

FiNANCE

Коммерсантъ САМАРА №1 25 ФЕВРАЛЯ 2011



ЛАКОМЫЙ КУСОЧЕК КАК БАНКИ РАБОТАЮТ НА VIP-УРОВНЕ | 4

ПОДЕРЖАННЫЙ АВТОКРЕДИТ
ПОЧЕМУ НЕПОПУЛЯРНЫ КРЕДИТЫ НА АВТО С ПРОБЕГОМ | 6

СТАРЫЙ НОВЫЙ ДОЛГ
НАСКОЛЬКО ВЫГОДНО РЕФИНАНСИРОВАТЬ КРЕДИТ | 8

ФИЛИАЛЫ ЗАТЯГИВАЕТ СЕТЬ
ПОБЕДИТ ЛИ ИНТЕРНЕТ КЛАССИЧЕСКИЕ ОФИСЫ | 11

Генеральный
партнер выпуска

24
БАНКОВСКАЯ ГРУППА
СОЛИДАРНОСТЬ
• БАНК ПОТЕНЦИАЛ •
• БАНК СОЛИДАРНОСТЬ •

ЖИЛОЙ КОМПЛЕКС «НАДЕЖДА»

ПЯТАЯ ПРОСЕКА, ОКТЯБРЬСКИЙ РАЙОН
КВАРТИРЫ СО СВИДЕТЕЛЬСТВОМ



МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ЖК «НАДЕЖДА»

Девелопер: ГК «Уран»

Общая площадь комплекса: 155 000 кв. м

Количество секций: 8

Этажность: 11–24

Конструкция дома: несущие конструкции и перекрытия — монолитный железобетон, фасад — облицовочный кирпич, внутренние стены — керамзитобетонные блоки, кирпич

Лифты: в секции до 4 лифтов

Многоуровневая подземная автостоянка на весь комплекс: на 1000 м/м

Развитая инфраструктура:

— на первых этажах открыты магазины, салон красоты, медклиники, аптека, турагентство, школа танцев, тренажерный зал, детский клуб

— доступность главных транспортных артерий

— несколько подъездных путей

Объект введен в эксплуатацию:

I очередь — IV кв. 2008 г.; II очередь — IV кв. 2009 г.



ПЕНТХАУСЫ:

Количество на этаже — 4

Площадь 4-комнатных пентхаусов 215 кв. м

Площадь 6-комнатных пентхаусов 280 кв. м

Площадь квартир:

1-комнатные квартиры от 53 до 55 кв. м

2-комнатные квартиры от 69 до 82 кв. м

3-комнатные квартиры 99,5 кв. м

Удобная планировка квартир, панорамный вид на Волгу из окон большинства квартир

ЧТОБЫ УЗНАТЬ БОЛЬШЕ — ПРИХОДИТЕ, ЗВОНИТЕ
т.: 957 55 55, 957 52 52, сот. 248 22 63

Отдел продаж в ЖК «Надежда», Пятая просека, 99
Понедельник–пятница 9:00–18:00; **суббота** 10:00–15:00

www.bcuran.ru

ООО «Русич», Разрешение на ввод в эксплуатацию № RU 63301000–062Э от 24.12. 2009 г. Договор о сотрудничестве № 74 от 18.08.2010 г.

Совместная программа по ипотеке



СБЕРБАНК

Всегда рядом

FINANCE



НАТАЛЬЯ КУДРЯШОВА

РЕДАКТОР FINANCE САМАРА

ЭТО СЛАДКОЕ СЛОВО VIP

Признаюсь честно, немного удивила меня активность банков, с которой они поддерживали тему VIP-обслуживания. Потому что знаю точно: 1,5–2 года назад private banking в Самаре практически не было. По крайней мере, именно так показывал обзор рынка летом 2009 года. Кажется, времени с той поры прошло совсем немного. И, в общем-то, были то кризис, то попытка из него выйти — вроде бы, не повод VIPовать. Ан нет.

Конечно, банки всегда были и будут заинтересованы в привлечении на обслуживание состоятельных клиентов. Наверное, Самара действительно имеет хороший потенциал в плане наличия привилегированных особ. Но, думаю, не менее важным оказался тот факт, что частный подход и индивидуальные инвестиционные решения — то есть именно то, что обещает private banking — это также и то, что оказалось психологически необходимо людям с состоянием в условиях финансовой нестабильности. Вот уж действительно, «кому кризис — война, а private banking — мать родная». Ну а после кризиса можно вспомнить и об остальных смысловых акцентах private banking, ведь время спроса на эксклюзив, привилегии и элитарность рано или поздно тоже наступит. ■

COVER STORY

4

ЛАКОМЫЙ КУСОЧЕК

PRIVATE BANKING СТАНОВИТСЯ ВСЕ БОЛЕЕ ПОПУЛЯРНЫМ НАПРАВЛЕНИЕМ БАНКОВСКОГО БИЗНЕСА В РЕГИОНЕ, ПРИ ЭТОМ РЫНОК VIP-УСЛУГ СЛОЖИЛСЯ БУКВАЛЬНО ЗА ПОСЛЕДНИЕ ТРИ-ЧЕТЫРЕ ГОДА

TREND

6

ПОДЕРЖАННЫЙ АВТОКРЕДИТ

В 2010 ГОДУ ПРОДАЖИ ПОДЕРЖАННЫХ АВТОМОБИЛЕЙ ОПЕРЕДИЛИ ПРОДАЖИ НОВЫХ БОЛЕЕ ЧЕМ ВДВОЕ, ПРИ ЭТОМ ПРИОБРЕТАТЬ АВТОМОБИЛИ С ПРОБЕГОМ ГРАЖДАНЕ ПРЕДПОЧИТАЮТ БЕЗ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ АВТОКРЕДИТОВ

SERVICE

8

СТАРЫЙ НОВЫЙ ДОЛГ

СТАВКИ ПО КРЕДИТАМ ДЛЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ ВОЗВРАЩАЮТСЯ К ДОКРИЗИСНОМУ УРОВНЮ, И ЗАЕМЩИКАМ САМОЕ ВРЕМЯ РЕФИНАНСИРОВАТЬ ДОЛГИ, СДЕЛАННЫЕ В КРИЗИС ПО ВЫСОКИМ СТАВКАМ

ANALYSIS

11

ФИЛИАЛЫ ЗАТЯГИВАЕТ СЕТЬ

СОГЛАСНО БАНКОВСКОЙ СТАТИСТИКЕ, ВСЕ БОЛЬШЕ КЛИЕНТОВ ОСВАИВАЮТ ЭЛЕКТРОННЫЕ КАНАЛЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ. ЭКСПЕРТЫ РАССКАЗЫВАЮТ О ТОМ, ПОСТРАДАЕТ ЛИ В РЕЗУЛЬТАТЕ РАЗВИТИЯ ЭЛЕКТРОННЫХ СЕРВИСОВ ФИЛИАЛЬНАЯ СЕТЬ

«КОММЕРСАНТЪ ФИНАНС» — САМАРА ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР АНДРЕЙ ФЕДОРОВ, ГЛАВНЫЙ РЕДАКТОР ДЕНИС ШЛАЕВ, ВЫПУСКАЮЩИЙ РЕДАКТОР НАТАЛЬЯ КУДРЯШОВА, ДИРЕКТОР ПО РЕКЛАМЕ НИНА МОРОЗОВА, ДИРЕКТОР ПО РАСПРОСТРАНЕНИЮ АНДРЕЙ ЮДИН, ФОТОСЛУЖБА СЕРГЕЙ ЧЕРНОВ. «КОММЕРСАНТЪ. ИЗДАТЕЛЬСКИЙ ДОМ» ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР ДЕМЬЯН КУДРЯВЦЕВ, ШЕФ-РЕДАКТОР АНДРЕЙ ВАСИЛЬЕВ, АРТ-ДИРЕКТОР АНАТОЛИЙ ГУСЕВ, ДИРЕКТОР ФОТОСЛУЖБЫ ЭДДИ ОПП, ДИЗАЙН-ПРОЕКТ И ОБЛОЖКА АРСЕНИЙ БЛИНОВ. УЧРЕДИТЕЛЬ ЗАО «КОММЕРСАНТЪ. ИЗДАТЕЛЬСКИЙ ДОМ» 125080, МОСКВА, ТИХВИНСКИЙ ПЕР. Д. 11 СТР. 2. (499) 943 97 71, 943 97 68. ИЗДАТЕЛЬ ЗАО «КОММЕРСАНТЪ-ВОЛГА» 443110, САМАРА, УЛ. НОВО-САДОВАЯ, 44, (846) 276-72-51. СБОР И РАЗМЕЩЕНИЕ РЕКЛАМЫ: (846) 276 72 51. ОТПЕЧАТАНО В ТИПОГРАФИИ «АЭРОПРИНТ», Г. САМАРА, ЗАВОДСКОЕ ШОССЕ, 18, (846) 932-02-43. РАСПРОСТРАНЯЕТСЯ В СОСТАВЕ ГАЗЕТЫ «КОММЕРСАНТЪ» БЕСПЛАТНО. ТИРАЖ ПО РОССИИ 32 350 ЭКЗ. ТИРАЖ В САМАРЕ 4000 ЭКЗ.

ЛАКОМЫЙ КУСОЧЕК

PRIVATE BANKING СТАНОВИТСЯ ВСЕ БОЛЕЕ ПОПУЛЯРНЫМ НАПРАВЛЕНИЕМ БАНКОВСКОГО БИЗНЕСА В РЕГИОНЕ. ПРИ ЭТОМ РЫНОК VIP-УСЛУГ, ПО СУТИ, СЛОЖИЛСЯ БУКВАЛЬНО ЗА ПОСЛЕДНИЕ ТРИ-ЧЕТЫРЕ ГОДА. КРИЗИС НЕ ТОЛЬКО НЕ УМЕНЬШИЛ, НО И, ВОЗМОЖНО, ДАЖЕ ПОВЫСИЛ СПРОС НА ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ ПОДХОД В РАСПРЕДЕЛЕНИИ ЛИЧНЫХ ФИНАНСОВ СРЕДИ СОСТОЯТЕЛЬНЫХ КЛИЕНТОВ. ОДНАКО СЕГОДНЯ ИДЕОЛОГИИ СПЕЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ УЖЕ НЕДОСТАТОЧНО ДЛЯ ДАЛЬНЕЙШЕГО АКТИВНОГО РАЗВИТИЯ PRIVATE BANKING. КЛИЕНТЫ, УСПЕВ ПОЛУЧИТЬ ОПЫТ ОБСЛУЖИВАНИЯ В ЕВРОПЕЙСКОМ PRIVATE BANKING, СТАНОВЯТСЯ БОЛЕЕ ТРЕБОВАТЕЛЬНЫМИ К КАЧЕСТВУ ПРЕДЛАГАЕМЫХ УСЛУГ. НАТАЛЬЯ КУДРЯШОВА

Сразу оговоримся — различные банки по-разному трактуют понятие VIP-обслуживания. Обычно под этим понимается private banking, однако могут предлагаться другие привилегированные программы. Статус и финансовая состоятельность — два основных критерия, в соответствии с которыми клиент может претендовать на статус VIP. По этим же меркам зачастую банки отделяют VIP-услуги от private banking. К примеру, в Номос-Банке к VIP относятся клиенты с капиталом от 2,5 млн рублей, к private banking — от 10 млн рублей.

