банк

Почетная выгода

У российского потребителя прочно закрепилось представление о том, что рассчитывать на особые условия обслуживания и привилегии от банка могут только премиальные или даже VIP-клиенты. Однако на отечественном банковском рынке набирает обороты еще один тренд — пакеты услуг, которые за небольшую плату открывают двери ко многим преференциям и бонусам для всех независимо от категории. Описания преимуществ таких пакетов выглядят заманчиво. Однако действительно ли они выгодны с учетом их платности и можно ли с их помощью заработать?

— услуги —

Мы привыкли к тому, что большинство банковских сервисов для нас бесплатны: выпуск карты, открытие и ведение счета, мобильное приложение и другие дистанционные сервисы. Более того, в условиях возрастающей конкуренции банки готовы даже «доплачивать» своим клиентам за лояльность в рамках кэшбэк-программ, а также предлагая какие-то бонусы и скидки.

Однако есть ряд услуг и преференций, за которые клиенты готовы сами платить банку. Как свидетельствуют исследования банков, это выгодные процентные ставки по кредитам, депозитам и накопительным счетам, а также лимитированные программы лояльности с повышенным кэшбэком. Банки, в свою очередь, заинтересованы привлекать и удерживать таких клиентов — активных «трансакторов», умеющих считать деньги и имеющих потенциал для роста.

Это действительно перспективное направление на российском банковском рынке, так как потенциал роста именно у этой категории сегодня большой. По этому пути решил пойти Почта-банк, запустив пакет банковских услуг и привилегий «Почетный клиент», который позволяет получить более выгодные условия обслуживания: дополнительные привилегии по накопительному счету, вкладу, программе лояльности, снятию наличных.

	ПАКЕТ «ПОЧЕТНЫЙ КЛИЕНТ – СЕРЕБРЯНЫЙ» (3 600 РУБ./МЕСЯЦ)		
Статьи расходов	Сумма операций (руб./мес)	Выгода с пакетом (руб.)	Выгода без пакета (руб.)
Кэшбэк за покупки товаров для дома и ремонта (3%)	70 000	2100	0
Кэшбэк за все покупки (1%)	30 000	300	0
Размещение средств на счете (процент на остаток)	3 000 000	12 500	10 000
Снятие наличных в банкоматах других банков без комиссии	30 000	300	–300
СБП-переводы сверх 100 000 руб.	100 000	500	–500
Итого выгода (руб.)		15 700	9200

ЧИСТАЯ ВЫГОДА 12 100 РУБ. В МЕСЯЦ

В частности, «почетный клиент» получает повышенную ставку на остаток на сберегательном счете (до 5%), ставку по вкладу выше на 0,25 п. п., дополнительный кэшбэк 1% на все покупки и 3% за покупки товаров для дома и ремонта. И это в дополнение к базовому кэшбэку по программе лояльности. Простой математический подсчет дает такую картину: максимальный пакет бонусов может достигнуть: 2% — все покупки, 4% — рестораны/фастфуд, одежда/обувь, товары для дома и ремонта, 5% — аптеки, топливо, ж/д билеты (только для пенсионеров). А максимальное вознаграждение — до 28 тыс. руб. в месяц. Ни в одной базовой «бесплатной» программе лояльности вы не найдете такого размера кэшбэка. Как правило, он не превышает 5 тыс. руб. в месяц.

Но и это еще не все. «Почетные клиенты» Почта-банка могут снимать в любых банкоматах сторонних банков до 100 тыс. руб. в месяц, а лимит бесплатных переводов через Систему быстрых платежей для них увеличен до 300 тыс. руб. в месяц. СМС-оповещение по счету будет бесплатным. Кроме того, Почта-банк позаботился и о нефинансовых сервисах для обладателей такого пакета: бесплатные консультации по социальным, юридическим и медицинским вопросам на «Линии заботы» по телефону, Skype или email.

