

возможности самостоятельно пользоваться системой, недружественный интерфейс системы интернет-банкинга, назойливую рекламу не интересных клиенту продуктов и т.д. «Если руководство банка заинтересовано в сокращении очередей в отделениях и снижении расходов на их функционирование, то для полноценного развития и использования клиентами онлайн-сервисов нужно проводить анализ и выявлять причины, почему в этом банке те или иные сервисы недостаточно востребованы», — отмечает Юлий Гольдберг. Представители банков также напоминают, что определенные ограничения на развитие онлайн-сервисов налагает и действующее законодательство. «Банку необходимо осуществить при проведении ряда операций идентификацию клиента, получить его согласие на обработку данных и т.д., — говорит директор дирекции развития продуктов ОТП-банка Дмитрий Сапронов. — Конечно, представитель может выехать на работу или домой. Но такие решения лучше работают с кредитными продуктами. Если речь идет о депозитах, то клиенты по-прежнему предпочитают лично прийти, познакомиться со специалистом, обсудить все на месте». С ним согласен начальник отдела пластиковых карт и ДБО Абсолют-банка Алексей Перов. «Законодательство зачастую обязывает банки идентифицировать клиентов face to face при заключении различных сделок и проведении операций. Однако, например, многие банки сегодня заключают договоры комплексного банковского обслуживания, по условиям которых клиент должен прийти в банк всего один раз, чтобы подписать договор, — рассказывает он. — Дальнейшую идентификацию клиента, пользующегося удаленными сервисами банков, уже производят по логинам, паролям, SMS-ключам, кодовым словам и так далее». Таким образом строго соблюдается буква закона и одновременно создаются максимально комфортные для клиента условия работы с банком. Банки не без основания воспринимают интернет-сервисы как хороший интерактивный канал коммуникации с клиентами, в том числе для продвижения своих услуг. Но большинство пользователей раздражает навязчивая реклама продуктов и услуг банка, которая в большинстве случаев оторвана от контекста и совершенно не учитывает интересы клиента. Люди хотели бы, чтобы банк лучше понимал их потребности и предлагал действительно нужные услуги именно в тот момент, когда они наиболее востребованы данным клиентом. Впрочем, мировой опыт показывает, что отделения в обозримом будущем никуда не денутся. «Онлайн-сервисы, конечно, будут совершенствоваться и их доля будет расти, но, на мой взгляд, они никогда не заменят офлайн-канал — отделения, так как это вопрос доверия, взаимодействия с банком», — уверен Дмитрий Сапронов. В качестве подтверждения эксперт приводит ситуацию, которая сложилась на наиболее развитых банковских рынках, в частности в Великобритании, где доля онлайн-сервисов активно росла, но затем, дойдя до уровня примерно 30% всех операций, стабилизировалась. То же самое, по мнению участников рынка, ждет и Россию. ■

ОПРЕДЕЛЕННЫЕ ОГРАНИЧЕНИЯ
НА РАЗВИТИЕ ОНЛАЙН-
СЕРВИСОВ НАЛАГАЕТ
И ДЕЙСТВУЮЩЕЕ
ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВО



РЫНОК БУДЕТ ЭМОЦИОНАЛЬНЫМ

ГЕНДИРЕКТОР ООО «ПЕРМСКАЯ ФОНДОВАЯ КОМПАНИЯ» СЕРГЕЙ ТОКАРЕВ В ИНТЕРВЬЮ ИЗДАНИЮ РАССКАЗАЛ О ТЕНДЕНЦИЯХ НА ФОНДОВОМ РЫНКЕ В УСЛОВИЯХ НЕСТАБИЛЬНОСТИ И НАИБОЛЕЕ НАДЕЖНЫХ ПРОДУКТАХ, А ТАКЖЕ ОЗВУЧИЛ РЕКОМЕНДАЦИИ ИНВЕСТОРАМ НА БЛИЖАЙШЕЕ БУДУЩЕЕ И ПЕРСПЕКТИВУ НЕСКОЛЬКИХ ЛЕТ.