«Клиенты VIP — это состоятельные люди, размещающие денежные средства в надежном банке, крупные частные инвесторы, вкладывающие свои деньги в различные финансовые инструменты, крупные политические деятели. Численность в этом бизнесе не играет основной роли. Как ни в одном другом из направлений банковского бизнеса, здесь важна значимость клиента для банка, — поясняет вице-президент, заместитель директора департамента по работе с VIP-клиентами ВТБ24 Александр Тарасов. — Private banking — достаточно широкое понятие. Клиенты private banking — это люди, достигшие определенного статуса и добившиеся успеха в своей профессиональной области. Для них важно, чтобы все возникающие финансовые вопросы решались на качественно ином уровне».

Получить статус VIP в Банке Сосьете Женераль Восток может клиент, разместивший денежные средства в размере не менее 100 тысяч евро, а также тот, кто приобрел ПИФы на данную сумму либо воспользовался кредитом на сумму не менее 300 тысяч евро. «Как правило, это собственники бизнеса, известные жители города, предприниматели, топ-менеджеры компаний», — уточняет генеральный директор филиала Банка Сосьете Женераль Восток в г. Самара Константин Балдуев.

В Промсвязьбанке статус VIP-клиента присваивается, если клиент соответствует финансовым критериям либо является принципиальным клиентом.

«Как принято говорить, „наша целевая аудитория“ — это уважаемые люди нашего региона, которые достойны высочайшего сервиса, лучших банковских решений, максимального комфорта, и, конечно же, строжайшей конфиденциальности, — поясняет руководитель А-Клуба Альфа-Банка в Самаре Елена Сосновцева. — Наши клиенты не знают о существовании очередей и о бюрократических сложностях. Но эти возможности доступны не для всех. Солидный private banking справедливо может диктовать некие условия. Мы работаем исключительно с личными финансами, которые уже прошли



КЛАСС СОСТОЯТЕЛЬНЫХ ЛЮДЕЙ, ЯВЛЯЮЩИХСЯ VIP-КЛИЕНТАМИ БАНКОВ, НАЧАЛ ФОРМИРОВАТЬСЯ В РОССИИ ВСЕГО ОКОЛО ДЕСЯТИ ЛЕТ НАЗАД

АЛЕКСАНДР МИРДИЧОНОВ / КОММЕРСАНТЪ

стадию налогообложения и носят абсолютно прозрачный характер».

«В Первобанке к обслуживанию VIP-клиентов относятся как к важной составляющей имиджа и репутации банка, — говорит начальник Управления частного обслуживания клиентов ОАО «Первобанк» Алексей Кошарский. — При этом банк становится «семейным» — правом выделенного обслуживания обладают не только сами VIP-клиенты, но и их родные, близкие».

СТАРТ

В Самаре, как и во всей России, история private banking только начинается, если сравнивать с Европой и Америкой. «Сам класс состоятельных людей, являющихся нашими клиентами, начал формироваться в России всего около десяти лет назад», — говорит вице-президент НОМОС-БАНКа Елена Шилина. Как отмечают участники рынка, в регионе банки развивают это направление уже более 3-х лет, сегодня оно проходит фазу активного становления и представляется крайне перспективным и в силу специфики региона, и в целом с точки зрения приоритетов в ведении банковского бизнеса. По словам Алексея Кошарского, одним из первых продуктов категории private banking на самарском рынке стала программа PRIVATE Pervobank, которую банк начал активно продвигать в 2006 году. «В последние годы данный рынок становится все более конкурентным. Здесь стали работать как местные банки, так и филиалы крупных российских банков, открывая в регионе отдельные офисы, — говорит Алексей Кошарский. — Это связано с тем, что Самарская область продолжает оставаться крупным, перспективным регионом с высоким уровнем обеспеченности и финансовой грамотности населения».

«Как один из наиболее развитых городов с населением более миллиона человек, Самара является серьезным рынком для частного банковского обслуживания, — поддерживает ту же мысль Александр Тарасов. — Самарский бизнес и политическая активность растут достаточно быстро, что способствует процессу развития направления private banking».

«Однозначно данное направление уже является обязательным атрибутом в банковском сегменте обслуживания, так как занятые, важные, или попросту VIP-персоны, посещают банки, — говорит управляющий ДО «Гагаринский» Самарского филиала ОАО «Промсвязьбанк» Наталья Видилина.

«Направление банковского VIP-обслуживания в таком богатом и крупном регионе однозначно востребовано и даже необходимо, так как регион имеет и транспортную, и промышленную, и экономическую, и сельскохозяйственную нагрузку, следовательно, в Самаре происходит формирование капитала. И данная тенденция будет продолжаться, несмотря на масштабные экономические потрясения. Заработанные средства необходимо грамотно сохранять и аккумулировать. Как раз для этого и создано VIP-обслуживание частных клиентов», — считает Елена Сосновцева. При этом, по словам г-жи Сосновцевой, поскольку федеральные банки предоставляют VIP-клиентам весь арсенал и привилегии, которые доступны их столичным товарищам и партнерам, VIP-обслуживание развито в Самаре ничуть не слабее московского.

Впрочем, некоторые участники рынка отмечают: невзирая на то что большинство банков проявляют заинтересованность в предоставлении private banking, качество этой услуги не всегда дотягивает до планки VIP. «Хотя конкуренция высока, качественных предложений, соответствующих мировым стандартам, пока практически нет, — считает Елена Шилина, — но они будут появляться, поскольку клиенты, успешные получить опыт обслуживания в европейском private banking, становятся более требовательными. К тому же банки в условиях жесткой конкуренции будут стремиться предоставлять услуги, соответствующие самому высокому уровню ожидания».

«К сожалению, для многих участников рынка единовременная сиюминутная выгода важнее прочных длительных отношений, и они предлагают свои услуги на платной основе, предоставляя крайне скудный набор продуктов, оборачивая их в красивую обертку», — сетует Алексей Кошарский.

ЦЕЛИ

По существу, задача, которую выполняет private banking, — специальное обслуживание принципиальных для банка клиентов, а его цель — возможность получить оптимально сбалансированный по рискам и доходности продукт. «Особенности VIP-банкинга, прежде всего, в тех особых доверительных отношениях, которые складываются между банком и клиентом в процессе взаимоотношений. Все больше обеспеченных людей понимают, что им требуется не только личный врач, водитель или парикмахер, но и личный банкир», — говорит Алексей Кошарский.

Стандартный набор услуг включает классические банковские продукты, широкий выбор инвестиционных инструментов, альтернативные инвестиции, финансовое планирование, а VIP-статус клиента предполагает расширенный перечень продуктов и индивидуальные условия. Помимо собственно финансовых услуг, еще одно принципиальное направление работы private banking — life style: консультации при подборе домашнего персонала, услуги нотариусов, адвокатов, страховых, туристических фирм и других партнеров банка, организация индивидуальных туров, арт-банкинг (оценка и содействие в приобретении предметов искусства), аналитика элитных учебных заведений для детей, консультации и подбор лучших клиник в Европе, специализирующихся на лечении при тех или иных диагнозах.

Что касается финансовых услуг, то, по словам участников рынка, предпочтения клиентов, как правило, зависят от уровня экономической и политической стабильности в стране. В кризис многие увеличили долю консервативных инструментов, депозитов, но сейчас вернулся интерес к более высокорисковым инструментам. «Кроме того, если рассматривать продуктовые предпочтения, надо учитывать суммы, которыми могут оперировать клиенты, инвестиционную стратегию клиента и его профиль риска, — уточняет Елена Шилина. — Например, клиентам с относительно небольшим объемом средств рекомендуются депозиты и ПИФы, а клиенты с опытом инвестирования, располагающие более крупными суммами, интересуются доверительным управлением, в том числе индивидуальными стратегиями и структурированными продуктами».

Вообще, на начальном этапе кризис несколько сдержал темпы развития private banking, однако в прошлом году этот рынок показал неплохой рост. Так, количество VIP-клиентов самарского филиала BSGV за этот период увеличилось в 2,2 раза, объем депозитов премиальных клиентов увеличился в 4,2 раза. «В последний год влияние кризиса заметно ослабло. Различные направления бизнеса начинают восстанавливаться, — отмечает Александр Тарасов. — Клиенты активны, но и осторожны». В целом же, как подчеркивает г-н Тарасов, препятствовать процессу развития направления private banking могут лишь фундаментальные причины, например, доверие клиентов к банковским услугам вообще, сомнения клиентов в эффективности и защищенности данного вида банковских услуг.

Однако примеров удачного развития этого направления на самом деле достаточно много, и главная их особенность — продвигается тот, кто ближе к клиенту, то есть тот, кому клиент обоснованно доверяет. В перспективе, по мнению Александра Тарасова, особую роль будут играть квалификация менеджеров, сбалансированность продуктовой линейки и поддержание уровня сервиса: «Это клиентский бизнес. Весьма важный момент — продвижение пакетов банковских услуг для состоятельных клиентов. Здесь наиболее эффективно работают маркетинговые технологии, связанные с выходом на так называемых «лидеров общественного мнения». Бизнес-элиты, руководители промышленных предприятий — все они формируют общественное мнение. В регионе их может быть несколько сотен человек, но все они могут рекомендовать услуги банка другим. Как известно, к их мнению прислушивается множество людей. Такая тактика работает и на уровне private banking».

По словам Константина Балдуева, успешно развивать VIP-банкинг возможно при соблюдении 3-х обязательных условий: 100 % качества сервиса, гибкость в решении клиентских запросов, готовность выделить на это ресурсы: «Зачастую банки открывают это направление лишь для того, чтобы соответствовать новым веяниям рынка. На самом деле работа с VIP-клиентами чрезвычайно кропотливая и ответственная. Без четкой стратегии и понимания целей VIP-направление может стать лишь рядной вывеской».

Клиенты, обладающие капиталом, достаточно осторожно и взвешенно подходят к выбору финансовых партнеров. И если банк не готов работать на установление долгосрочных отношений, день за днем подтверждая качество и надежность, — лучше и не пытаться.

Тем не менее, данный сегмент банковских услуг активно развивается. И обусловлено это в первую очередь тем, что состоятельные клиенты ищут в лице банка надежного и удобного партнера».

«За последние 10–12 лет это направление в России достаточно бурно развивалось. Однако говорить подробнее не совсем возможно и корректно, активные процессы в этой сфере не принято придавать огласке, — подчеркивает Елена Сосновцева. — Private banking работает с личными финансами, а как принято говорить, деньги любят тишину». ■

ПОДЕРЖАННЫЙ АВТОКРЕДИТ

ПО ИТОГАМ 2010 ГОДА ПРОДАЖИ ПОДЕРЖАННЫХ АВТОМОБИЛЕЙ ОПЕРЕДИЛИ ПРОДАЖИ НОВЫХ БОЛЕЕ ЧЕМ ВДВОЕ. ПРАВДА, ЕСЛИ ТРЕТЬ НОВЫХ МАШИН СЕЙЧАС ПОКУПАЕТСЯ ЗА СЧЕТ БАНКОВСКИХ ССУД, ТО ПРИОБРЕТАТЬ АВТОМОБИЛИ С ПРОБЕГОМ ГРАЖДАНЕ ПРЕДПОЧИТАЮТ БЕЗ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ АВТОКРЕДИТОВ. ЗАЧАСТУЮ ТАКИЕ КРЕДИТЫ НЕ СЛИШКОМ ПОПУЛЯРНЫ ИЗ-ЗА ЖЕСТКИХ ТРЕБОВАНИЙ БАНКОВ К ЗАЕМЩИКАМ И ВЫСОКИХ ПРОЦЕНТОВ. АЛЬТЕРНАТИВОЙ ИМ МОЖЕТ СТАТЬ ОБЫЧНЫЙ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЙ КРЕДИТ. ВЛАДИМИР МЕРКУЛОВ

КРЕДИТЫ НА ПОДЕРЖАННЫЕ АВТО

В прошлом году автопроизводители увеличили свои продажи по сравнению с 2009-м на 30 %, всего было продано 1,76 млн новых легковых авто. Правда, уже не первый год лидерство по продажам на автомобильном рынке занимают машины с пробегом. Как рассказал директор аналитического агентства «Автостат» Сергей Целиков, по предварительным данным, в 2010 году россияне купили около 4 млн подержанных авто. При этом по итогам первых девяти месяцев 2010 года аналитики отметили на вторичном рынке тенденцию к замещению российских моделей иномарками. Если в 2009 году на долю иностранных машин приходилось около 50 % вторичного рынка, то в 2010-м — уже 56 %.