«Мы постарались собрать в пакете все самые востребованные услуги, которые дают реальную выгоду потребителю: повышенный кэшбэк, увеличенные лимиты на снятие в сторонних банкоматах и СБП-переводы,— говорит член правления, директор по продуктам и технологиям Почта-банка Григорий Бабаджанян.— Причем категории кэшбэка актуальны для всех в повседневной жизни: рестораны, одежда/обувь, товары для дома и ремонта. Вы в любом случае будете совершать эти покупки, а с „Почетным клиентом“ получите максимум пользы и выгоды».

В зависимости от суммы расходов в месяц и предстоящих крупных покупок можно выбрать один из трех вариантов пакета «Почетный клиент» — «Серебряный», «Золотой» и «Платиновый». Стоимость пакетов — от 1,8 тыс. руб. в месяц в зависимости от уровня пакета. При этом чем выше категория пакета, тем больше привилегии.

А теперь самое главное — какова реальная выгода от покупки такого пакета, не съест ли ежемесячная плата все преимущества. Это легко оценить на конкретном примере. Скажем, клиент планирует сделать ремонт и совершает покупки в категории «Товары для дома и ремонт» (получает кэшбэк 3%), а также тратит средства на повседневные покупки (1% кэшбэка). В этом случае при сумме расходов в месяц от 100 тыс. руб. он получит 2200 бонусов (=2200 руб.), а при тратах от 200 тыс. руб. в месяц — 3400 бонусов. При этом в последнем случае его чистая выгода (с учетом комиссии за подключение пакета) составит 1,6 тыс. руб. И это не считая повышенного начисления процентов по вкладу и сберегательному счету, снятия наличных и СБП-переводов без комиссии.

Таким образом, если клиент активно пользуется банковскими продуктами, регулярно совершает много операций по карте и хочет максимизировать свои выгоды, то такие пакеты успешно решают эту задачу. Допустим, вы планируете ремонт или строительство или регулярно тратите определенную сумму в кафе или магазинах одежды — тогда все те же покупки будут для вас еще более выгодными. «Если четко представлять и правильно рассчитать свои траты и потребности, то даже с учетом стоимости ежемесячной платы это принесет ощутимую выгоду и позволит выжать максимум из своих повседневных трат и размещения средств в банке»,— резюмирует господин Бабаджанян.

Ольга Иванова

«ДЛЯ ТЕХ, КТО УМЕЕТ СЧИТАТЬ ДЕНЬГИ»

Вопреки распространенному мнению, привилегии и особые условия обслуживания доступны не только клиентам категорий premium или private banking. Сегодня на рынке есть предложения для широкого круга клиентов независимо от размера ежемесячных трат и остатка на счете. В чем принципиальные отличия в обслуживании таких клиентов и как получить максимум выгоды от повседневных трат и накоплений, в интервью «Ъ-Банку» рассказал член правления, директор по продуктам и технологиям Почта-банка ГРИГОРИЙ БАБАДЖАНЯН.

ПРЕДОСТАВЛЕНО «ПОЧТА-БАНКОМ»

— В чем разница между пакетом «Почетный клиент» и премиальным обслуживанием?

— Это разные аудитории. Премиальное обслуживание — это особый формат, в рамках которого клиент получает преференции именно в обслуживании, например выделенная линия в контакт-центре, обслуживание в VIP-офисе, расширенные возможности ДБО или отдельные сервисы. Мы же предлагаем особые условия по самым востребованным банковским продуктам для всех наших клиентов, не выделяя никаких категорий.

Линейка пакетов «Почетный клиент» ориентирована на наших лучших, любимых клиентов, которые активно пользуются продуктами банка или только осваивают их, и мы даем им реальную возможность получить максимум преимуществ от выбора Почта-банка в качестве основного банка. Для новых клиентов это возможность найти у нас то, что привлекает в продуктах других банков: высокий кэшбэк (бонусы), бесплатные переводы, возможность снимать наличные в любом банкомате и т. д.

— То есть этот пакет доступен каждому клиенту вне зависимости от уровня дохода и объема ежемесячных трансакций?

— Да, этот пакет доступен любому клиенту, не важна его категория. Ключевой момент: у пакета нет высокой цены входа, как у традиционного премиального обслуживания, он доступен всем клиентам, которые готовы оплачивать комиссию. Для них это инструмент, позволяющий улучшить текущие условия по действующим продуктам. Именно поэтому этим пакетом пользуются как рядовые клиенты, так и топ-менеджеры организаций, выбирая подходящий для себя вид пакета.

