мации деятельности. «Поэтому обычный, не специализирующийся на банках консультант не сможет корректно учесть все многообразие проблем банковского сектора, которые окажутся для него неразрешимыми из-за отсутствия соответствующего опыта», — считает господин Кумановский.

Аналитик инвестиционного холдинга «Финам» Антон Сороко называет банки такими же потребителями консалтинговых услуг, как и другие крупные промышленные концерны. «Вопрос о замене этих услуг внутренними исследованиями не стоит. Во-первых, часто это необходимо для поиска новых свежих идей, которые можно сгенерировать, только находясь вне структуры. Во-вторых, в случае недостатка у банка собственного опыта. К примеру, такое происходит, когда необходимо внедрить какое-либо новшество, которое еще не использовалось в кредитной организации или даже в этой стране. Конечно, в такой ситуации помощь специализирующейся на этом компании будет необходимой. В-третьих, когда есть несколько путей развития, а внутри структуры на текущий момент времени нет согласия, какой из них выбрать. В такой ситуации опять-таки внешний совет и анализ могут стать теми факторами, которые подвигнут руководство банка окончательно определиться со стратегическим направлением развития своего бизнеса», — добавляет господин Сороко.

«Из-за обострения конкуренции с госбанками, имеющими доступ к дешевым денежным средствам государства и населения, корпоративное кредитование замедляется, доходы сокращаются, а риски бизнеса растут по мере остановки отечественной экономики. Розничное кредитование замедляется из-за введения ограничений Центральным банком РФ. Менеджмент и собственные аналитики, привыкнув работать по ранее утвержденной бизнес-модели, зачастую не могут быстро перестроиться в новых реалиях, упуская возможность для роста доходов или, наоборот, сокращения потенциальных убытков. И взгляд со стороны, основанный на опыте работы других кредитных учреждений, может помочь решить эти проблемы в более короткие сроки», — рассуждает Дмитрий Кумановский.

Порой сторонних специалистов нужно привлечь просто потому, что у сотрудников финансовой организации не хватает времени и сил, чтобы запускать какой-то новый рабочий процесс.

ЦЕНА ФИНАНСОВОГО ВОПРОСА Привлекаемые консалтинговые компании готовы проявлять гибкость, исходя из потребностей своего клиента: обучающая программа для сотрудников может длиться два-три дня, а может вместиться в один день. Консультант может принимать в своем офисе или выезжать к заказчику, тренинги и консультации составляются лишь после детального изучения потребностей клиента.

Обучение для сотрудников кредитных и банковских учреждений может стоить от 30 до 300 тыс. рублей в зависимости от удаленности места проведения и продолжительности; консалтинговые услуги в зависимости от сложности и масштабности задач могут обойтись в €10–500 тыс. Стоимость отдельных консультаций в разных компаниях варьируется от 5 до 10 тыс. рублей в час.

«Чаще всего банки решают проблемы по частям, комплексный консалтинг необходим в серьезных случаях, когда у банка проблемы или они хотят улучшить свой „вид“ перед инвесторами, или подготовиться к продаже», — констатирует Елена Кудрявцева, заместитель генерального директора TA Consult.

Ярослав Кабаков говорит, что привлечение специалистов узкой направленности обходится микрофинансовым организациям весьма недешево. «Микрофинансирование в России существует сравнительно недавно, и многие молодые организации просто не могут себе позволить услуги сторонних специалистов. Поэтому на сегодняшний день на рынке микрофинансирования эта тенденция пока не получила столь широкого распространения — это больше по карману крупным финансовым организациям. По нашим данным, из 4 тыс. ныне существующих микрофинансовых организаций привлекают специалистов для получения консультаций не более 200», — рассказывает председатель Ассоциации микрофинансовых организаций.

Ольга Ткачева согласна: финансово-кредитные учреждения, как и любой бизнес, стремятся экономить деньги и сначала пытаются решить свои проблемы своими силами. «Иногда это получается, но чаще нет, и тогда уже принимают решение купить услуги профессионалов. Преимущественно к нам обращаются небольшие банки. Большие банки в основном пользуются услугами „большой четверки“ — этого иногда требует статус, цены космические — на несколько порядков выше из-за имени при таком же качестве, но они могут себе это позволить, особенно государственные банки. Обычным региональным банкам нет смысла пользоваться их услугами: это примерно как для пересадки цветка на балконе позвать министра сельского хозяйства, а не сотрудника из цветочного магазина или специалиста из оранжереи», — говорит генеральный директор TA Consult.

Вартан Ханферян из рейтингового агентства «Эксперт РА» уверен, что принцип относительности действует и в этом случае. «Зачем среднему банку заниматься разработкой собственного софта или самостоятельной автоматизацией, если есть фирмы, готовые проконсультировать, внедрить программное обеспечение, а затем осуществлять его поддержку IT-службы банка или конкретных пользователей. Или зачем крупному банку обращаться за трансформацией отчетности по МСФО к консультантам, если собственные аналитики могут составить отчетность для последующего аудита сами и с наименьшими затратами», — говорит аналитик.

Дмитрий Кумановский констатирует, что банки не часто обращаются к консультантам, предпочитая не выносить на публичное обозрение факт проведения каких-то изменений в бизнесе, которые могли бы вызвать тревогу их клиентов и контрагентов. «К консультантам, например, прибегал такой гигант, как Сбербанк, чьи проблемы были хорошо известны банковскому сообществу и ранее. Чаще всего акционеры банка приглашают новую команду с опытом успешных преобразований других кредитных учреждений. Это позволяет совместить экспертный опыт и необходимые полномочия в одних руках, что сокращает переходный период и позволяет в ручном режиме устранять возникшие неожиданные проблемы», — считает руководитель аналитического отдела ИК ЛМС.

