

банк

Самарская область стала одним из регионов-лидеров по привлечению финансовых потоков во время ЧМ-2018, заработав более 70 млрд руб. Это в определенной мере привело к развитию туристического потенциала губернии. По мнению экспертов, несмотря на нерешенные инфраструктурные проблемы, туриндустрия Самарской области весьма перспективна.

Мундиаль как стимул для развития туризма

— инвестиции —

Согласно опубликованному правительством РФ докладу «Исследование влияния ЧМ-2018 на экономическую, социальную и экологическую сферы», Самарская область в итоге заработает на мундиале 73 млрд руб., или 6% годового ВРП. Суммарный эффект от мундиаля для России за пятилетний период составит 867 млрд руб., или примерно 1% ВВП. Это одновременный эффект, однако, по мнению авторов исследования, ожидается и долгосрочный, который будет вызван ростом туризма и развитием инфраструктуры городов-организаторов ЧМ, включая Самару.

В настоящее время туризм является одним из важных направлений, влияющих на рост экономики, в том числе на развитие таких сфер экономической деятельности, как услуги туристских компаний, коллективных средств размещения, транспорта, связи, торговли, производство сувенирной и иной продукции, питание, сельское хозяйство, строительство и другие отрасли, тем самым выступая катализатором социально-экономического развития регионов.

Самара вошла в пятерку городов, где, по данным банка ВТБ, болельщики во время ЧМ-2018 потратили больше всего. Первое место, естественно, заняла Москва, в которой туристы оставили более 80 млрд руб. Далее идут Санкт-Петербург, Екатеринбург, Казань и Нижний Новгород с Самарой. В двух последних городах-организаторах ЧМ-2018 гости мундиаля совершили транзакции на 1,4 млрд руб. Иностранцы больше всего тратились на транспорт, общественное питание, одежду и проживание. Всего, по данным главы комиссии Общественной палаты РФ по развитию общественной дипломатии Елены Суторминой, иностранные футбольные болельщики вложили в экономику России во время ЧМ-2018 более 120 млрд руб.

Власти региона уверены, что мундиаль может стать толчком к развитию туристической отрасли. Тем более что область обладает отличным туристическим потенциалом, пока не реализованным в полной мере. В 2017 году сообщалось, что туристические возможности Самарской области заинтересовали немецких туроператоров, которые готовы работать в этом направлении и уверены, что оно будет пользоваться популярностью у туристов из Германии.

Географическое расположение Самарской области позволяет развивать целый ряд направлений: от горнолыжного зимнего туризма до пляжного туризма с отдыхом на бере-



Самара вошла в пятерку городов, где, по данным банка ВТБ, болельщики во время ЧМ-2018 потратили больше всего

гах Волги. Сегодня набирает силу новое направление — событийный туризм, привлекающий самых взыскательных любителей путешествий. Лауреатами различных конкурсов становятся фестивали «Классика над Волгой», «Сызранский помидор», «Барабаны мира», «Фестиваль скорости Автограда», проекты национального парка «Самарская Лука», фестиваль электронной музыки и нетривиального спорта «ГЭС ФЭСТ», проект Volga-quest («кругосветка» на собачьих упряжках). Развивается и столь популярный сегодня гастрономический туризм. Стоит, правда, добавить, что на мероприятия в сфере событийного туризма пока тратится немало бюджетных средств. Расходы из региональной казны только на Грушинский музыкальный фестиваль в 2017 году превысили 9 млн руб.

Благодаря ЧМ-2018 дорожная инфраструктура Самарской области претерпела качественные измене-

ния, став более комфортной для развития автомобильного туризма. Благодаря реализации приоритетного проекта «Формирование комфортной городской среды» в лучшую сторону меняется облик городов региона, мунсть и не желаемыми темпами.

Самара становится более привлекательным городом, с ухоженными пешеходными туристическими маршрутами и приятными рекреационными зонами. Воздушная гавань региона — аэропорт Курумоч — расширил возможности для любителей путешествовать, обогатив свой круг предложений новыми маршрутами в различные российские регионы и страны мира, например, Китай. Железнодорожный вокзал Самары является одним из самых больших и современных в Европе, там могут одновременно находиться несколько тысяч человек. Авто- и речной вокзалы, к сожалению, нельзя назвать удобными местами для пре-

бывания туристов, но есть надежда, что и эти комплексы кардинально обновят. Через несколько лет в Самаре обещают построить новый речной вокзал.

Главным трендом 2017 года были технологичные решения, и Самарская область стала одним из первых регионов, где IT-технологии в сфере туризма получили самое широкое распространение (терминалы с системой TripAdvisor располагаются в павильонах Туристского информационного центра Самарской области в аэропорту Курумоч и в здании железнодорожного вокзала). Система поиска и бронирования туров TripAdvisor позволяет не только получить самую полную информацию по всем туристическим объектам региона, но и сформировать полноценный тур по своему вкусу, а также забронировать места в режиме онлайн. Развивать подобные сервисы планируют и дальше.

