АЛЬТЕРНАТИВА

Деньги в трубке

Дмитрий ВОРОНКОВ

Новые технологии в наши дни развиваются настолько стремительно, что многие не успевают узнавать об инновациях, которые бизнес создает для частных лиц и компаний. Так, немалая часть наших сограждан продолжает думать, что возможности взаимодействия банковского счета с телефоном исчерпываются SMS-оповещениями, которые приходят после оплаты товаров и услуг платежной картой. На самом же деле в банковской сфере и вообще в мире денег в последние годы тоже происходят нарастающие революционные изменения. Уже сейчас благодаря им частные лица могут либо совсем не посещать отделения банков, где у них есть счета, либо сократить визиты туда до минимума. И это лишь начало новой финансовой эры, контуры которой пока теряются в тумане даже для тех, кто работает на банковском рынке.

Казалось бы, совсем недавно физическим лицам стал доступен интернет-банкинг. То есть набор сервисов, которые позволяют управлять своим банковским счетом (или несколькими) через всемирную компьютерную сеть: получать оперативную информацию о них, отправлять в банк финансовые документы, получать выписки по всем счетам в банке за любой период времени, отслеживать этапы обработки платежных документов в режиме реального времени и многое другое.

Но пока люди осваивали операции в сети на стационарных компьютерах, подоспели смартфоны. В сочетании с ураганным развитием мобильных сетей новых поколений они позволили пользоваться многими видами услуг, проводя операции прямо в телефоне и находясь при этом где угодно. Для этих целей банки разработали специальные приложения. Благодаря им можно следить за состоянием счетов, перебрасывая деньги с одного на другой (к примеру, если зарплата приходит на счет в одном банке, а кредит открыт в другом), пополнять всевозможные платежные карты, не пользуясь банкоматами и терминалами, оплачивать товары и услуги и так далее.

КАРТЫ, ДЕНЬГИ, ИНТЕРНЕТ

Мобильные сервисы позволяют посещать отделения банка не так часто, как прежде. В этой ситуации смартфон для наиболее продвинутых групп населения превращается не только в виртуальный кошелек, но и в банковское окно. Россия здесь – не исключение. «Серая» зона в нашей экономике (с зарплатами в конвертах) и целый ряд других обстоятельств делают процессы изменений не такими быстрыми, как в других странах. Но в целом ситуация развивается в духе общих тенденций.

К примеру, за последние годы произошел серьезный рост тех, кто оплачивает покупки только банковскими картами. Как показало недавнее исследование MasterCard, активно пользуются банковскими картами, оплачивая ими покупки раз в неделю и чаще, 59 % населения России (рост 13 % за год). По статистике Центрального банка в прошлом году количество платежей физических лиц по картам выросло на 27,8 %, а оборот по ним – на 11,9 % по объему. Следующим шагом для многих этих людей наверняка станет освоение мобильных приложений банков в своих телефонах.

Масштаб и скорость изменений на банковском рынке под воздействием информационных технологий (IT) таковы, что многие эксперты в России и за ее пределами характеризуют их выражением «революция». Некоторые уверены, что в результате кардинально поменяется сам принцип взаимодействия банков и их клиентов.

«Одними из ключевых драйверов развития банковской розницы становятся дигитализация и постепенная трансформация модели взаимоотношений банк – клиент. Если в до-цифровой модели клиент приходил в отделение несколько раз в год и получал услуги, которые банк готов был ему предложить, то с развитием интернет-банка клиент получил возможность проводить операции онлайн, а банк – возможность чаще взаимодействовать с клиентом», – пояснили нашей газете в Росбанке. «Во всех банках происходит активное переформатирование и переход в удаленные каналы обслуживания и продаж. Кто-то идет впереди, кто-то вторым эшелоном. Но все стараются уравнять набор своих функциональных и сервисных возможностей, улучшают интерфейсы, прорабатывают онлайн-открытие финансовых продуктов», – отмечает директор операционного офиса ОА «Райффайзенбанк» в Саратове **Кирилл Никитин**. «Безусловно, информационные технологии проникают с каждым днем все глубже во все сферы, и банки не исключение. Ситуацию в целом сложно назвать революционной, скорее есть определенные тенденции, но суть банковского дела остается прежней», – уверена управляющий Саратовским филиалом Росэнергобанка **Ольга Щербатых**.