Интерес к подержанным автомобилям не случаен. Владельцы иномарок, как правило, стараются менять автомобили после окончания гарантии, которая в среднем составляет три года. За этот срок модели зарубежного автопрома теряют примерно 30 % первоначальной стоимости, что, впрочем, слабо сказывается на их характеристиках. Таким образом, сэкономив деньги, автовладелец приобретает комфортный и надежный автомобиль. Главный плюс отечественных машин с пробегом — их сравнительно низкая стоимость. «Большинство автолюбителей, покупая новый автомобиль, пользуются им три-четыре года, после чего меняют. А так как пик автомобильных продаж пришелся как раз на 2007–2008 годы, то не исключено, что большая часть автолюбителей начнет сдавать свои автомобили в trade-in уже в этом году и автосалоны будут их активно распродавать», — рассказал руководитель дирекции обслуживания физических лиц Райффайзенбанка Андрей Степаненко.

Многие банки готовы финансировать приобретение моделей с пробегом. По словам банкиров, доля кредитов на подержанные машины в прошлом году заметно выросла. «Очевидна тенденция к увеличению доли кредитов, выдаваемых на покупку автомобилей с пробегом, причины — улучшение условий кредитования, а также то, что все большую роль в продаже таких машин играют официальные дилеры», — говорит начальник управления по работе с частными клиентами Банка Сосьете Женераль Восток Наталья Хмелевская.

Действительно, чаще всего кредитные программы рассчитаны на подержанные иномарки, реализуемые официальными дилерами либо автосалонами, с которыми у банка есть партнерские отношения. В банках отмечают, что статус официального дилера служит дополнительной гарантией юридической чистоты кредитуемого автомобиля. Правда, широкий выбор подержанных авто есть только в отдельных подразделениях дилерских



АВТОКРЕДИТЫ ДЛЯ ПОКУПКИ ПОДЕРЖАННОГО АВТОМОБИЛЯ ЕСТЬ У НЕМНОГИХ КРЕДИТНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ

центров, специализирующихся на покупке-продаже таких автомобилей. В остальных случаях выбирать приходится, как правило, из тех моделей, которые достались автосалону по схеме trade-in — обмен старого автомобиля на новый с доплатой, — либо из машин, побывавших на тест-драйвах. С вариантом приобретения авто, сдаваемых в рамках обмена, плюсов достаточно: это и гарантия чистоты сделки, и проверенное техническое состояние. К тому же, как говорят дилеры, для них trade-in — это способ реализовать новый автомобиль, а не заработать на продаже подержанного. Речь идет лишь о компенсации затрат на его приведение в надлежащий товарный вид, стоянку и рекламу.

Впрочем, есть банки, готовые выдавать кредиты на покупку автомобиля в любом автосалоне. При этом приобретаемая машина может быть завезена в Россию не официальным дилером, а фирмой, специализирующейся на доставке машин из-за границы или частным перегонщиком. «Авто может быть привезено из-за рубежа и продано в автосалон, не являющийся официальным дилером. Мы можем выдать кредит в том случае, если покупатель приобретает машину через такой автосалон, который для нас в данном случае выступает гарантом юридической чистоты автомобиля», — утверждают в ВТБ24.

Что касается условий по кредитам на приобретение подержанных автомобилей, заем-

щику такая ссуда обернется повышением ставки в среднем на 1 % от стандартных программ. Самые привлекательные условия действуют при большом первоначальном взносе и минимальных сроках кредита. Так, при оплате не менее половины стоимости автомобиля за свой счет и сроке кредита до года ставка в Московском кредитном банке составит 11–13 % годовых. При аналогичных условиях в Райффайзенбанке кредит обойдется в 11,5 %. В Банке Москвы и Юникредит банке при первом взносе в размере 50 % и сроке кредита до двух лет получить деньги можно под 12 % годовых.

Минимальный первый взнос в случае кредитования покупки подержанного автомобиля за редким исключением не опускается ниже 20 %. Но в Юниаструм банке и Русь-банке заемщику разрешается внести первоначальный взнос в размере 15 %. С нулевым первым взносом программа на покупку подержанного автомобиля есть только в Алтайэнергобанке. При этом процентная ставка у банка одинакова и при оформлении ссуды без накоплений заемщика, и при внесении первоначального взноса в размере 20 %.

Нередко банки дают возможность оформить кредит без приобретения полиса каско. Правда, в этом случае действующие ставки могут увеличиваться сразу на 3–5 %. Впрочем, такие условия не распространяются на клиентов Райффайзенбанка, где

страховать автомобиль потребуется только в первый год действия кредита — далее все будет зависеть лишь от желания самого заемщика, что никак не скажется на стоимости кредита.

Иногда приобрести в кредит можно и отечественный поддержанный автомобиль, и зачастую условия по таким программам практически не отличаются от кредитов на иномарки. Так, Сбербанк кредитует и российские, и импортные модели с пробегом в рамках одной программы. Разница лишь в возрасте авто: для отечественного или китайского он вдвое ниже, чем для иностранных машин, — пять лет на дату оформления ссуды. Такие же условия и разница в возрасте действуют в Связь-банке, правда, здесь сумма кредита на отечественный автомобиль не может превышать 300 тыс. руб. В Русь-банке при единых ставках поддержанные российские машины к окончанию срока кредита не должны быть старше семи лет.

Однако сегодня большинство автолюбителей предпочитают продавать автомобили самостоятельно, используя проверенный способ, то есть вывешивая объявления в интернете или размещая их в печатных изданиях. А значит, и потенциальному покупателю найти машину таким способом проще и дешевле, да и выбор автомобилей здесь практически ничем не ограничивается. Но получить автокредит для покупки автомобиля с рук не так-то просто — подобные предложения есть у немногих кредитных организаций. Как отмечают в банках, в таких случаях уж слишком велик риск кредитовать покупку криминального автомобиля либо уже числящегося в залоге. «Это обусловлено высокими рисками, так как на сегодняшний момент у нас законодательно не закреплён специальный учет кредитных автомобилей, соответственно, при кредитовании поддержанных автомобилей, приобретаемых у частных лиц, возникает риск того, что данный автомобиль уже находится в залоге у другого банка», — пояснил Андрей Степаненко.

Чтобы максимально обезопасить себя от действий мошенников, банки вынуждены проводить тщательные проверки. Причем проверяют как сам автомобиль, так и его владельца. Поэтому заемщику зачастую приходится не только убеждать кредитора в своей платежеспособности, но и уговаривать продавца пройти ряд необходимых процедур в банке.

Вы бы купили поддержанный автомобиль в кредит?

По данным опроса журнала «Коммерсантъ-Деньги»
(www.kommersant.ru/money)
с 3 по 10 февраля 2011 года
(1042 человека)

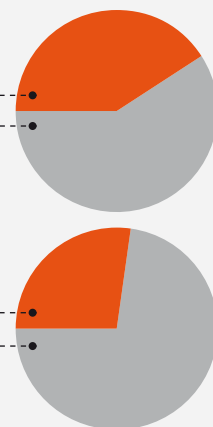
Да — 40,88%

Нет — 59,12%

По данным опроса на сайте Finam.ru
с 3 по 10 февраля 2011 года
(1909 человек)

Да — 27,24%

Нет — 72,76%



И далеко не факт, что владелец авто согласится тратить время на дополнительные проверки. К примеру, в Абсолют-банк продавец должен представить анкету с указанием своих паспортных и контактных данных, а также информацию о должности и месте работы. Кроме того, в анкете нужно заявить об отсутствии дружеских, деловых или родственных связей с покупателем, а также об отсутствии обременения на авто. Также банк потребует представить копию водительских прав или справку из психоневрологического и наркологического диспансеров. А если пробег автомобиля составляет более 250 тыс. км или заемщик не готов сделать первоначальный взнос более 50 %, то нужно представить и заключение официального дилера о техническом состоянии автомобиля.

В Балтинвестбанке требования к продавцу автомобиля либеральнее, в банк требуется представить только паспорт. Правда, есть ограничение на максимальный пробег автомобиля, который не должен превышать 125 тыс. км. При этом автомобиль придется доставить на осмотр. «Необходимо проведение осмотра приобретаемого автомобиля сотрудниками страховой компании или организацией-партнером страховой компании в части оценки автотранспортного средства с проставлением отметки об осмотре на страховом полисе», — рассказала директор департамента розничных продуктов Балтин-

вестбанка Наталья Поздеева. По ее словам, деньги продавцу передаются двумя способами: сумма перечисляется либо на счет владельца, либо на счет заемщика с последующим снятием и передачей продавцу. Во втором случае факт получения денег продавец подтверждает распиской.

Хотя если судить по процентным ставкам, то среди программ кредитования поддержанного автомобиля у частного лица лучшие условия в Абсолют-банке. Здесь стоимость кредита до двух лет составит в рублях 13,9 % годовых. При оформлении кредита на три года ставка увеличивается на 1 %, еще на 1 % она выше, если срок кредита растягивается на четыре-пять лет. Хотя размер первоначального взноса в Абсолют-банке довольно высок — не менее 30 %. По аналогичной программе в Балтинвестбанке достаточно внести всего 10 %, но ставка здесь составит уже в зависимости от срока кредита 18–21 % годовых.

Целевые кредиты на поддержанные автомобили в большинстве случаев оказываются выгоднее, чем оформление обычной беззалоговой ссуды наличными. По данным кредитного брокера «Кредитмарт», средняя рублевая ставка по таким потребкредитам в декабре прошлого года равнялась 25,75 % годовых. Впрочем, у Сбербанка клиент с улицы может получить потребительский кредит под 20,5 % годовых, у ВТБ24 — под 17 %, а у Райффайзенбанка — под 14,9 %. ■

ТАБЛИЦА КРЕДИТЫ В РУБЛЯХ НА ПОДДЕРЖАННЫЕ АВТОМОБИЛИ В БАНКАХ САМАРЫ
(данные на 18.02.11)

БАНК	ПРОГРАММА	МИНИМАЛЬНЫЙ ПЕРВОНАЧАЛЬНЫЙ ВЗНОС	СРОК	СТАВКА	ДОП. РАСХОДЫ	МАКС. ВОЗРАСТ АВТОМОБИЛЯ	ПРОДАВЕЦ
BSGV	Кредит на автомобили с пробегом	20%	6–12 мес.	14%	— комиссия за предоставление кредита (7000 рублей) — ежегодно комиссия за обслуживание счета — ежегодно страхование автомобиля (полное автокаско и гражданская ответственность) — оплата полиса страхования жизни (если применимо)	8 лет на момент окончания срока кредита	официальный дилер
			13–36 мес.	15%			
			37–60 мес.	16%			
			6–12 мес.	16%			
			13–36 мес.	17%			
РАЙФФАЙЗЕНБАНК	«Надежный выбор»	20%	12–36 мес.	15–17%*	— комиссия за выдачу кредита составляет 5500 рублей — страхование каско (только на 1-й год кредита)	не более 4 лет на дату оформления кредита	официальные дилеры — партнеры банка
			37–60 мес.	16–18%			
		40%	12 мес.	9,5%			
			12–36 мес.	15%			
			37–60 мес.	16%			
РУСЬ-БАНК	«Экспресс-автокредит»	15–29%	12, 24, 36, 48, 60 месяцев	21–22%	— комиссия за выдачу кредита 4500–6000 рублей — ежегодно страхование по программе каско	не более 7 лет на момент погашения кредита	любой
		от 30%		18–19%			
		от 25%**		26–27%			

