торгово-сервисной сети, используя средства на балансе телефона. Многим ли необходима такая

услуга – пока не очень понятно, но определенную роль в повышении привлекательности карты, на наш взгляд, здесь сможет сыграть программа начисления cashback в предприятиях-партнерах.

Второе added value, правда, не столь безусловное, может быть описано как «возможность пополнять счет телефона с одновременным зачислением средств на платежную карту». Это может пригодиться людям, часто совершающим микропереводы с баланса на баланс, получающим переводы с карт за какие-либо «фрилансерские» услуги и т. п. Однако и им стоит помнить, что бескомиссионное использование полученных на карту «МегаФона» средств, по факту, будет ограничено только платежами в торгово-сервисных предприятиях и переводами абонентам «МегаФона».