— Как чувствует себя компания в сегодняшних условиях нестабильного рынка?

— За последние 10–15 лет мало что изменилось, кризисы в стране случаются регулярно, в среднем с периодичностью раз в шесть лет. Безусловно, это отрицательно сказывается на фондовом рынке, но финансовое консультирование по-прежнему востребовано, оно никуда не делось. Есть сложности в притоке новых клиентов, но постоянные клиенты продолжают пользоваться услугами брокеров, пополняют счета, совершают операции. Пока ситуация, в том числе геополитическая, особых опасений не вызывает.

— Пока наблюдается падение рынка, видите ли вы какие-то предпосылки к росту в перспективе? Как долго будет оказывать существенное влияние геополитическая ситуация, продолжится ослабление национальной валюты? Как оцениваете потенциал российского фондового рынка?

— На данном этапе мы еще не достигли уровня 2007–2008 года. В кризис 2008 года привлекательность фондового рынка серьезно снизилась, полного восстановления, на которое рассчитывали многие инвесторы, не произошло до сих пор. И это, естественно, сказалось на желании людей инвестировать в фондовый рынок: участники, придерживающиеся спекулятивной практики, существуют, как и прежде, они, наверное, никогда не исчезнут. Но инвестиционная прослойка, которая существовала до 2008 года, сильно сократилась. Хотя объем активов в настоящее время вполне сопоставим с докризисными показателями, приток новых капиталов, который и обеспечивает развитие, очень сузился. При этом стоит отметить, что за последние шесть лет все приноровились работать в новых условиях, с новыми рисками. В числе таких важных факторов — передача функций регулирования и контроля финансовых рынков от ФСФР к Центробанку, объединение двух российских бирж, новые функции биржевой торговли (торговля T+2, маржинальное кредитование). Все это было призвано оживить рынок, приблизить его к западным стандартам и сделать его привлекательным для инвесторов. Пока же у нас не более 1% населения вовлечены в российский фондовый рынок по сравнению с показателем в 30–40% за рубежом. Даже в Китае эта цифра составляет более 10%.

Традиционно все аналитики высоко оценивают потенциал российского рынка, поскольку аналогичные ресурсы — энергетические, природные — за рубежом стоят существенно дороже. Но инвесторов настораживают риски. Текущая ситуация в Украине и Крыму добавила нестабильности фондовому рынку. В начале марта, после того как Совфед поддержал президента по использованию вооруженных сил в Крыму, началось падение рынка и национальной валюты. В совокупности оно составило более 25% и привело к оттоку прежде всего инвестиционно-го капитала. При этом спекулятивные операции, напротив, увеличились, поскольку такие трейдеры получили возможность заработать на резких движениях, падении и росте. Поэтому если сравнивать обороты фондового рынка в феврале и марте этого года, мартовские цифры окажутся в два раза выше. Но в целом падение негативно сказывается на финансовом секторе, и кроме того,

мы не видим горизонта — когда оно закончится. Это связано с тем, что рынок ожидал более серьезных санкций в отношении России из-за ситуации в Крыму, но этого не произошло, пока они оказались незначительными и не коснулись корпоративного сегмента. На наш взгляд, ситуация с санкциями скорее пойдет на утасание, и отношения России с Западом постепенно нормализуются. Ведь вопрос ограничения закупок российского газа в Европу настолько тонкий, что не имеет однозначного решения. Потребность на Западе в этом газе существует, просто так от него никто не откажется.

Что касается ослабления национальной валюты, есть предположение, что мы вышли на новый уровень оценки рубля по отношению к доллару и евро. 35 рублей за доллар и 48,5 рубля за евро соответствует тем уровням, которых добивались Центробанк и правительство по программе девальвации национальной валюты. Это текущий справедливый курс, и вряд ли мы увидим возврат на прежние позиции. Тем не менее, существует высокая вероятность кратковременного снижения доллара и евро до уровней декабря 2013 года.