*ставки действительны при включении в кредит страховой премии по программе страхования жизни и здоровья заемщика; без оформления страховки ставки по кредиту увеличиваются на 2%

**тариф «Без КАСКО»

СТАРЫЙ НОВЫЙ ДОЛГ

СТАВКИ ПО КРЕДИТАМ для ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ ВОЗВРАЩАЮТСЯ К ДОКРИЗИСНОМУ УРОВНЮ, И ЗАЕМЩИКАМ САМОЕ ВРЕМЯ РЕФИНАНСИРОВАТЬ ДОЛГИ, СДЕЛАННЫЕ В КРИЗИС ПО ВЫСОКИМ СТАВКАМ. ДЛЯ ДОБРОСОВЕСТНОГО ЗАЕМЩИКА ЭТО ХОРОШИЙ СПОСОБ СОКРАТИТЬ ЕЖЕМЕСЯЧНЫЕ ВЫПЛАТЫ. А ДЛЯ ПРОБЛЕМНОГО — РЕШИТЬ КОНФЛИКТ С БАНКОМ, НЕ ДОВОДЯ ДЕЛО ДО СУДА. ЮЛИЯ ПОГОРЕЛОВА, ПАВЕЛ ЧУВИЛЯЕВ

Когда у клиента просрочен потребительский кредит, в его реструктуризации заинтересован и он, и его банк. Но ведь и действующий, нормально обслуживаемый кредит нередко нуждается в рефинансировании, особенно если был взят во время кризиса под высокий процент. Для этого можно просто взять новый кредит по ставкам, которые практически достигли докризисного уровня, и таким образом погасить дорогостоящую задолженность, уменьшив ежемесячные выплаты. Можно также воспользоваться программами банков по рефинансированию кредитов.

У ряда банков подобные программы действуют не только в отношении своих кредитов, но и распространяются на займы, выданные физлицам сторонними кредитными организациями. Ведь таким образом банк получает нового добросовестного заемщика, доказавшего свою платежеспособность. Конкуренция между программами рефинансирования привела к тому, что сегодня заемщик имеет достаточно широкий выбор. Поэтому логичным первым его шагом является обращение за рефинансированием к своему банку-кредитору.

Пакет документов для реструктуризации потребительского кредита такой же, как и при оформлении обычного кредита: паспорт, справка о подтверждении доходов (2-НДФЛ или по форме банка), копия трудовой книжки. Аналогичные требования в части документов предъявляются и к поручителю, если он есть. Помимо этого нужно предоставить новому кредитору документы по рефинансируемому кредиту — кредитный договор, документ, содержащий информацию об остатке основного долга и наличии просрочек и задолженностей по кредиту. Стоит помнить, что, если заемщик хочет рефинансироваться в другом банке, обязательное требование — наличие положительной кредитной истории. «Рефинансирование — это перекредитование на лучших условиях. Используют эту услугу добросовестные заемщики, которые выполняют все требования по кредиту, но хотят улучшить для себя условия договора, например, снизить процентную ставку. Это возможно при изменении экономической ситуации и условий кредитования на рынке. Рефинансирование выгодно, когда разница в ставках составляет 2–3 %», — рассказывает заместитель директора департамента разработки и продвижения розничных продуктов Росевробанка Дарья Струкова.

Обычно в случае, когда задолженность не просрочена, реструктуризация чужих долгов проводится банками под 18–26 % годовых. Рефинансировать кредит наличными можно, например, в Юниаструм банке, банках «Траст» и «Ренессанс кредит». Так, в банке «Траст» в рамках программы рефинансирования сумма кредита составит 26 тыс. — 600 тыс. руб. с максимальным сроком до пяти лет под ставку 24–26 % годовых. Разовая комиссия равняется 6 тыс. руб., а в течение кредитных каникул (до трех месяцев) взимается комиссия за расчетное обслуживание — 0,5 % в месяц. Если

> ЕСЛИ ЗАЕМЩИК ХОЧЕТ РЕФИНАНСИРОВАТЬСЯ В ДРУГОМ БАНКЕ, ОБЯЗАТЕЛЬНОЕ ТРЕБОВАНИЕ — НАЛИЧИЕ ПОЛОЖИТЕЛЬНОЙ КРЕДИТНОЙ ИСТОРИИ

у заемщика есть одна просрочка по кредиту, ставка по нему вырастет до 29,9–31,9 % годовых, а комиссия составит 4 тыс. руб. Однако максимальная сумма кредита не превысит 100 тыс. руб. Рефинансировать можно автокредит, кредит на неотложные нужды или товарный кредит — при условии, что он действует не менее шести месяцев, а до его окончания остается не менее трех месяцев.

«Ренессанс кредит» для рефинансирования кредита предлагает воспользоваться кредитной картой. Под эту программу попадают товарные кредиты, кредиты наличными или кредиты по карте. «Для рефинансирования внешних кредитов клиентам выдается банковская карта с револьвируемой кредитной линией. Это значит, что при погашении части кредита у клиента остаются средства в рамках кредитного лимита, равного сумме рефинансирования. Эта программа имеет особенность, которая не свойственна другим продуктам рефинансирования внешних кредитов: погашая долг, клиент может использовать карту как обычную кредитную. В рамках программы рефинансирования можно поменять валюту кредита. При этом частичное рефинансирование кредита не допускается», — рассказывает начальник управления по кредитным картам банка «Ренессанс кредит» Михаил Староверов. Ставка по реструктурированному кредиту составляет 19 % годовых на первые шесть месяцев. По истечении этого срока включается ежемесячная комиссия 1,99 % от остатка задолженности.

В Юниаструм банке тоже предлагают получить кредитную карту. Ставка по рефинансируемому кредиту будет 18,9–21,9 % годовых в рублях, а кредитный лимит не превысит 600 тыс. руб. Минимальный ежемесячный платеж составит 3 % от суммы основного долга. «Первый месяц — льготный период, следующие три месяца клиент может не выплачивать основной долг, только проценты по кредиту, с пятого месяца клиент начинает полноценно гасить кредит», — уточняет директор департамента разработки и внедрения розничных продуктов Юниаструм банка Марина Ляшенко.

Программы рефинансирования жилищных кредитов для клиентов других банков предлагают Сбербанк, Банк Москвы, Альфа-банк, БСЖВ и другие. Сбербанк готов рефинансировать кредиты сторонних банков под

13–14,75 % годовых в рублях на 30 лет. Для зарплатных клиентов банка стоимость рефинансируемых кредитов составит 11,7–13,3 % годовых. В Банке Москвы можно рефинансировать кредит другого банка также на 30 лет под 13,3–15,05 % в рублях и 10,2–11,95 % годовых в валюте. Первоначально потребуются поручительство двух физических лиц, а после оформления ипотеки — залог объекта. Альфа-банк готов рефинансировать не более 80 % стоимости квартиры в рублях и 60 % — в долларах. Процентные ставки по кредиту на срок до 25 лет составят 14,1–16 % годовых в рублях и 10–13 % в долларах. В БСЖВ при таком же сроке кредита процентные ставки составят 15,75–17,25 % в рублях, 11,5–12,75 % в долларах и 13,5 % в евро. В ВТБ24 ставки при рефинансировании кредитов на покупку квартиры составляют от 9 % годовых в рублях и от 8,45 % в валюте. Банк готов рефинансировать до 80 % стоимости квартиры сроком до 50 лет. При рефинансировании кредитов под залог квартир ставки составляют от 12,55 % годовых в рублях и от 10,95 % годовых в валюте, сумма кредита может достигать до 70 % стоимости объекта, а срок кредита — до 20 лет.

Впрочем, заемщику не обязательно пользоваться именно программой рефинансирования. Можно просто обратиться в любой банк для получения нового кредита и уже за его счет погасить задолженность. В этом случае будет больше выбор, а значит, заемщик сможет подобрать программу с более выгодными условиями. Так, по данным кредитного брокера «Кредит март», на конец прошлого года среднерыночная ставка по потребительскому кредиту составила 25,75 % годовых в рублях (с учетом комиссий банка). Но у лидеров рынка ставки, как правило, более привлекательные. В Сбербанке рублевый кредит без обеспечения дают под 21 % годовых, валютный — под 15 % годовых. Кредит можно оформить на пять лет, а максимальная сумма составит 500 тыс. руб. В Росевробанке по необеспеченному кредиту ставка равняется 22,5 % годовых в рублях и 17 % годовых в долларах. При этом максимальная сумма кредита на пять лет составит 1 млн руб., а комиссия за организацию кредита — 2 % от его суммы. В Банке Москвы стоимость кредита с поручителем обойдется в 18,5–19,5 % годовых в рублях и 13,5–14,5 % годовых в валюте в зависимости

от формы подтверждения дохода: без поручителя ставка возрастет на 3 %. Однако и в том, и в другом случае обязательным условием является заключение договора страхования жизни и трудоспособности заемщика, в противном случае ставка по кредиту возрастет еще на 3 %. Кредит можно оформить на пять лет, максимальная сумма кредита составит 3 млн руб., а комиссия за выдачу кредита — 2 % от его суммы.

Если требуется небольшая сумма, можно одолжить до 200 тыс. руб. в Росбанке на пять лет и без выплаты комиссии за организацию кредита. Ставка по кредиту составит 22,9–24,9 % годовых в рублях в зависимости от срока кредита и наличия страхования жизни и здоровья заемщика. При наличии поручителя сумма кредита составит 500 тыс. руб., а ставка по кредиту — 19,9–22,9 % годовых в рублях. В Юникредит банке сумма кредита для клиентов с положительной кредитной историей составляет 400 тыс. руб. Кредит можно оформить на пять лет под 16,9–23,9 % годовых без комиссии. В Юниаструм банке стоимость кредита составляет 21,9–23,9 % годовых, макси-

мальная сумма — 900 тыс. руб., комиссия за выдачу кредита — 2,9 % от его стоимости.

При оформлении второго кредита заемщику необходимо подтвердить платежеспособность, достаточную для обслуживания сразу двух кредитов. Либо каким-либо способом убедить банк в том, что данный кредит пойдет на погашение первого.

Гораздо сложнее обстоит дело с просроченной задолженностью, поскольку сторонний банк вряд ли пойдет на реструктуризацию такого кредита без существенного увеличения процентной ставки. Проще всего договариваться со своим банком. Начать стоит с того, чтобы выяснить у оператора в банке условия реструктуризации. Затем следует попробовать договориться с банком о том, чтобы не гасить штрафные санкции в полном объеме. Дело в том, что в кредитных договорах зачастую заложены очень высокие пени (до 1 % от суммы кредита в день). В результате уже через месяц-другой просрочки у заемщика накапливается сумма, превышающая ежемесячный платеж. Стоит иметь в виду, что российские суды, как правило, снижают сумму требуемых пеней

до половины ежемесячного платежа, и банки это знают. Можно добиться даже полной отмены штрафов, если заемщик сможет оперативно восстановить график платежей.

Программы реструктуризации просроченной задолженности есть в большинстве банков. «В этой программе нет строго установленных процентных ставок и других условий. Параметры перекредитования устанавливаются для каждого заемщика индивидуально, исходя из его конкретной ситуации. Заемщику предоставляется льготный период кредитования, в течение которого устанавливается пониженная процентная ставка», — рассказывает заместитель руководителя блока «Розничный бизнес» Альфа-банка Илья Зибарев. Основными способами реструктуризации являются предоставление кредитных каникул (приостановка выплат основного долга с сохранением выплаты процентов по договору на несколько месяцев) или увеличение срока кредита. В отдельных случаях, по словам главы дирекции обслуживания физлиц Райффайзенбанка Андрея Степаненко, банк идет на полное погашение старого кредита за счет выдачи нового. ■

Госзакупки: новые правила

В соответствии с Федеральным законом от 21.07.05 № 94-ФЗ федеральные, региональные и муниципальные закупки теперь осуществляются на электронных торговых площадках.