БЫСТРЕЕ, ЕЩЕ БЫСТРЕЕ

Уже сейчас многие банки, работающие в России, предлагают клиентам самые разные возможности. Активно развивается, к примеру, использование биометрических технологий: владельцы мобильных устройств могут заходить в приложения банков по отпечатку пальца. Еще один сервис – подтверждение операций с помощью push-сообщений. Этот способ получения одноразовых паролей, как отмечает Кирилл Никитин, намного надежнее, чем SMS, так как доставка осуществляется без участия оператора сотовой связи. Короткий код доставляется только на то мобильное устройство, на котором было запущено и авторизовано приложение.

Есть сервисы, которые сообщают клиентам банка о близости точек партнеров, предоставляющих скидки при оплате товаров и услуг картой этого банка. С помощью интернет-банка можно открывать вклады и дистанционно их обслуживать, создавать шаблоны для автоплатежей, погашать штрафы ГИБДД, оплачивать коммунальные расходы и совершать на компьютере другие операции, не приходя в отделения банков.

Доступны ли все эти сервисы и услуги клиентам банков в Саратовской области? Опрошенные газетой представители кредитных учреждений подчеркивают, что нововведения действительны для всех клиентов независимо от географического расположения. В целом жители Саратовской области все охотнее осваивают новые возможности. «Клиенты Россельхозбанка активно пользуются услугами из области интернет- и мобильного банкинга. В мобильном направлении наиболее распространенной услугой в настоящее время является SMS-оповещение обо всех движениях средств, связанных с состоянием карточных счетов. Второе по популярности – предоставление возможности безналичной оплаты услуг сотовой связи, ЖКХ и других», – говорит замдиректора саратовского филиала **Алексей Шмелев**.

«Благодаря росту информированности и в связи с приоритетом дистанционного обслуживания в самих банках популярность онлайн-сервисов среди клиентов растет из года в год. За последний год количество пользователей онлайн-сервисов Райффайзенбанка на Волге увеличилось на 36 процентов. Количество транзакций в интернет- и мобильном банке в регионе – на 24 процента. В 2015 году начался качественный перелом – в два раза вырос уровень проникновения мобильного интернета. Проникновение смартфонов превысило проникновение стационарных компьютеров. 41 процент пользователей интернет-банка использует только мобильное приложение, полтора года назад таких было только восемь процентов», – отмечает Кирилл Никитин.

Кстати, мобильные приложения – это уже далеко не «предел мечтаний». В ряде стран клиенты банков перестали пользоваться не только наличными деньгами, но и пластиковыми картами. Используя на смартфонах специальный электронный кошелек, они могут совершать покупки, приблизив свой телефон к платежному терминалу и подтвердив PIN-код. В ответ на смартфон передаются данные совершенного платежа.

ПРОЙДЕМТЕ В ОНЛАЙН

Развитие информационных технологий в банковском секторе влияет не только на поведение потребителей, но и на сам финансовый рынок, обостряя конкуренцию на нем. Означает ли новая роль IT, что местные банки будут проигрывать конкуренцию межрегиональным банковским объединениям и банкам национального уровня, не имея возможности вкладывать сопоставимые ресурсы в развитие информационных технологий? «Развитие IT в банках – один из ключевых векторов развития финансовых учреждений. Думаю, региональным банкам с каждым днем все сложнее конкурировать с крупными банками с развитой филиальной сетью», – говорит Ольга Щербатых. «Региональным игрокам, которые не могут вложиться в развитие информационных технологий, сложно конкурировать с крупными банками. Но не стоит забывать, что не все сервисы доступны в дистанционном режиме. Например, для получения ряда сложных банковских продуктов клиентам по-прежнему необходимо обращаться в отделение», – поясняет Кирилл Никитин.

При этом большинство экспертов из разных стран сейчас сходится в том, что число банковских отделений в будущем станет неуклонно сокращаться. Например, в странах Скандинавии их количество с 2008 года упало на 50 процентов. В России же в последние десятилетия все банки, наоборот, активно наращивали свои филиальные сети. Означает ли бурное развитие удаленных сервисов, что филиалы окажутся ненужными и вложения в них были напрасными?

«Не думаю, что сокращение числа отделений и полный отказ от них – вопрос ближайших лет, – говорит Кирилл Никитин. – Сейчас все также необходимо развивать сеть отделений, в частности для того, чтобы банк находился в шаговой доступности. Подавляющее большинство клиентов пока еще не выбирает банк за онлайн-сервисы. Человек выбирает банк, исходя из своих потребностей: отделение ближе к дому; меньше процент по кредиту; выше ставки по депозиту. Онлайн-банкинг идет как важный, но вторичный продукт, который мы не можем продавать без отделений. Но когда человек начинает активно пользоваться интернет-банком или мобильным приложением, он, как правило, забывает про отделения, меньше начинает в них ходить. И это очень серьезная разгрузка офисов, которая помогает сконцентрироваться на более серьезной работе: кросс-продажах, финансовых консультациях и так далее».