— Пермская фондовая компания — профессиональный участник российского фондового рынка со стажем, вы присутствуете в этой сфере с 1995 года. Учитывая нарабатываемую практику, как рекомендуете вести себя инвесторам в этом году? Какие продукты считаете более надежными?

— Когда этой весной началось значительное падение рынка, небезызвестный Джордж Сорос сказал, что это прекрасная ситуация, ведь есть возможность купить дешево. И с этой точкой зрения я согласен. Если, например, акции «Газпрома» были на уровне 140–160 рублей за штуку, то купить их по 120 рублей — это выгодно, особенно если смотреть на будущее. То есть на перспективу двух-трех лет я бы рекомендовал инвесторам покупать и наращивать портфели. По-прежнему стоит рассматривать «голубые фишки» нефтегазового сектора. «Газпром» все равно будет поставлять газ, например, заключит договоры с Японией или Китаем. Сланцевая революция в США, конечно, позволяет наращивать объемы добычи газа и в перспективе поставлять его в Европу, может, и станет дешевле, чем из России. Но, в первых, сложно предсказать, какое влияние этот способ окажет на экологию через 20–30 лет, а во-вторых, на строительство заводов по сжиганию сланцевого газа и создание инфраструктуры для доставки его в Европу потребуются несколько лет. Кроме того, инвестор имеет смысл обратить внимание на электроэнергетику. Она начала показывать хорошие результаты.

Для спекулянтов же именно сегодняшняя ситуация — это раздолье. Единственное, что здесь необходимо, — четко отслеживать события, которые происходят на коротком периоде, идти синхронно с рынком, тогда можно получить неплохую доходность. Наконец, и для инвесторов, и для спекулянтов последние три-четыре года привлекателен зарубежный фондовый рынок, он более ликвидный и предсказуемый.

— Стоит ли сегодня сохранять инвестиционную активность и в какие продукты ее лучше направить? Что, на ваш взгляд, позволит в условиях нестабильно-



го рынка и падения курса рубля сохранить и увеличить капиталы инвесторов?

— До конца мая, до президентских выборов в Украине, фондовый рынок будет «живой», эмоциональный: я думаю, будет достаточно новостей и положительных и отрицательных, которые будут влиять на движение рынка. Это хорошо для тех, кто занимается спекулятивными вложениями. Для клиентов, которые задумываются о более спокойных операциях, больше подходят структурные продукты. На сегодня это самый надежный вариант. Это инструмент, который позволяет получить доход или как минимум не получить убыток. Он характеризуется разумными сроками (три-шесть месяцев), разумными условиями (ставка доходности 9–20% годовых) и гарантией возвратности средств. То есть в структурном продукте уже заложена страховка, которая вас обезопасит от того, что вы «не попали в рынок», а если угадали — получите заявленные проценты.

— Одним из направлений деятельности «Пермской фондовой компании» является обучение инвесторов. На что делаете акцент сегодня? Какие курсы проводите?

— В Перми мы каждую неделю по три раза проводим бесплатные семинары для инвесторов. Мы учим не только общим фундаментальным понятиям фондового рынка, но также рассказываем о новинках биржевой торговли, таких как режим T+2, маржинальная торговля и прочее. Кроме того, мы, конечно, пытаемся объяснить клиентам, какие риски они несут на фондовом рынке сейчас и какие операции в этих условиях стоит осуществлять, на что нужно обращать внимание. С такими вопросами приходят инвесторы, уже год-два поработавшие на рынке. Им интересны именно тактические варианты. Мы уже дважды организовывали семинары и в Березниках. Встречи востребованы, клиенты, в том числе потенциальные, очень живо на этот формат откликаются. Для них это возможность получить консультации профессионалов, в том числе по текущей ситуации на рынке.



614990 г. Пермь, ул. Монастырская, 15, тел. (342) 210-30-05.

Лицензия ФСФР РФ профессионального участника рынка ЦБ на осуществление брокерской деятельности №159-05766-100000 от 10.12.2001.