— Как бы вы охарактеризовали аудиторию, на которую рассчитан ваш пакет «Почетный клиент»?

— Если объяснить совсем просто, то пакет «Почетный клиент» рассчитан на всех, кто умеет считать деньги. Это те клиенты, кто активно пользуется банковскими продуктами, размещает вклады, совершает покупки с использованием карт. Мы видим, что такие клиенты привыкли чувствовать свободу в своих действиях, будь то снятие денег в сторонних банкоматах или переводы близким. Они хотят получать от использования продуктов банка больше преимуществ, а не заводить два десятка карт для разных бонусов. Почта-банк предлагает получить максимум пользы и выгоды от ежедневных трат и размещения сбережений.

— Почему Почта-банк, который всегда ориентировался на массовый сегмент клиентов, принял решение сделать платный пакет обслуживания?

— Мы видим, как меняются тенденции рынка, а также учитываем потребности действующих клиентов банка. Именно поэтому и был разработан комплексный продукт, который бы заинтересовал и привлек новых клиентов, а также позволил действующим клиентам пользоваться всеми привилегиями и выгодами сотрудничества с Почта-банком.

— А приносит ли этот продукт доход самому банку?

— Я могу сказать, что данный продукт для банка не убыточен, а даже напротив — например, за счет повышенного начисления бонусов в рамках программы лояльности мы повышаем уровень трансакционной активности клиентов и мотивируем их использовать карты банка как основной инструмент платежа. Аналогичные принципы действуют и для клиентов, которые привыкли размещать денежные средства с целью накопления.

— Вы запустили этот продукт в марте. Как ваши клиенты откликнулись на него? Насколько много подключений к пакету вы фиксируете?

— Можно без лишней скромности сказать, что продукт уже стал популярным. Тысячи клиентов воспользовались пакетом и по достоинству оценили преимущества его наполнения. Мы вышли на стабильно высокий уровень подключения, что показывает высокую заинтересованность нашей аудитории.

— Можете ли вы привести реальный пример, как клиент получил хорошую выгоду от использования пакета?

— У нас есть клиент, который примерно за десять дней накопил практически 20 тыс. бонусов по программе лояльности в категории «строительные материалы». Очевидно, что это тот самый человек, который умеет считать деньги и планировать. Он проанализировал, что предстоят значительные расходы на ремонт или строительство, и, просчитав, что выгоды очевидны, подключил пакет. Все очень просто и доступно каждому.

— Что нужно сделать, чтобы подключить пакет?

— Это можно сделать в два клика самостоятельно в мобильном приложении или обратиться в клиентский центр банка. В приложении вы будете видеть все движения денег после подключения пакета: какие опции вам доступны, начисление кэшбэка, остаток лимита по бесплатному снятию наличных или переводам. Все честно и максимально прозрачно, чтобы убедиться в своей выгоде.

Ольга Иванова

«Идти до конца, чтобы в рамках закона вернуть кредиторам их средства»

— администрирование —

За 17 лет работы Агентство по страхованию вкладов (АСВ) вернуло 4,2 млн вкладчиков около 2 трлн руб. украденных вкладов. В последнее время АСВ добилось определенных успехов по розыску и взысканию активов владельцев банков, у которых отозваны лицензии. Большой резонанс вызвали продажа особняков и яхты Сергея Пугачева, арест квартир и домов Георгия Беджамова и Ларисы Маркус, обыски дома и офиса Анатолия Мотылева. В ближайшее время АСВ инициирует процедуры банкротства в отношении 89 бывших бенефициаров 33 банков. О новых инициативах, призванных помочь поиску, рассказывает первый заместитель генерального директора государственной корпорации «Агентство по страхованию вкладов» АНДРЕЙ МЕЛЬНИКОВ.

Расширение гарантий

— В начале года АСВ опубликовало Стратегию развития на период до 2025 года, в которой подвело итоги работы за 2016–2020 годы. Сколько за это время было страховых случаев?