Напомним, информация обо всех государственных и муниципальных закупках теперь размещается на едином портале www.zakupki.gov.ru, на котором покупатель сообщает о проведении торгов и указывает электронную торговую площадку (ЭТП), на которой будет проходить закупка.

Реформа системы госзаказа и связанные с ней изменения законодательства провоцируют множество вопросов как со стороны покупателей товаров и услуг, так и со стороны поставщиков: какие существуют способы размещения заказа, требования и ограничения к техническому заданию, особенности порядка получения и юридическая значимость электронной цифровой подписи, порядок аккредитации участников размещения заказа на ЭТП, подготовка и порядок участия в электронных торгах...

Участникам рынка госзакупок необходимо позаботиться о приобретении электронной цифровой подписи, об аккредитации для работы на электронных торговых площадках, а исчерпывающая актуальная информация о правовом регулировании системы госзаказа, о

порядке участия в торгах от подачи заявки до заключения контракта позволит и компаниям-поставщикам, и госучреждениям наладить работу в новых условиях, точно соблюдая правовые регламенты и процедуры.

Возможности информационно-правового обеспечения ГАРАНТ помогут участникам активно функционировать на рынке госзакупок.

ИНТЕРАКТИВНАЯ ЭНЦИКЛОПЕДИЯ ГОСЗАКАЗА

Для того чтобы помочь разобраться во всех тонкостях и нюансах часто меняющегося законодательства по госзаказу, компания «Гарант» разработала специализированный информационный блок — «Интерактивная энциклопедия госзаказа». Энциклопедия позволит быстро разобраться в механизме государственного заказа в РФ и получить мгновенный доступ к важнейшей информации. Сложные вопросы представлены в наглядном графическом виде с использованием интерактивной технологии, позволяющей специалисту любой отрасли быстро вникнуть в суть.

Всплывающие подсказки, иллюстрации, полезные рекомендации, пошаговые инструкции по проведению конкурса, аукциона, запроса котировок, проведению электронных торгов и ссылки на нормативно-правовые акты обеспечивают максимально удобную работу с информацией.

Материалы раздела подготовлены специально для системы ГАРАНТ заместителем директора Института управления закупками и продажами им. А. Б. Соловье-

ва ГУ-ВШЭ, членом-корреспондентом Российской Академии Естественных наук (РАЕН) Татьяной Николаевной Трефиловой.

В блоке освещены процедуры размещения заказа, административная и судебная практика, материалы по защите прав участников размещения заказов.

Блок «Интерактивная энциклопедия госзаказа» уникален и не имеет аналогов на рынке. В январе 2011 года вступили в силу очередные поправки к законодательству о госзаказе. Эти изменения, вызывающие многочисленные вопросы клиентов, уже отражены и разъяснены в новом блоке.

ЭЛЕКТРОННАЯ ЦИФРОВАЯ ПОДПИСЬ

Удостоверяющий центр ГАРАНТ предоставляет услуги по выпуску и обслуживанию сертификатов электронной цифровой подписи для организации юридически значимого электронного документооборота в корпоративных системах документооборота и для работы на электронных торговых площадках, как в качестве поставщика, так и в качестве заказчика.

Правовое регулирование госзаказа довольно сложное и изменчивое. Важнейшие правовые нормы меняются часто и существенно (закон № 94-ФЗ менялся более 20 раз за последние 5 лет).

Сегодня все участники рынка нуждаются в полной и актуальной информации по правовому регулированию госзаказа. Обладание такой информацией поможет не только сэкономить время и деньги организации, но и придать ей дополнительные преимущества.



ПРИГЛАШЕНИЕ

к участию
в электронных
торгах

Приглашаем вас к участию в электронных торгах!

В соответствии с Федеральным законом от 21.07.05 № 94-ФЗ размещение государственных заказов происходит только путем проведения аукционов в электронной форме:

- федеральными государственными заказчиками — с 1 июля 2010 г.
- региональными и муниципальными заказчиками — с 1 января 2011 г.

Участники электронных торгов оперативно получают информацию о государственных закупках независимо от местоположения заказчиков и получают возможность участвовать в торгах на максимально прозрачных условиях.

«ГАРАНТ Электронный Экспресс» обеспечит вас электронной цифровой подписью, необходимой для участия в торгах, и информационной поддержкой при аккредитации на электронной торговой площадке.

Будущее бизнеса начинается сегодня!

www.garantexpress.ru
8 800 200 8888 (бесплатный звонок)



Официальный партнер в г. Самаре

ССС
ГАРАНТ-СЕРВИС
САМАРА
(846) 279-0-279 | www.gss.ru

ИПОТЕКА

ИПОТЕКА ДЕШЕВЕЕ

В феврале ряд банков улучшили условия выдачи ипотеки. С 14 февраля DeltaCredit снизил ставки по долларovým кредитам на 0,5 процентных пункта (пп). Данные изменения коснулись продуктов DeltaСтандарт и DeltaНовостройка. Таким образом, валютные ставки в банке начинаются теперь от 7 %, минимальная рублевая ставка составляет 10,25 %. Одновременно с этим банк начал кредитование индивидуальных предпринимателей и владельцев бизнеса. С расширением категорий заемщиков приобрести жилье по ипотеке от DeltaCredit смогут физические лица, являющиеся учредителями и соучредителями компаний, а также индивидуальными предпринимателями, доход которых подтверждается официальными документами, установленными законодательством РФ. Также с февраля ввел новые условия ипотечного кредитования «Райффайзенбанк». Процентная ставка по всем программам снижена на 0,25 пп, как в рублях, так и в долларах США. Кроме того, Райффайзенбанк запустил в действие новую программу, которая дает возможность заемщику дополнительно снизить ставку по кредиту. В случае, если с момента получения одобрения на выдачу кредита от банка до подписания кредитного договора прошло не более 45 дней, ставка снижается еще на 0,25 пп. Таким образом, общее снижение может составить до 0,5 пп от номинальной ставки по любой программе ипотечного кредитования. По новым условиям Райффайзенбанка процентные ставки по программе на покупку недвижимости на вторичном рынке начинаются с 11,75 % годовых в рублях и 9 % в долларах США. С 15 февраля по 30 апреля Абсолют Банк проводит специальную акцию по ипотечному кредитованию. В ее рамках банк снизил ставки на 0,5–1,25 пп по программе «Стандарт». В результате минимальная ставка по ипотеке в Абсолют Банке составила 9,99 % годовых в рублях. Дополнительно банк отменил комиссию за выдачу кредита до государственной регистрации права собственности в рамках программ ипотечного кредитования, которая раньше действовала во всех регионах присутствия банка, кроме Москвы и Санкт-Петербурга. Специальные тарифы действительны для заемщиков, оформивших кредит в период проведения акции по программе «Стандарт». В рамках этой программы можно оформить ипотечный кредит на покупку квартиры на вторичном рынке с первоначальным взносом от 20 % на сумму до 30 млн рублей. Срок кредита может составлять до 25 лет, при этом в банке нет никаких ограничений на досрочное погашение кредита.

СТРАХОВАНИЕ

«РОСНО» ОБНОВИЛА ПРОДУКТОВУЮ ЛИНЕЙКУ

Компания «РОСНО» запустила в действие новую программу, покрывающую расходы по локализации и ликвидации последствий аварий и ЧС. Продукт включен в продуктовую линейку по страхованию финансовых рисков юридических лиц, связанных с непредвиденными расходами. Программа разработана с учетом потребностей заинтересованных в подобной страховой защите организаций,

эксплуатирующих опасные производственные объекты, а также осуществляющих деятельность, связанную с жизнеобеспечением (жилищно-коммунальная, транспортная сферы и др.).

Риск аварий и чрезвычайных ситуаций для компаний, эксплуатирующих опасные производственные объекты и объекты жизнеобеспечения, достаточно высок. В 2009 году, по данным МЧС РФ, на территории России произошло 429 чрезвычайных ситуаций (ЧС), из них 265 техногенного характера. Финансовые расходы по ликвидации и локализации последствий таких происшествий почти всегда значительны и способны пошатнуть финансовую устойчивость бизнеса. И если с 2011 года гражданская ответственность за причинение вреда третьим лицам при эксплуатации опасных производственных объектов будет застрахована в обязательном порядке в соответствии с законом, то расходы компаний по ликвидации чрезвычайных ситуаций лягут на плечи собственников, как эксплуатирующих, так и не эксплуатирующих опасные объекты. В России, по данным Ростехнадзора РФ, на начало 2010 года в государственном реестре зарегистрировано 298 567 опасных производственных объектов, эксплуатируемых в составе 124 671 организации (без учета предприятий сферы ЖКХ и транспорта). У 97 % из них застрахована гражданская ответственность перед третьими лицами, и не более чем у 1 % предприятий обеспечен страховой защитой риск расходов по локализации и ликвидации аварии. Страховым случаем по новой программе признаются дополнительные и непредвиденные расходы, направленные страхователем на проведение мероприятий по локализации и ликвидации последствий аварий и чрезвычайных ситуаций, возникших в результате пожара и/или взрыва, стихийных бедствий и прочего. Среди мероприятий, подпадающих под страховое покрытие: проведение поисковых и аварийно-спасательных работ; закупка, доставка и кратковременное хранение материальных ресурсов для первоочередного жизнеобеспечения пострадавшего населения; развертывание, содержание временных пунктов проживания и питания для пострадавших граждан; проведение экстренных мероприятий по ликвидации ЧС; восстановление функционирования объектов жизнеобеспечения и др.

ВКЛАДЫ

ПРОМСВЯЗЬБАНК ПОВЫСИЛ СТАВКИ

С 1 февраля Промсвязьбанк повысил процентные ставки по срочному вкладу «Моя выгода» для физических лиц. К примеру, ставка в рублях по данному вкладу при сроке размещения на 367 дней повышена на 0,7 пп. В итоге максимальная ставка по вкладу «Моя выгода» составляет 8 % в рублях, 4,5 % в долларах США и 3,8 % в евро.

КАРТЫ

«СОЛИДАРНОСТЬ» ВРУЧАЕТ VIP-КАРТЫ

В период акции при открытии нового срочного вклада на определенную сумму банк «Солидарность» предлагает вкладчикам статусные банковские карты GOLD, PLATINUM, INFINITE VISA-Солидарность бесплатно. По выбору клиента карта выпускается в рублях, долларах США или евро. Оформить карту

высокого статуса по акции смогут и клиенты, которые уже являются вкладчиками банка «Солидарность». Акция продлится до 31 декабря 2011 года. При открытии срочного вклада на сумму более 3 млн рублей, 100 тыс. долларов США, 75 тыс. евро, а также при наличии действующего вклада суммой более 3 млн рублей, 100 тыс. долларов США, 75 тыс. евро производится бесплатно выпуск основной банковской карты VISA GOLD. При открытии срочного вклада на сумму более 5 млн рублей, 150 тыс. долларов США, 125 тыс. евро, а также при наличии действующего вклада суммой более 5 млн рублей, 150 тыс. долларов США, 125 тыс. евро в качестве бонуса предлагается основная банковская карта VISA PLATINUM. При открытии срочного вклада на сумму более 10 млн рублей, 300 тыс. долларов США, 250 тыс. евро, а также при наличии действующего вклада суммой более 10 млн рублей, 300 тыс. долларов США, 250 тыс. евро выпуск основной банковской карты VISA INFINITE — бесплатно.