«На данный момент банки в России не могут полностью уйти в онлайн в силу разных причин – от законодательных ограничений до ментальных особенностей россиян, – отмечают в Росбанке. – Если мы посмотрим на Европу, в частности на практику нашей материнской группы Societe Generale, которая имеет большие сети в разных странах, мы увидим, что в большинстве своем сети сохраняются. Несмотря на то что дистанционный банкинг в этих странах значительно более развит в силу разных причин, клиенты по-прежнему обращаются в отделения. Полагаем, что в ближайшие 5-10 лет обслуживание в офисах все еще будет востребовано в России. Тем не менее мы будем продолжать мотивировать людей на бесконтактный способ обслуживания, так как это напрямую сказывается на наших издержках. Самый дорогой вид обслуживания – в офисе».

ТЕЛЕФОН-КОШЕЛЕК

Ценность времени в нашем постоянно ускоряющемся мире все больше увеличивается. И если какое-то действие можно совершить с помощью интернета, телефона или мобильного приложения, необходимость поездки и ожидания в очереди многих уже раздражает.

Большинство экспертов едины в том, что основные финансовые потребности людей не поменялись. Как и пятьсот лет назад, клиентам нужны четыре простые операции: заплатить, накопить, занять и передать деньги другому. А вот поставщиками этих услуг в ходе изменений могут стать уже не банки. Или не только они. В международной системе PayPal, к примеру, в настоящее время зарегистрировано уже более 188 миллионов активных пользователей из 203 стран мира. Инвесторы во всем мире проявляют огромный интерес к созданию новых платежных систем и сервисов, а на финансовый рынок приходят компании из других сфер. К примеру, в начале этой недели социальная сеть «ВКонтакте» запустила денежные переводы между пользователями. Теперь они смогут отправлять деньги (до 75 тысяч рублей) прямо в сообщениях, используя банковскую карту. И это лишь один пример из многих подобных за последнее время.

Оценки вариантов дальнейшего развития событий в банковском бизнесе разнятся. Одни уверены, что банки по-прежнему будут контролировать финансовый рынок, как и в прежние эпохи. Другие считают, что кредитным учреждениям придется радикально измениться, поскольку иначе они просто перестанут существовать, уступив рынок более гибким конкурентам. В любом случае, превращение мобильного телефона и кредитной карты в единое устройство уже началось. И не исключено, что в будущем это изменит привычные модели поведения людей гораздо сильнее, чем пока представляется.

ОТКАЗ УХА

Борьба с мозгами

Юлия КЛИМЕНКО

Знаете, почему мы живем не так хорошо, как хотелось бы? Все просто: по досадному недоразумению, мы считаем себя взрослыми, самостоятельными индивидуумами и не желаем терпеть неустанную, всеобъемлющую заботу о себе со стороны людей государственных. Что-то мешает нам следовать их мудрым рекомендациям, хотя общеизвестно, что начальство плохого не посоветует. А между тем ничего такого сверхъестественного отцы-командиры (и такие же матери) от нас не ждут.

Уж сколько раз и в каких только выражениях не увещевал нас с вами губернатор **Валерий Радаев** заняться спортом или, на худой конец, физкультурой! А народ бездействует. Однако не желает наш дорогой губернатор мириться с пассивностью масс и прибегает к наглядной агитации. Возьмет и команду сколотит из членов своего прогрессивного правительства, чтобы в неравной схватке победить соперников. И вроде пока еще никому не удавалось его переиграть. А бывает, и единолично что-нибудь эдакое спортивное вытворит: отожмется раз 25 или с пудовой гирей по-молодецки поиграет. Однажды даже признался, что в детстве хотел стать физруком.

Народ, в свою очередь, поохает, поахает, опять на свои диваны/кресла/стулья плюхнется и давай в компьютер пялиться или того хуже – в телевизор. В общем, осерчал на нас глава региона и поставил задачу вовлечь в занятия спортом все население Саратовской области. Таким макаром Валерий Васильевич одномоментно трех-четырех зайцев убьет: перевыполнит президентское поручение по 40-процентному офизкультуриванию граждан РФ; оздоровит и, вероятно, продлит жизнь населению области, что, как ни крути, должно поспособствовать увеличению налогооблагаемой базы. Ну и нам, неразумным, урок будет преподан – дескать, так-то вот губернатора с первого раза не слушаться!

