

39 → В банках рамки разглашаемых данных установлены законодательно. В частности, это регламентируется законом о банках и банковской деятельности, законом о защите персональных данных клиентов, приводит пример Иван Макаров. «Нарушение этих законов может повлечь за собой мгновенную потерю сначала одного, затем и целого ряда других клиентов, а значит, и огромные убытки. Однако многие банки очень часто ограничивают свое общение со СМИ исключительно официальными заявлениями, а на вопросы, интересующие СМИ, отвечают лишь одной фразой: „Без комментариев“». Мы считаем такой подход в корне неверным и стараемся как можно более полно отвечать даже на самые неприятные вопросы журналистов, касающиеся деятельности банка», — объясняет принципы работы ВТБ24 по СЗФО господин Макаров.

Ольга Бударина, советник по связям с общественностью Санкт-Петербургского филиала Банка Москвы, также рассказывает, что есть перечень конфиденциальной информации, определяемый законодательством РФ, и есть внутренние регламенты организации, определяющие сведения, составляющие коммерческую тайну. «Разглашение по первому пункту влечет за собой ответственность по закону, а разглашение данных по второму может нанести финансовый ущерб банку. Только этими параметрами и должна быть ограничена открытость, на мой взгляд», — заключает эксперт.

Табу существует, как правило, на информацию об условиях клиентских сделок, дополняет Иван Байлюк. «Зачастую даже имена клиентов не называют, чтобы этим знанием не воспользовались конкуренты. Других серьезных ограничений нет», — уверяет он.

По мнению госпожи Жарковой, с ответственностью нужно говорить о том, в чем специалисты банка компетентны и в чем они уверены.

СКУПЫ НА ОЦЕНКИ Очень часто журналисты сталкиваются с тем, что получить авторизованный комментарий от банкиров про событие на рынке, связанное с их конкурентами, почти нереально.

«Комментирование действий конкурентов является, на мой взгляд, нарушением профессиональной этики. Ведь очевидно, что, в силу специфики работы СМИ журналистов интересуют критические отзывы, причем желательно как можно более эмоциональные и образные. На высококонкурентном рынке, каким, без сомнения, является на сегодня рынок банковских услуг, такого рода комментарии можно смело квалифицировать как недобросовестную конкуренцию. Банк может отвечать лишь за свои действия и делиться опытом реализации, скажем, собственных проектов, аналогичных проектам конкурентов, и тем самым давать возможность СМИ и их читателям, слушателям, зрителям самим оценивать те или иные действия своих конкурентов», — поясняет господин Макаров.

Госпожа Жаркова также считает комментарии и оценку действий конкурентов неэтичным видом соперничества на рынке.

По мнению господина Байлюка, это внутрицеховая солидарность. «У любого банка могут случиться проблемы с ликвидностью, технологиями или с финансовыми результатами. Неосторожный комментарий в СМИ может привести к лавинооб-



ПОВОРОТКА «ДЕНЬГИ ЛЮБЯТ ТИШИНУ» ПОДХОДИТ ДЛЯ ХАРАКТЕРИСТИКИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СМИ С БАНКОВСКИМИ РАБОТНИКАМИ. ПРИ ОБЩЕНИИ С ЖУРНАЛИСТАМИ ОНИ ПРЕДЕЛЬНО ЛАКОНИЧНЫ

разному изъятию средств клиентов. Банки все в одной лодке, и пожар клиентской паники может легко перекинуться на все банковское сообщество», — высказывается он.

Как поясняет Алексей Богатов, информация о ситуации в банке, полученная только из открытых источников, может быть недостоверной или не совсем объективной. «Основывая свой комментарий только на ней, можно невольно навредить деловой репутации коллег. Именно поэтому банки (как и все крупные компании) сдержанны в своих комментариях относительно действий партнеров по рынку», — рассказывает господин Богатов.

Ольга Бударина полагает, что причин нежелания комментировать события, связанные с другими банками, много. «Но самая существенная, по моему мнению, — это человеческий фактор. Ведь в профессиональной среде никто не рассуждает об абстрактном конкуренте, за любым наименованием стоят вполне конкретные люди, и большинство из них знакомы лично. Вот и получается, что мнение, которое подразумевает конкретного человека или людей, довольно неохотно транслируется широкому кругу получателей», — объясняет она.

Господин Злуницын разделяет мнение коллег и дополняет, что не только в банковских кругах, но и в любых профессиональных сообществах не принято комментировать действия конкурентов. «С одной стороны, это неэтично, с другой, такие комментарии могут быть восприняты как недобросовестная конкуренция. Последнее противоречит не только законодательству РФ, но и обычаям делового общения, ведь таким образом можно нанести вред деловой репутации конкурента

или причинить ему убытки», — поясняет Илья Злуницын.

ПРАВИЛА БЕЗОПАСНОСТИ Доступность информации является одним из факторов, позволяющих защитить свои средства, размещенные на банковских депозитах. Особенно это актуально в свете событий, связанных с отзывом банковских лицензий. SR попросил рассказать спикеров о том, какие данные могут помочь сохранить свои деньги.

По мнению Ивана Макарова, есть два способа обезопасить свои банковские сбережения. «Первый заключается в открытии вкладов с ежемесячной капитализацией процентов в сумме не более 650 тыс. рублей в нескольких банках (или в одном, если совокупный объем сбережений не превышает эти самые 650 тыс. рублей). Второй — в открытии банковского вклада на любую сумму, в том числе значительно превышающую размер вклада в 700 тыс. рублей, в любом банке, надежность и устойчивость которого сравнимы с надежностью и устойчивостью страны в целом. Такого рода организациями являются крупные банки, принадлежащие государству, либо системообразующим государственным или частным компаниям», — советует Иван Макаров. По его мнению, если банк всячески скрывает значимую информацию о своей деятельности и нюансах своих продуктов, в том числе вкладов, то с таким банком лучше не иметь серьезных взаимоотношений и не размещать на его счетах крупные суммы.

Карина Жаркова утверждает, что политика регулятора, проводимая в настоящее время, способствует эффективному развитию банковского сектора в долгосрочной перспективе, позиции стабильных

участников рынка должны упрочиться. «С целью получения актуальной информации всегда можно ориентироваться на индикаторы деятельности банков, которые есть в открытом доступе на сайте Центрального банка», — напоминает она.

Господин Злуницын подчеркивает, что косвенно свидетельствовать о проблемах в банке может значительный рост ставок по вкладам. «Чаше всего это означает, что для выплат своих долгов финансовое учреждение стремится привлечь больше клиентов. Кроме того, стоит внимательно относиться к международным рейтингам банков, например, от Standard & Poor's, Moody's или Fitch. Эти международные агентства проводят независимые исследования работы банков, однако важно учитывать, что они анализируют функционирование только крупных финансовых организаций», — подсказывает он.

Как советует господин Богатов, при выборе банка для размещения депозита необходимо знать, входит ли он в перечень системно значимых по версии Центрального банка, а также узнать его рейтинги. «Источником информации о ситуации в банке являются прежде всего отчетность кредитной организации и раздел новостей на официальном сайте банка, а также рейтинги и новости, публикуемые ведущими деловыми СМИ и информационными агентствами. Как правило, у системообразующих банков страны информационная политика строится на принципах честности и открытого диалога с клиентами и СМИ», — считает эксперт. Если банк что-то «замалчивает», возможно, ему есть что скрывать. Господин Богатов подчеркивает, что в этом случае клиенту необходимо еще раз трезво взвесить риски и задуматься о смене банка-партнера. ■