«ОТКРЫТИЕ» ВЫПУСТИЛ ЭКСПРЕСС-КАРТУ

Банк «ОТКРЫТИЕ» приступил к выпуску карт «Экспресс-ОТКРЫТИЕ»: кредитный лимит за 1 час. Ее особенностью является то, что решение об установлении лимита по карте принимается в течение 1 часа. При этом клиенту нет необходимости дожидаться кредитного решения в офисе банка: карта Visa или MasterCard Unembossed бесплатно выпускается в момент подачи заявки. Как только решение будет принято, представитель банка свяжется с клиентом по телефону. Вторично в офис банка приезжать не требуется, установленный лимит будет доступен уже на следующий день. В рамках программы «Экспресс-ОТКРЫТИЕ» максимальная сумма кредитного лимита составляет 150 тыс. рублей, 5 тыс. долларов или евро. Для подачи заявки достаточно предоставить паспорт и дополнительный документ, удостоверяющий личность. Минимальный ежемесячный платеж по кредитным картам «Экспресс-ОТКРЫТИЕ» составляет 5 % от суммы задолженности. Льготный период кредитования — 50 дней. Держатели карт Банка «ОТКРЫТИЕ» могут бесплатно пользоваться услугой sms-информирования об операциях, а также подключить карту к интернет-кошельку «Яндекс.Деньги». С помощью карты в банкоматах банка можно оплачивать мобильную связь, интернет, телевидение.

ТЕХНОЛОГИИ

АЛЬФА-БАНК ЗАШЕЛ В СОЦИАЛЬНЫЕ СЕТИ

Альфа-Банк начал открывать официальные представительства на основных социальных интернет-площадках. Теперь получить актуальную информацию о банковских продуктах и услугах, их изменениях и специальных предложениях, а также консультации специалистов банка смогут пользователи социальных сетей «ВКонтакте», Facebook, «Одноклассники.ru», сервиса микроблогов Twitter и блог-сервиса «Живой Журнал». Консультации могут касаться как общих вопросов работы банка с клиентами, так и обсуждения отдельных продуктов, услуг и сервисов. ■

ФИЛИАЛЫ ЗАТЯГИВАЕТ СЕТЬ

СОГЛАСНО БАНКОВСКОЙ СТАТИСТИКЕ, ВСЕ БОЛЬШЕ КЛИЕНТОВ ОСВАИВАЮТ ЭЛЕКТРОННЫЕ КАНАЛЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ. ЗНАЧИТ ЛИ ЭТО, ЧТО КОЛИЧЕСТВО ОПЕРАЦИЙ С НАЛИЧНЫМИ БУДЕТ СОКРАЩАТЬСЯ? МОГУТ ЛИ ПЛАТЕЖИ ОКОНЧАТЕЛЬНО УЙТИ В ИНТЕРНЕТ И СИСТЕМЫ МОБИЛЬНЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ? ДЕЙСТВИТЕЛЬНО ЛИ БАНКАМ В СКОРОМ ВРЕМЕНИ ПРЕДСТОИТ СДЕЛАТЬ НЕЛЕГКИЙ ВЫБОР: СТРЕМИТЬСЯ УЛУЧШИТЬ КАЧЕСТВО СЕРВИСА В ОТДЕЛЕНИЯХ ИЛИ СДЕЛАТЬ АКЦЕНТ НА ПЕРЕВОД КЛИЕНТОВ В УДАЛЕННЫЕ КАНАЛЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ? ЭТИ ВОПРОСЫ ОКАЗАЛИСЬ В ЦЕНТРЕ ВНИМАНИЯ НА ОЧЕРЕДНОМ «КОНСИЛИУМЕ» «Ъ-FINANCE», УЧАСТИЕ В КОТОРОМ ПРИНЯЛИ ПРЕДСТАВИТЕЛИ БАНКОВСКОЙ СИСТЕМЫ САМАРСКОГО РЕГИОНА.

На консилиум, состоявшийся 3 февраля, пришли начальник отдела удаленных каналов Поволжского банка Сбербанка России Александр Бродерзон, руководитель центра электронного бизнеса КБ «Солидарность» Алексей Кистанов, и.о. начальника отдела банковских карт филиала Транскредитбанка в г. Самара Екатерина Рябенко, главный специалист отдела банковских карт филиала Транскредитбанка в г. Самара Татьяна Добрынина, начальник отдела платежных карт Россельхозбанка Александр Цапко, директор филиала «Самарский» Балтинвестбанка Артем Маслов, начальник отдела пластиковых карт управления по работе с физическими лицами Банка «Приоритет» Сергей Нечаев, директор департамента региональной сети «Первобанка» Алексей Бородавин. Вели встречу генеральный директор ЗАО «„Коммерсантъ“ в Самаре» Андрей Федоров и выпускающий редактор «Ъ-Finance» Наталья Кудряшова.

кажется, будут сконцентрированы на предложении клиентам более сложных продуктов — депозитов, кредитов, ПИФов, — там, где нужно общение, где необходимо донести до клиентов все особенности данных продуктов.

Андрей Федоров. Насколько быстро идет смещение акцентов в сторону интернета?

Александр Бродерзон. Если говорить о транзакциях по Поволжскому банку Сбербанка России, то на конец 2010 года практически 56% транзакционной нагрузки проходило через удаленные каналы. Динамика изменений — 10% в год. Такие же цифры мы планируем увидеть в 2011 году, то есть рост до 65% транзакций, а к концу 2013 года наша цель — 78% таких транзакционных операций. Не исключаем, что до 15–20% продаж сместятся в сегмент удаленных каналов.

Андрей Федоров. Какие конкретно операции можно произвести посредством удаленных каналов коммуникации сегодня?

Екатерина Рябенко. У нас тоже все это реализовано. Можно через банкомат и интернет оформить вклады, перевести средства со счета на счет, в т.ч. погасить кредит.

Алексей Кистанов. Предлагать дистанционные услуги клиентам стало признаком хорошего тона, поэтому банки очень много внимания уделяют направлению электронных сервисов по продажам. Мы считаем, что в каждом подразделении нашего банка должна присутствовать базовая «четверка»: банкоматы, киоски самообслуживания, мобильный банк, интернет-банк. Одна из важнейших тенденций — возможность не только получать определенные услуги по этим каналам, но и подключаться на новые, стремиться к тому, чтобы максимально сократить количество приходов одного клиента в банк, сделать обслуживание клиента комфортным и увеличивать прибыльность данного рода деятельности — обслуживания физических лиц. Однако я бы не стал противопо-



АЛЕКСАНДР БРОДЕРЗОН

Андрей Федоров. Какой канал распространения банковских продуктов, по вашему мнению, является наиболее приоритетным в перспективе — классическая филиальная сеть или электронные каналы? Каковы планы банков по развитию данных направлений в ближайшем будущем?

Александр Бродерзон. С моей точки зрения, место и ниша есть для любой формы банкинга: и для офисов, и для удаленных каналов обслуживания. В Сбербанке удаленные каналы обслуживания — это устройства самообслуживания, Мобильный банк и Интернет-банкинг в виде услуги «Сбербанк ОнЛ@йн». И вектор развития направлен в сторону того, что ежедневные операции — платежи или переводы, снятие денег со счета вклада или карты или его пополнение, получение выписки — все больше будут уходить в электронные каналы. Офисы, мне



АЛЕКСЕЙ КИСТАНОВ

Александр Бродерзон. В Сбербанке это весь спектр операций с банковскими картами на устройствах самообслуживания — пополнение, выдача наличных, мини-выписки. Также через устройства самообслуживания можно произвести до 95% всех возможных платежей, особенно если используется банковская карта. С помощью устройств самообслуживания, информационно-платежных терминалов, длительных поручений, услуги Сбербанк ОнЛ@йн можно погасить кредит. В этом году мы настроены активно развивать Сбербанк ОнЛ@йн. Сейчас клиент может сделать перевод между любыми своими счетами, скоро появится возможность открывать или закрывать вклады, таким образом ему будут доступны любые перемещения денежных средств.

Андрей Федоров. Как развивается это направление в других банках?



ЕКАТЕРИНА РЯБЕНКО

ставлять филиальную сеть и удаленные каналы самообслуживания, потому что это совершенно разные направления, которые, в общем и целом, дополняют друг друга. Нельзя сказать, что с развитием электронных способов обслуживания клиентов будет сокращаться филиальная сеть. Она тоже нужна: как минимум один раз новый клиент должен прийти в банк. Такого, чтобы клиент исключительно виртуально общался с банком посредством интернета, нет, и вряд ли мы к этому придем.

Александр Цапко. Единичные случаи есть: банк «Тинькофф. Кредитные системы». У них единственный офис — в Москве, а поиск клиентов происходит путем рассылки кредитных карт по почте. Затем человек подписывает анкету и пересылает ее обратно. И только если он хочет сделать вклад, к нему придет курьер.

Алексей Кистанов. Тем не менее, клиента все равно хоть раз, но надо увидеть. Неважно, клиент идет в банк или банк идет к нему.

Татьяна Добрынина. Да, увидеть клиента необходимо даже с точки зрения безопасности. Однако интернет-банк сократит филиальную сеть. Филиалов будет меньше или вообще останется лишь один офис.

Александр Бродерзон. У нас порядка трех тысяч филиалов, и они очень разные: от двух окон до полноценного офиса. Поддерживать каждый из них на необходимом уровне непросто: экономика в стране пока что не настолько развита. Однако сегодня перед нами стоит задача не сокращать количество окон, а переформатировать филиалы, чтобы сервис там был на современном достойном уровне, чтобы клиенту было приятно там находиться.

Алексей Кистанов. У банка Солидарность вторая по величине филиальная сеть после Сбербанка, причем наши подразделения есть не только в Самарской области. И задача сократить ее также не стоит. Несмотря на то что

Екатерина Рябенко. Согласна, их несколько больше, чем вкладов, открытых при прямом обращении клиента в банк. Вообще, большинство клиентов приходит в банк очень редко и, как правило, только в случае закрытия вклада досрочно. А в целом, клиент ставит свою подпись лишь однажды — при получении карты, и в дальнейшем заявление о получении карты является безусловной офертой. Что касается вклада, он открывается на срок от 15 дней до года, доходность — от 4,5 до 7,5% в зависимости от срока вклада. Он непродолжительный, непополняемый. Особенно востребованы в данном случае краткосрочные вклады, на 15–30 дней, и на небольшие суммы. Это очень удобно для VIP-клиентов, у которых всегда есть остатки на дебетовой карте, — перевод денег на доходный путь помогает обезопасить средства.

Алексей Кистанов. У нас вклады открываются только тогда, когда клиент приходит в банк.

Александр Бродерзон. Мы летом начинаем запуск такого сервиса. Но пока не плани-

но статистике, в целом в России денежные средства, зачисляемые на пластиковые карты, обналчииваются в масштабе около 90%, только 9,5% направляются на оплату различных товаров и услуг, и 0,5% расходуются на прочие цели. Динамика прогрессирует на уровне 1–1,5% в год. Еще один показательный момент: среднее количество транзакций на одну пластиковую карту — примерно 2–2,5 в месяц, то есть основная масса держателей просто снимают с них зарплату и аванс. На самом деле, то, что за технологиями будущее, — бесспорно. Но ожидать того, что это случится завтра и мы станем свидетелями активного закрытия точек продаж, наверное, не следует.

Александр Цапко. Мне кажется, ваши цифры слишком пессимистичны.

Екатерина Рябенко. Согласна.

Александр Бродерзон. Эти цифры похожи на жизнь. Карточный счет, действительно, не является инструментом накопления денежных средств, а доля безналичных операций пока недостаточно велика.