Если вопрос с физической, так сказать, дисциплиной почти решен, то наша финансовая расхлябанность ввергает государственных мужей и жен областного уровня прямо-таки в отчаяние. «Теневая занятость «ворует» у бюджета и пенсионной системы миллиарды рублей в год», – буквально на всех круглых столах, брифингах и пресс-конференциях криком кричит губернский министр занятости, труда и миграции **Наталья Соколова**. И, разумеется, никакого эффекта. Трудящиеся не выстраиваются в очередь, чтобы покаяться в получении «черных» и «серых» зарплат. Телефоны доверия не раскаляются докрасна от нескончаемых доносов на работодателей-ловчил. Даже проверки не помогают. «Очень часто мы сталкиваемся с утечкой информации: работодатели узнают, что мы к ним идем, закрываются, уходят, и просто никого мы не можем найти и наказать», – разводит руками Наталья Юрьевна.

От нас, к сожалению, уходят не только нарушители, но и мозги. Так, во всяком случае, считает заместитель председателя регионального правительства **Александр Соловьев**. «Что греха таить, самая большая борьба – это борьба за мозги. Нам крайне важно и очень хочется, чтобы наши умненькие ребята оставались на территории области, а даже если и получали дополнительное образование вне субъекта, то возвращались, творили и создавали предприятия на территории Саратовской области», – относительно недавно мечтал вслух Александр Александрович.

Кстати, не один зампред грезит перспективной молодежью. Минкульт губернии уже практически приступил к созданию «эффективной системы поиска и поддержки талантливых детей и молодежи». Да и многие другие ведомства не ленятся закидывать сети, чтобы выловить какое-нибудь юное дарование.

Правда, дарования нынче пошли очень даже себе на уме. Не желают они выявляться на региональном уровне (а еще меньше – на муниципальном). Им Москву подавай! А уж как они до нее доберутся, то, считай, с концами – обратно ни калачом, ни угрозами, ни шантажом не заманишь. И что самое обидное, в столице-то они не малую родину, а себя прославляют. Однако есть слабое утешение – таких у нас не большинство.

Впрочем, еще не уехавшие тоже далеко не подарок. Все мы знаем, как печется о Саратове сити-менеджер **Валерий Сараев**. Человек ночей не спит, не ест, не пьет, а все инспектирует и инспектирует. Ну и еще праздники разнообразные организует, в том числе для молодежи. Да на Валерия Николаевича молиться надо, а саратовские студенты ему, можно сказать, в душу плюнули. В ходе фестиваля «Поехали!» превратили центр города в свалку. «Чапаева, Московская, такое ощущение, что мусор несли с собой и выбрасывали», – пожаловался подчиненным Сараев и добавил, что на каждой остановке имеются урны, но молодежь их игнорировала, равно как и замечания.

Справедливости ради надо сказать, что и граждане постарше – те еще неслухи. Им хоть кол на голове теши, они все делают по-своему. Знающие люди ответственно заявляют: «Хотите деньги зарабатывать – идите в бизнес!» А они что? Сидят как приклеенные на своих бюджетных рабочих местах и на жизнь жалуются. Детский сад какой-то! И ведь так буквально во всем.