— Агентство по страхованию вкладов работает уже более 17 лет. За это время произошло более 530 страховых случаев, страховое возмещение получили 4,2 млн вкладчиков на общую сумму порядка 2 трлн руб. Если говорить об итогах выполнения стратегии развития за 2016–2020 годы и смотреть на цифры в диапазоне этого периода, то получится так: за пять прошедших лет наступило 228 страховых случаев, 2,1 млн вкладчиков получили компенсации в размере 1,2 трлн руб. Как видите, значительная часть нагрузки пришлась на последние пять лет, поскольку в этот период регулятор активно расчищал рынок от слабых и финансово неустойчивых игроков. Работы было много — и у Банка России, и у АСВ. Но, несмотря на пиковые нагрузки, Агентство ни одного сбоя в работе системы страхования вкладов не допустило. Все вкладчики получили доступ к своим средствам в кратчайшие сроки. Более того, нам удалось сократить период подготовки к выплатам с 11 рабочих дней в 2016 году до 6,4 рабочего дня в 2020 году.

— Какие наиболее заметные события за последние пять лет можно назвать?

— За это время были сделаны важные шаги по расширению гарантий системы страхования вкладов на основную (по количеству) часть юридических лиц. С начала 2019 года застрахованы средства малых и микропредприятий, а с 1 октября 2020 года — вклады отдельных категорий общественных объединений и НКО социальной направленности. На сегодня почти 13,1 тыс. малых предприятий выплачено свыше 6 млрд руб., а чуть более чем за полгода действия поправок о выплатах социальным НКО страховое возмещение в размере 68,1 млн руб. получили 340 таких организаций. Определенные изменения произошли и для физических лиц: в 2015 году был введен отдельный лимит возмещения до 10 млн руб. по счетам эскроу, открытым для расчетов по сделкам купли-продажи недвижимости, а с июля 2018 года — по договорам участия в долевом строительстве многоквартирного дома. В прошлом году были приняты поправки, которые увеличивают предельную сумму страхового возмещения до 10 млн руб. по временно высоким остаткам на счетах, образовавшимся в результате поступления на них со счетов третьих лиц денежных средств в безналичном порядке в особых жизненных ситуациях, их перечень определен в законе. Это, в частности, поступление средств от продажи жилья, получения наследства, грантов, субсидий, выплат по суду и так далее. Эти законодательные изменения имеют большое значение, прежде всего повышая привлекательность и надежность безналичных расчетов через банк по социально значимым событиям и крупным сделкам. Пока практический опыт применения этого механизма «штучный», но главное, мы уже видим, что он работает.

Агентство ни одного сбоя в работе системы страхования вкладов не допустило. Все вкладчики получили доступ к своим средствам в кратчайшие сроки. Более того, нам удалось сократить период подготовки к выплатам с 11 рабочих дней в 2016 году до 6,4 рабочего дня в 2020 году

— Сколько банков сейчас в процессе ликвидации? Удается ли что-то вернуть кредиторам, которые не были застрахованы?

— Наша статистика показывает, что страховка дает возможность полностью вернуть свои вклады 96–97% вкладчиков—физических лиц. Однако вы правы: почти всегда остаются те, кто держал в банке больше страховой суммы — они становятся кредиторами первой очереди. Кроме того, у банка остаются обязательства перед сотрудниками, а также клиентами, средства которых не застрахованы. Их требования включаются во вторую и третью очереди соответственно. Сейчас Агентство управляет ликвидационными процедурами более чем в 400 финансовых организациях: 342 банках, 28 НПФ, 35 страховых компаниях. Еще в 386 финансовых организациях ликвидационные процедуры уже завершены, из них 380 — банки. По ним я могу поделиться статистикой. Средний процент удовлетворения требований кредиторов в 380 банках, где ликвидационные процедуры завершены, составляет 48,1%. При этом требования кредиторов первой очереди удовлетворены на 67,7%, второй очереди — на 37%, третьей очереди — на 32,7%. Это хороший результат. Много лет назад, когда АСВ только начинало свою работу, требования кредиторов удовлетворялись на 5–6%. Для расчета с кредиторами в максимально возможном объеме Агентство ведет масштабную работу. Мы взаимодействуем с заемщиками, ищем и возвращаем имущество, обеспечиваем его сохранность и проводим торги, ведем огромную судебную работу: выявляем сомнительные сделки и оспариваем их, привлекаем к ответственности лиц, чьи действия привели организацию к банкротству. Есть банки, где нам удается вернуть кредиторам все 100% средств. Но есть и банки, где цифры небольшие.