ТАТЬЯНА ДОБРЫНИНА

мы имеем собственный процессинговый центр и все каналы электронного обслуживания уже достаточно развиты, они будут развиваться нами дальше. Эти два вида деятельности — дистанционные каналы и филиальная сеть — дополняют друг друга. Сложно представить, чтобы клиент из Кинель-Черкасс приезжал в Самару, чтобы только посмотреть на нас. Поэтому у нас есть офис там, также как он есть в Ульяновске, Оренбурге, Саратове.

Татьяна Добрынина. Но это сейчас, пока показатели проникновения интернета не особо высоки в отдаленных районах, глубинках.

Алексей Бородавин. Одинаково активно банки ведут развитие и региональной сети, и интернет-технологий. В Первобанке есть четкие планы по развитию филиальной сети, до 2014 года мы планируем открыть офисы еще в 16 регионах. Также в банке много внимания уделяется развитию программного обеспечения, которое позволяет предоставлять услуги клиентам на высоком, качественном уровне. Считаю, что в дальнейшем мелкие операции будут осуществляться через интернет, крупные все-таки — в офисах.

КЛИЕНТЫ УХОДЯТ В СЕТЬ

Артем Маслов. У меня вопрос к коллегам — в настоящий момент какая доля вкладов открывается посредством современных технологий?

Александр Цапко. Все зависит от клиентской базы и возможностей банка. В среднем — 50–60% в продвинутых банках...



АЛЕКСАНДР ЦАПКО

руем специальных депозитов, просто карточка является ключом доступа к услуге, идентифицирует клиента и позволяет ему управлять своими кредитами, депозитами, ОМС. В дальнейшем, не исключено, все, что можно открыть в офисе, можно будет открыть и через удаленный канал.

Сергей Нечаяев. Действительно, сегодня все вышеперечисленные услуги в лучшем случае касаются только клиентов, которые имеют зарплатные или дебетовые карты. Просто подойти к банкомату и сделать что-то человек не может.

Александр Бродерзон. Ограничения законодательного характера не позволяют кредитным организациям работать таким образом.

Алексей Кистанов. По закону хоть однажды, но банк обязан на клиента посмотреть.

Татьяна Добрынина. Если говорить о клиенте, который является сотрудником организации, заключившей с банком зарплатный договор, то для заведения банковской карты и ее получения ему нет необходимости лично обращаться в банк. То есть вы становитесь клиентом банка, хотя не приходили туда.

Александр Бродерзон. То есть все-таки должен быть какой-то юридический фундамент, который определяет взаимоотношения клиента и банка. И уже на этом фундаменте можно построить «любое здание».

Артем Маслов. Не считите за пессимизм, приведу некоторые цифры. Соглас-



АРТЕМ МАСЛОВ

Артем Маслов. С другой стороны, статистика подтверждает и другой обозначенный коллегами тренд. За второе полугодие 2010 года в России было открыто 780 операционных и кассовых офисов и только 70 дополнительных офисов на территории, на которой банк уже представлен. На мой взгляд, это говорит о том, что банки пока не стремятся вкладываться в развитие сети, расширять зону физического доступа.

Андрей Федоров. Здесь, наверное, вопрос в аудитории. Как ни крути, если у банка существенную долю клиентов составляют пенсионеры, сложно рассчитывать на то, что в 80 лет человек сможет освоить интернет.

Татьяна Добрынина. Сможет, но ведь он к нему даже не подойдет. А вот если глянуть вперед, когда наше поколение достигнет пенсионного возраста... Наверное, все будем управлять своими финансами из дома, работать на удаленном доступе.

Алексей Кистанов. Мы ежеквартально проводим подведение итогов конкурса лояльности. Те клиенты, которые больше всего оплачивают услуги и товары безналичным путем, получают премии. Так вот, по итогам прошлого квартала победителем стал пенсионер. Конечно, наверное, он платил не только за себя, но и за детей, соседей. Но, тем не менее, говорить, что пенсионеры пока не совсем готовы к современным технологиям, все-таки не совсем верно.

Татьяна Добрынина. И все же, делая выводы из практического общения с клиентами, пенсионеры у нас, как правило, доверяют

свои карты и счета, все операции онлайн детям и внукам.

Александр Цапко. А потом пенсионер приходит в банк с вопросом: «Где мои деньги?..»

Сергей Нечаев. С другой стороны, пенсионеры в любом случае попадают в целевую аудиторию интернет-технологий. Ведь интернет не подразумевает выход из дома, что является положительным моментом для тех, кому физически сложно дойти до банка.

Александр Бродерзон. Да, если смотреть по возрастным категориям, то мы увидим примерно такие цифры: среди клиентов до 30 лет охват интернет-сервисом составляет 100%, 30–50 лет — 70%, от 60 и выше — уже всего около 5%. Но как уже говорилось, когда мы все попадем в категорию «после 60», эта доля существенно увеличится.

Артем Маслов. Иными словами, последний офис обслуживания умрет вместе с нами.

В БОРЬБЕ ЗА БЕЗОПАСНОСТЬ

Сергей Нечаев. Я хотел бы поднять еще такой вопрос: с развитием интернет-

заботиться о безопасности. Потому что если хотя бы один банк разработал некачественное ПО для работы в интернете, эта информация быстро распространяется, и у людей доверие теряется. Плюс банки должны всегда помнить о том, что они ответственны и за обучение своих клиентов правилам безопасной работы.

Андрей Федоров. А как в практической плоскости построена эта работа сегодня?

Артем Маслов. Прежде всего, это индивидуальная работа. Мы пытаемся убеждать в необходимости приобретать средства дополнительной защиты, чтобы клиент больше внимания уделял санации и профилактическим мерам относительно своего рабочего места. На деле очень часто сталкиваемся с непониманием в отношении этого. Наверное, это пока показатель общей культуры, потребители услуг в основной массе еще не дошли до этого уровня сознательности.

Алексей Кистанов. Безопасность — один из самых кардинальных вопросов, с которыми

наглядно: есть банки, а есть «наперсточники», и они далеко друг от друга дистанцированы. В интернете все оказывается рядом. Банк, хороший интернет-магазин, а рядом... «наперсточник».

Алексей Кистанов. Некоторые сознательно идут на рискованные сайты. К примеру, много любителей интернет-казино.

Сергей Нечаев. Действительно, появилось много таких транзакций после того, как запретили игровой бизнес. Причем нередко транзакции приходят из интернет-казино, сервер которых расположен в других государствах.

Александр Цапко. После того как на всех картах появился чип, защита стала гораздо серьезнее. В частности, появилась возможность использовать электронно-аппаратное устройство для получения одноразового пароля. Это гораздо лучше, чем использование пароля или электронно-цифровой подписи, как это происходило ранее с картами с магнитной полосой, потому что теперь нет необходимости иметь под рукой флешку или компьютер. Специальное устройство сто-



СЕРГЕЙ НЕЧАЕВ



АЛЕКСЕЙ БОРОДАВИН



АНДРЕЙ ФЕДОРОВ

банкинга активизируются мошенники. При помощи различных вирусных программ они воруют пароли, компрометируют данные кредитных карт. Представителям крупных банков на самом деле известно, насколько небезопасна работа в интернете. Тем более что зачастую люди сами не стремятся устанавливать антивирусные программы, сообщают свои данные. И тут возникает вопрос исчезновения филиалов: а куда в таком случае сможет обратиться человек, если у него пропадут деньги со счета? Ведь он должен куда-то физически прийти, чтобы написать претензию.

Александр Бродерзон. Это вопрос действительно очень серьезный. Работая в интернете, мы от него никуда не уйдем. Мне кажется, это общая задача, глобальная для всей страны — формирование новой культуры: культуры предоставления услуг в электронном виде. Банковское сообщество в этом плане идет впереди. Однако постепенно развивается и программа «Электронная Россия», готовится к выпуску Универсальная электронная карта гражданина РФ (УЭК). То есть государство тоже идет по направлению оказания услуг в электронном виде. А тут действительно другие законы. Обязательно должны быть установлены антивирусы, должно присутствовать четкое понимание того, что нельзя никому давать свой пин-код, одноразовый пароль. Плюс сами институты — банки, государство — должны

мы сталкиваемся. Здесь очень много составляющих. Во-первых, я бы сразу разделил платежи посредством интернета и платежи с помощью веб-банка и интернет-банка. Это разная степень безопасности. Если человек заходит на веб-банк, сайт которого поддерживает сам банк, уровень защиты на порядок выше. Я вообще не слышал, чтобы были проблемы в таких ситуациях. Если клиент оплачивает услуги в интернет-магазине, введя номер своей карты, то за безопасность отвечает владелец сайта, с которым у клиента нет никаких отношений. Как правило, у части пользователей есть смешение этих понятий. Наша задача — в первую очередь научить различать разные способы и механизмы оплаты. Далее, если говорить о веб-банке, то дифференцируются различные формы оплаты. Мы рекомендуем клиентам для оплаты через веб-банк приобретать отдельную банковскую карту. Как вариант, она может быть виртуальной.

Екатерина Рябенко. Мы тоже своих клиентов обучаем тому, что, если они расплачиваются в интернете, не надо афишировать счет своей дебетовой карты. Лучше открыть виртуальную карту с лимитированной суммой.

Алексей Кистанов. Более того, можно на определенный период, когда вы регулярно совершаете платежи, при помощи мобильного банка включить разрешение операций по карте. А потом запретить.

Александр Бродерзон. Тут еще такой момент. Получается, что в обычной жизни очень

ит недорого, но позволяет кроме компьютера пользоваться интернет-банкингом еще и с мобильного телефона. Учитывая, что в России 30 млн пользователей интернета, а мобильных телефонов зарегистрировано намного больше, чем жителей, это очень перспективное направление.

Александр Бродерзон. Действительно, например, если мы говорим об электронной карте гражданина, необходимо ЭЦП, и единственно понятный способ его хранения — чип. То есть наличие чипа — необходимое требование к универсальной карте гражданина. А чтобы чип прочитать, необходимо использовать специальные устройства. Так что если все органы государственной власти вместе с банками и другими коммерческими организациями будут работать на единую цель, это станет нормой и, естественно, представит уже другой уровень безопасности. Однако одному банку внедрить это достаточно тяжело.

Андрей Федоров. Какие действия предпринимает банк в случае мошенничества?

Артем Маслов. Я с коллегами согласен — банковская система ушла в этом направлении далеко вперед. А вот система правоохранительных органов не готова к такому виду мошенничества, не готова обрабатывать их в массовом, системном порядке, несмотря на то что за 6 месяцев 2010 года было зарегистрировано около 1,5 тысячи несанкционированных доступов к счетам юридических лиц. По сути, такие дела

должны расследоваться в уголовной плоскости. А пока данные конфликты разбираются только в ходе гражданских процессов.

Александр Бродерзон. В каждом банке существует система разбора подобного рода ситуаций, и если клиент не нарушал правила пользования, чаще всего, банк берет риски на себя и уже потом пытается в правовом поле найти ответчика.

Екатерина Рябенко. Если случай скрининга доказан, то, действительно, банк клиенту деньги возвращает.

Артем Маслов. Подчеркну — если было зафиксировано, что клиент обеспечил все меры защиты и стерилизации своего рабочего места. Но на практике такое встречается редко. Все-таки культура пользования у нас на низком уровне.

ПЕРСПЕКТИВЫ

Андрей Федоров. Мы говорим о проведении платежей с использованием банковских продуктов. А существует ли конкуренция с сетями терминалов?

Алексей Кистанов. Это наши коллеги. У нас есть интерфейсы этих платежных систем, и через них можно оплачивать услуги, которые они предлагают.