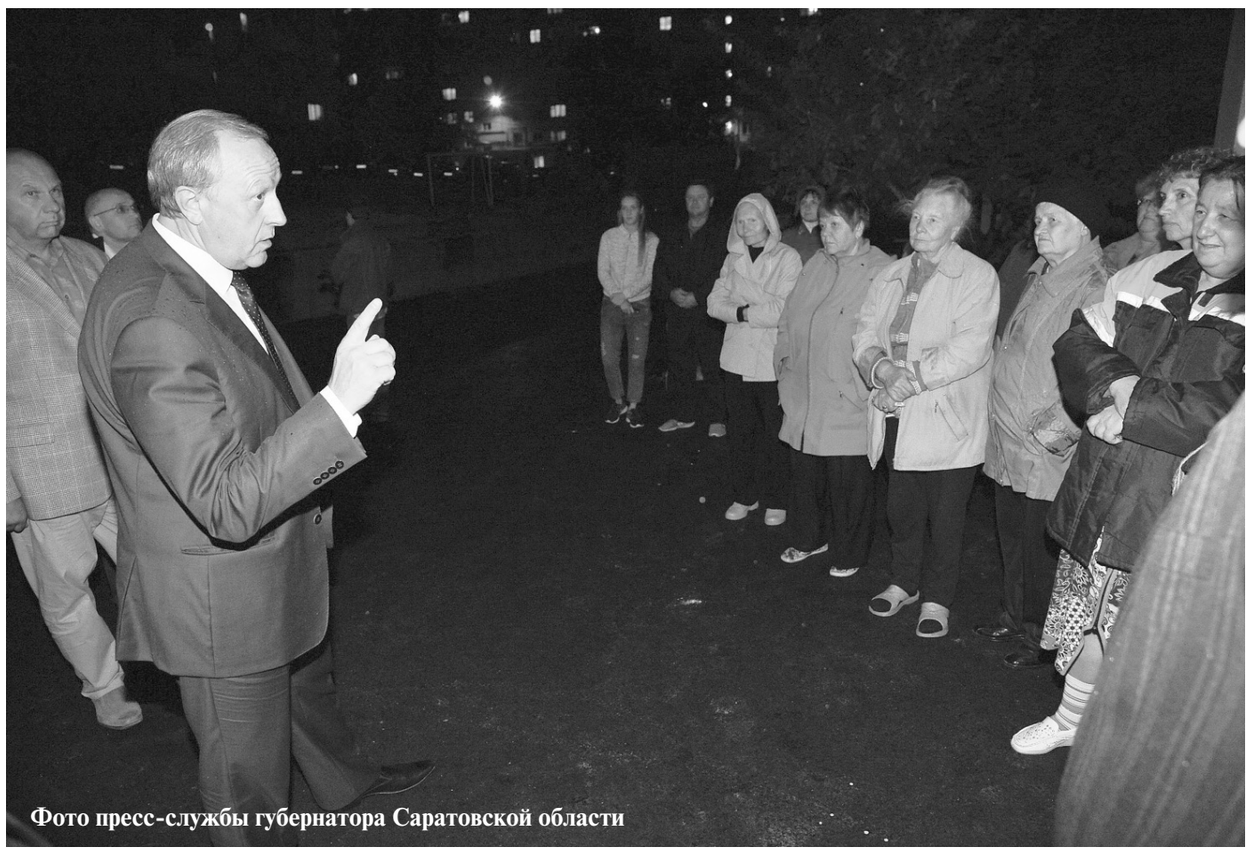

Фото пресс-службы губернатора Саратовской области

Спрашивается, кто мешает откликнуться на призыв министра транспорта и дорожного хозяйства области **Николая Чурикова** и на свой страх и риск проконтролировать качество свежеуложенного асфальта? Не исключено, что на этом пути вас ждут отсутствие взаимопонимания и наличие агрессии со стороны работников дорожных служб. Но, надеюсь, упоминание имени профильного министра снимет возникшее напряжение.

Похвально было бы по совету дорогого нашего Валерия Васильевича вырваться из плена равнодушия и помочь власти (во всех ее проявлениях) «изменить ситуацию в каждом дворе областного центра». Как? Очень просто: начните с малого. «У нас уже чопиков не хватает, чтобы забивать прорывы», – сказал как-то народный губернатор. Чем не руководство к действию! Настругайте этих чертовых чопиков (или что там с ними делают) и отнесите Валерию Васильевичу (Валерию Николаевичу тоже можно) – вот вы и помогли начальству делом. Поверьте, оно вам этого никогда не забудет.

Всех, кто располагает достоверными сведениями о проявлениях полицейского произвола, оказании психологического давления или физического воздействия, ИА «Версия-Саратов» просит присылать информацию, документы, фото- или видеоматериалы на электронный адрес lenta@nversia.com. Телефон для связи с корреспондентами редакции: 8 (8452) 487444. Эти факты будут систематизированы и переданы министру внутренних дел РФ Владимиру Колокольцеву, а также руководству страны.

ИА «Версия-Саратов» открыло горячую линию для честных (а мы уверены, что они есть) полицейских, а также несправедливо пострадавших в борьбе за отстаивание чести мундира или незаслуженно уволенных.

Обращаться с информацией можно по телефону редакции 8 (8452) 487444 или по электронной почте lenta@nversia.com. Эти факты будут систематизированы и переданы министру внутренних дел РФ Владимиру Колокольцеву, а также руководству страны.

АНОНИМНОСТЬ ГАРАНТИРУЕМ!