Ежегодная динамика развития консалтинговых компаний, специализирующихся на работе с кредитными учреждениями, говорит о том, что их услуги остаются востребованными. Однако ни в одном банке, куда BG обращался с запросами насчет их работы со специалистами по консалтингу, на вопросы корреспондента не ответили. Видимо, руководствуясь нежеланием говорить о том, что финансовым организациям тоже бывает нужна сторонняя помощь. ■

ВЫПЛАТЫ – ЛУЧШАЯ РЕКЛАМА!

Центр выплат «РЕСО-Гарантия» в Санкт-Петербурге на пр. Непокоренных, 49а, — один из крупнейших в Северной столице

Самый частый повод для обращения сюда за помощью — автострахование.

В 2013 году в центр обратились почти 85 тыс. обладателей «железных коней», из них 54,2 тыс. — непосредственно в клиентский зал, и 31,1 тыс. — в VIP-отдел.

49,1 тыс. страховых случаев были оформлены в рамках удаленного урегулирования претензий. Эта процедура подразумевает, что при наступлении страхового случая клиентам нет необходимости ехать в страховую компанию. Все возникшие вопросы решаются по телефону со специалистом Центра выплат, который в кратчайшие сроки направит пострадавший автомобиль на ремонт в один из сервисных центров — партнеров РЕСО, где сразу оформят все необходимые документы для получения страхового возмещения. «РЕСО-Гарантия» сотрудничает более чем с 150 станциями техобслуживания автомобилей во всех районах города.

В 2013 году в диспетчерский отдел «РЕСО-Гарантия» в Петербурге поступило около 377 тыс. звонков. Диспетчеры зарегистрировали 57,1 тыс. происшествий и предварительно зарегистрировали по телефону более 45,6 тыс. страховых претензий.

Специалисты «РЕСО-Гарантия» 6,1 тыс. раз организовали выезд аварийных комиссаров и 3,8 тыс. раз направили эвакуаторы к местам ДТП.

За год петербургским Центром выплат оформлено более 145 тыс. актов осмотра транспортных средств, выдано 74,7 тыс. направлений на СТОА.

По каско и ОСАГО было оформлено более 115,9 тыс. страховых случаев, в среднем 320 в день. 1,4 тыс. страховых случаев было урегулировано на условиях «полная гибель автомобиля». По риску «хищение» оформлен 761 страховой случай.

Управление урегулирования претензий по имущественным видам страхования выплатило возмещение по 2170 страховым случаям. Ровно половина обращений связана с происшествиями на дачах и в квартирах в Петербурге и Ленинградской области. Почти 500 выплат «РЕСО-Гарантия» произвела по полисам страхования от несчастных случаев.

Выплаты по страхованию ответственности перевозчика перед пассажирами также производятся в Центре выплат на пр. Непокоренных, д. 49а.

За 2013 год в Центре зарегистрированы 32 страховых случая по этому новому виду страхования, в 31 из них вред был причинен здоровью пассажиров и в одном случае пострадало имущество пассажира — фотоаппарат.

Страховое возмещение выплачено 27 пострадавшим. На сегодняшний день сумма выплат превысила 3,9 млн рублей.

Вот самые громкие происшествия, в связи с которыми в компанию обращались пострадавшие пассажиры:

1 октября 2013 года на трассе «Скандинавия» при движении в сторону Санкт-Петербурга опрокинулся в кювет застрахованный в «РЕСО-Гарантия» автобус с 42 пассажирами, 23 из которых в последующем обратились в страховую компанию за выплатой возмещения. На сегодняшний день по этому событию урегулирована 21 претензия на общую сумму 3 158 000 рублей. Самая крупная выплата составила 900 тыс. рублей.

7 ноября произошло ДТП в Ломоносовском районе Ленинградской области. Через несколько дней в нашу компанию поступило обращение от пострадавшей в результате аварии пенсионерки. Предварительный диагноз — компрессионный перелом позвоночника и грудины. В настоящий момент страховщик ждет предоставления пострадавшей медицинского заключения по травмам. Состояние остальных пострадавших неизвестно, в страховую компанию они пока не обращались.

8 ноября 2013 года в Сосновом Бору пострадала 27-летняя женщина, которая ехала на

работу. В момент резкого торможения с крыши автобуса оторвался вентилятор и упал ей на голову. В результате удара женщина получила сотрясение мозга и ушиб мягких тканей, выплата «РЕСО-Гарантия» составила 62 тыс. рублей.

9 декабря 2013 года во Всеволожском районе на «Дороге жизни» произошло ДТП с маршрутным такси, в котором находились 9 пассажиров. 12 декабря 2013 года совместно с каналом «100 ТВ» был подготовлен и выпущен сюжет о происшествии и готовности «РЕСО-Гарантия» к рассмотрению заявлений пострадавших в нем пассажиров. Несмотря на это, первые два заявления о пострадавших, получивших сотрясение мозга и перелом костей носа, поступили только 17 января 2014 года. В итоге — трое обратившихся, общая сумма выплат составила 380 тыс. рублей.

РЕСО ГАРАНТИЯ

Лицензия ФССН С 1209 77 более чем на 100 видов страховых услуг

ОСАО «РЕСО – Гарантия». Реклама