Александр Бродерзон. Мы все работаем на одном рынке. Я считаю, что это серьезный игрок на рынке приема платежей, и он является для нас конкурентом. Впрочем, конкуренция предполагает и взаимное сотрудничество.

Татьяна Добрынина. Не каждый знает, что он может в банкомате оплатить «коммуналку». А про эти киоски знают все, и их значительно больше.

Александр Цапко. Но все-таки есть серьезные отличия. Они берут 5–10% — банки ничего. Электронные киоски предполагают внос наличных без идентификации клиента, банки клиента идентифицируют. Мне кажется, это разная целевая аудитория. Банки обслуживают клиентов с картами, а терминалы — только с наличными.

Алексей Кистанов. Нет, мы на «безкарточных» клиентов сейчас тоже очень серьезно ориентируемся, поскольку их по-прежнему очень много. Наличные платежи принимаем через киоски самообслуживания. Да, пожалуй, надо уточнить: в качестве технологий мы коллеги, а в плане клиентов — конкуренты.

Наталья Кудряшова. С точки зрения банковского бизнеса — чем интересен уход в интернет?

Екатерина Рябенко. Удешевление. Это гораздо выгоднее, чем принимать платежи через операциониста

Наталья Кудряшова. Но все-таки развитие этих технологий — удовольствие не дешевое. Как вы планируете их самоокупаемость? В какой перспективе? Как оцениваете востребованность услуг?

Александр Цапко. За офис надо платить, операционисту платить, за кассу платить, за инкассацию платить... Если все посчитать, получится затрат существенно больше, чем если человек сам своими руками транзакцию сформирует, а банк ее проведет и со всех сторон обеспечит безопасность транзакции.

Татьяна Добрынина. Плюс к тому, работая на сайте банка, человек еще может посмотреть много информации. Это еще и канал продвижения.

Александр Цапко. У нас в России рабочая сила относительно дешевая, но поставить и обслуживать электронное устройство все равно дешевле. На Западе к этому пришли лет 15–20 назад. Сейчас у них ночью в банках вообще никто не работает, потому что за это надо платить существенно большую зарплату, чем в дневное время.

Артем Маслов. Направление развития банковской системы обозначено правительством — интенсивный путь. Раньше была ставка на экстенсивный путь — расширение географии. Сейчас — сокращение операционных издержек, повышение эффективности. За счет этого будет увеличиваться капитализация банковской системы.

Сергей Нечаев. Кроме того, развитие этих технологий — это имиджевый ход. Каждый стремительно развивающийся банк должен иметь современные направления, актуальные на данный момент возможности управления своими счетами. Надо вкладывать в будущее.

Артем Маслов. Понятно, что это проблема не 2011 года, но через 2–3 года это надо будет сделать всем.

Алексей Бородавин. А по поводу востребованности... У нас есть «машина времени». Мы садимся в самолет, летим за границу и смотрим.

Наталья Кудряшова. А насколько велик разрыв с Западом в этом отношении?

Александр Цапко. В Самарской области 4857 банкоматов. Понятно, что часть из них не востребована. Но думаю, что по количеству устройств самообслуживания мы в Самарской области догнали США и Европу.

Алексей Кистанов. Я думаю, что в данной статистике учтены и терминалы, просто они приравнены к банкоматам.

Андрей Федоров. Насколько активно развивают это направление региональные банки?

Алексей Кистанов. Нам в какой-то степени проще, чем федеральным банкам. У нас нет многоуровневой системы управления, и все вопросы мы можем решать на месте самостоятельно: заключать любые договоры, продвигать любые технологии. Тем более, имея собственный процессинговый центр.

Наталья Кудряшова. А стоимость интернет-услуг не будет повышаться?

Александр Бродерзон. Стоимость интернет-услуг всегда будет ниже.

Алексей Кистанов. Сдерживающим фактором активного развития электронных способов предоставления услуг является законодательная платформа, которая на порядок отстает от возможностей электронных услуг обслуживания клиентов, особенно это касается нормативной базы в отношении борьбы с преступлениями в области информационной безопасности банковских карт. ■

ADDRESS/БАНКИ

АБСОЛЮТБАНК	443010, Самара, ул. Вилоновская/Молодогвардейская, 20/156, 276-72-62, www.absolutbank.ru
АЛТАЙЭНЕРГОБАНК	443105, Самара, пр. Кирова, 104, 979-16-21, www.aenbank.ru
АЛФА-БАНК	443001, Самара, ул. Молодогвардейская, 151, 242-06-24, www.alfabank.ru
БАЛТИЙСКИЙ ИНВЕСТИЦИОННЫЙ БАНК	443100, Самара, ул. Полевая, 50, 270-49-55, www.baltinvestbank.com
БАНК МОСКВЫ	443010, Самара, ул. Молодогвардейская, 176, 270-07-51, 270-07-52, www.mmbank.ru
BSGV	443080, Самара, Московское шоссе, кв-л №462, 267-37-82, www.bsgv.ru
ВТБ24	443030, Самара, ул. Спортивная, 30, 241-66-89, 241-62-08, 241-60-35, www.vtb24.ru
DELTA CREDIT	443110, Самара, ул. Лесная, 23, 277-90-86, 277-90-87, www.deltacredit.ru
«НОМОС-БАНК»	443090, Самара, Московское шоссе, 77, 993-44-00, 993-41-42, www.nomos.ru
ОТКРЫТИЕ	443010, Самара, ул. Вилоновская/Чапаевская, 13, 269-62-36, www.bank-open.ru
ПЕРВЫЙ ОБЪЕДИНЕННЫЙ БАНК	443086, Самара, ул. Ерошевского, 3а, 278-78-96, 278-78-86, www.pervobank.ru
ПОВОЛЖСКИЙ БАНК СБЕРБАНКА РОССИИ	443011, Самара, ул. Ново-Садовая, 305, 998-11-00, 998-11-04, www.sbrf.ru
«ПРИОРИТЕТ»	443086, Самара, ул. Ерошевского, 3, 70-33-22, www.prioritetbank.ru
«ПРОМСВЯЗЬБАНК»	443100, Самара, ул. Первомайская, 25, 279-24-72, www.psbank.ru
«РАЙФАЙЗЕНБАНК»	443100, Самара, ул. Ново-Садовая, 10, 270-62-30, 270-62-31, www.raiffeisen.ru
РЕНЕССАНС КРЕДИТ	443080, Самара, Московское шоссе, 15, офис 122, 267-36-45, 267-36-46, www.rencredit.ru
РОСЕВРОБАНК	443100, Самара, ул. Молодогвардейская, 221, www.rosevrobank.ru
РОССЕЛЬХОЗБАНК	443011, Самара, ул. Академика Платонова, 10, 276-62-93, www.rshb.ru
РУСЬ-БАНК	443099, Самара, ул. Молодогвардейская, 33е, 340-14-66, www.russbank.ru
СВЯЗЬ-БАНК	443001, Самара, ул. Садовая/Ульяновская, 221/45, 242-71-89, www.sviaz-bank.ru
«СОЛИДАРНОСТЬ»	443099, Самара, ул. Куйбышева, 90, 270-41-28, 270-33-85, 333-63-85, www.solid.ru
«ТРАНСКРЕДИТБАНК»	443030, Самара, ул. Никитинская, 66а, 303-29-38, www.tcb.ru
«ТРАСТ»	443099, Самара, ул. М. Горького, 796, 270-81-13, 270-80-00, www.trust.ru
«ЮНИАСТРУМ БАНК»	443056, Самара, проспект Масленникова, 27, 270-33-11, 270-33-12, www.uniastrum.ru
«ЮНИКРЕДИТ БАНК»	443010, Самара, ул. Чапаевская/Красноармейская, 178/12, 267-33-60, 267-33-50, www.unicreditbank.ru

ADDRESS/СТРАХОВЫЕ КОМПАНИИ

РОСНО	443001, Самара, ул. Ленинская, 206, 247-66-02, 247-66-32, www.rosno.ru
--------------	--

**ВТБ24**

БАНК



**Вы в центре
внимания**

**ВТБ24**

Пакет «Приоритет»

- Оперативное и комфортное обслуживание в банке
- Премиальная карта ВТБ24 с кредитным лимитом*
- Специальные услуги банка и партнеров

Узнайте больше:

(846) 226-24-24

8 800 100-24-24

(звонок по России бесплатный)

www.vtb24.ru

* Решение о предоставлении кредитного лимита производится в соответствии с кредитной процедурой банка. При принятии решения о выдаче кредитной карты банк учитывает финансовое положение заемщика и иную информацию и вправе отказать клиенту в выдаче кредитной карты. Банк ВТБ24 (закрытое акционерное общество). Генеральная лицензия Банка России №1623. РЕКЛАМА.



ВЕСЕННЕЕ НАСТРОЕНИЕ КРЕДИТ условия удачные

**ТОРОПИТЕСЬ. ВЕСЕННЯЯ АКЦИЯ С 20 ФЕВРАЛЯ 2011 г.
ПО 20 АПРЕЛЯ 2011 г. СТАВКА СНИЖЕНА.**

**КРЕДИТ НАЛИЧНЫМИ. НЕТ КОМИССИЙ. ВЫ ВЫБИРАЕТЕ
КРЕДИТ «ВЕСЕННЕЕ НАСТРОЕНИЕ», С УДАЧНЫМИ
УСЛОВИЯМИ, И ФИНАНСИРУЕТЕ ВЕСЕННИЙ СЕЗОН.**

ПРЕИМУЩЕСТВА КРЕДИТА «ВЕСЕННЕЕ НАСТРОЕНИЕ»:

- + Ставка снижена. Кредит наличными;
- + Нет комиссий;
- + До 3-х дней — оперативное решение о выдаче кредита;
- + Погашение досрочно без ограничений и штрафов.

ПРОГРАММА КРЕДИТЫ НАСЕЛЕНИЮ

ПРЕИМУЩЕСТВА ДЛЯ ЗАЕМЩИКА:

- + **СНИЖАЙ** ставки — нет комиссий;
- + **КОПИ** кредитные истории — понижай % ставку по кредиту;
- + **РЕКОМЕНДУЙ** родственника, друга или коллегу, которому Банк снизит % ставку по кредиту;
- + **УМЕНЬШАЙ** платеж по кредиту, рефинансируя кредит в Банковской Группе.

ОСНОВНОЕ ПРЕИМУЩЕСТВО — ВЫГОДНОЕ СНИЖЕНИЕ % СТАВКИ:

- Заемщикам Банковской Группы;
- Заемщикам других банков;
- Вкладчикам Банковской Группы;
- Держателям банковской зарплатной карты;
- родственникам, знакомым или коллегам, которых рекомендует Заемщик «Солидарности».

РЕКЛАМА

БАНК СОЛИДАРНОСТЬ Самара 279-22-11 Тольятти 72-50-72 Сызрань 98-33-27 Новокуйбышевск 4-44-64 Отрадный 3-00-79 Суходол 6-53-53 Сергиевск 2-11-79 Безенчук 2-29-41 Кинель-Черкассы 4-13-71 Нефтегорск 2-27-99 Кинель 6-15-24 Чапаевск 3-25-43 Саратов 23-53-13 Оренбург 99-97-41 Ульяновск 67-45-14 **ПОТЕНЦИАЛБАНК** Самара 332-69-57 Тольятти 77-00-00 Новокуйбышевск 7-07-80 Жигулевск 2-37-77

БАНКОВСКАЯ ГРУППА СОЛИДАРНОСТЬ



**БАНК
СОЛИДАРНОСТЬ**

ПотенциалБанк

www.solid.ru

ОАО КБ «Солидарность», Лиц. ЦБ РФ №554 от 05.06.2000 г.



www.potencialbank.ru

ОАО «ПотенциалБанк», Лиц. ЦБ РФ №1019 от 6.07.1999 г.