

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
«РАЙФФАЙЗЕНБАНК»	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
--------------	--