Реальная стоимость

— От чего зависит КПД?

— От качества активов того или иного банка. В ряде случаев мы сталкиваемся с тем, что из-за различных злоупотреблений со стороны бывших акционеров и менеджмента — это и вывод средств, и схемные операции, и фальсификация отчетности, да и просто воровство,— реальная стоимость активов банков-банкротов оказывается очень низкой. Имущества фактически нет, либо его недостаточно. И таких банков, к сожалению, в последние годы было немало. Самые крупные случаи у всех на слуху: банк «Югра», Внешпромбанк, банк «Российский кредит», «Интеркоммерц» и ряд других.

— Насколько велики проблемы, которые обнаруживаются в банках после отзыва лицензий?

— В среднем реальная стоимость активов ликвидируемых банков составляет около 13–15% их балансовой стоимости. При этом в банках, у которых отозваны лицензии в последние годы, этот показатель выше: Банк России активно реагирует на накопление проблем в кредитных организациях. Например, в банках, выведенных с рынка в прошлом году, этот показатель можно оценить в 53%, что, безусловно, положительно сказывается на объеме удовлетворения требований кредиторов. В 85% организаций — это и банки, и НПФ, и страховые компании, поступающие в ликвидацию,— мы выявляем признаки криминального, преднамеренного банкротства. В этом случае, чтобы компенсировать потери кредиторов от недобросовестных действий контролировавших должника лиц, мы ведем работу по привлечению их к ответственности и обращению взыскания на их активы.

— Какие суммы АСВ пытается взыскать с экс-владельцев рухнувших банков?

— Только в рамках привлечения к гражданско-правовой ответственности сумма требований Агентства превышает 2,3 трлн руб. Это иски, поданные как в России, так и за рубежом. Положительные решения суда уже получены на сумму более 1 трлн руб., часть требований еще находится на рассмотрении. Кроме того, по заявлениям Агентства правоохранительные органы возбудили более 1730 уголовных дел, из них более двух третей — по фактам совершения преступлений бывшими собственниками и менеджментом. К уголовной ответственности привлечено свыше 220 лиц из числа руководства и бенефициаров. Только в прошлом году суды вынесли обвинительные приговоры по 34 сопровождаемым Агентством уголовным делам. По 18 из них виновные получили реальные сроки.

Однако получение судебных решений и даже обвинительных приговоров в рамках уголовных дел далеко не всегда означает моментальный возврат средств в конкурсную массу. К сожалению, реальные объемы возврата по выигранным судебным решениям существенно ниже заявленных сумм. Поэтому взыскание средств по решению суда — это отдельная и очень значимая составляющая нашей работы.

Последние два года Агентство сделало особую ставку на применение обеспечительных мер. В результате в 2020 году доля принятых судом таких решений возросла более чем на 60%. Часть банкиров успевает покинуть страну и формально не имеет здесь никаких активов. Это, конечно, существенно осложняет процесс возврата средств в конкурсную массу, но не останавливает нас. Если найти средства должника на территории России не удается, мы по согласованию с кредиторами банка инициируем процессы за рубежом. Наша задача — идти до конца и использовать все возможные методы в рамках закона, чтобы вернуть кредиторам их средства.

Процессы за рубежом

— Для чего к поиску и взысканию активов беглых банкиров за рубежом привлекаются сторонние компании?

— Поиск и возврат активов из иностранных юрисдикций — это не только длительный, но и весьма дорогостоящий процесс. Зачастую необходимо предоставить встречное обеспечение возмещения судебных издержек — суммы могут доходить до нескольких миллионов долларов.

с25