На территории Самарской области сосредоточены уникальные природные и рекреационные ресурсы, объекты национального и мирового, культурного и исторического наследия, проходят важные экономические, спортивные и культурные мероприятия.

Потенциальной туристской привлекательностью обладает волжская излучина Самарская Лука, на территории которой расположен одноименный национальный парк, а также один из старейших природных заповедников — Жигулевский государственный природный биосферный заповедник имени И. И. Спрыгина.

Туризм в современном мире рассматривается как социально-экономическое явление, оказывающее влияние на развитие всей связанной с ним инфраструктуры. Современный туризм превращается в высокодоходный вид экономической деятельности.

«Пока что говорить о долгосрочном положительном эффекте на рост туристического потока в Самарской области, оказанном подготовкой к проведению ЧМ-2018, преждевременно, поскольку этот эффект будет носить отложенный характер и может проявить себя уже в 2019 году. Традиционно высокий сезон внутреннего и въездного туризма приходится на весну и лето, для региона это тем более актуально, что зимой передвижение туристического речного транспорта ограничено, хотя не исключая, что уже зимой Самара и Самарская область могут привлечь значительно больше туристов, предпочитающих путешествовать по стране за счет качественного и количественного роста номерного фонда, повышения транспортной доступности за счет реконструкции дорог и транспортной инфраструктуры в целом. Если посмотреть на промежуточные результаты по туризму, то в целом можно отметить положительные изменения, вызванные непосредственно интересом к региону в связи с ЧМ. Если в 2017 году регион посетили 742 тыс. человек, включая россиян и иностранных туристов, то только в период проведения ЧМ-2018 — уже 500 тыс., включая 104 тыс. иностранцев. С учетом преимуществ, обеспеченного таким взрывным скачком числа туристов, по итогам года, скорее всего, их общее число вырастет на 45–55% к уровням 2017 года. В 2019 году, с учетом эффекта высокой базы, скорее всего, последует снижение, эта проблема, впрочем, будет характерна для всех городов, принимавших игры в рамках мундиаля, включая даже такие традиционно популярные у россиян и иностранных туристов города, как Москва, Санкт-Петербург и Сочи. Однако положительный эффект, на мой взгляд, все равно будет иметь место. Россияне, успевшие на собственном опыте оценить качество сервиса за рубежом, даже при путешествии по России стремятся сохранить уровень комфорта, однако до проведения масштабной подготовки городов перед ЧМ-2018, в отсутствие инвестиций в туристическую инфраструктуру, скажем прямо, предложение не соответствовало спросу. Для Самарской области это выльется в рост турпотока, хотя сохранение высоких показателей будет возможно исключительно при условии, что высокое качество предлагаемых туристам услуг, качество дорог и номерного фонда будут поддерживаться на высоком уровне, что требует инвестиций», — считает аналитик ГК «Алор» Алексей Антонов.

Андрей Сазонов

Трудности перевода

с 10 **Н** комментирует директор сети операционных офисов Райффайзенбанка по Самарской области Елена Попова. Дивизиональный директор по розничному бизнесу Альфа-Банка Анастасия Халили рассказывает, что в кредитной организации давно отлажен процесс мониторинга операций клиентов.

«Хотя общий для всех перечень критериев сомнительных переводов разрабатывает Центробанк, у многих банков, в том числе у „Альфы“, в процессе мониторинга для выявления операций, совершаемых без согласия клиентов, анализируется по много раз большее количество критериев», — рассказывает собеседница издания.

Чтобы помочь клиенту избежать столкновения с кибермошенниками, Альфа-Банк проводит семинары по финансовой грамотности, а также регулярно информирует владельцев счетов о базовых принципах финансовой безопасности.

«Мы объясняем, что важно помнить, что ни один банк никогда не просит клиента называть PIN-код, ссв-код или пароль из телефонных уведомлений. Еще мы обращаем внимание клиентов на то, что банк по закону обязан блокировать транзакцию не больше чем на два рабочих дня. Поэтому клиент должен оперативно связаться с нами, если не совершал операцию. Способ связи — это звонок в колл-центр „Альфы“. В свою очередь, если у банка возникают сомнения по поводу операции, то клиенту поступает звонок, если дозвониться до клиента не удастся, то после блокировки карты мы направляем ему SMS и e-mail. Сейчас прорабатываем вопрос о добавлении push-уведомлений», — говорит Анастасия Халили.

В ВТБ также готовы к поправкам в закон об НПС.

«Вводимые изменения не окажут существенных изменений на актуальные процессы работы банка. Сейчас для выявления подозрительных операций ВТБ использует круглосуточный мониторинг платежей», — сообщает пресс-служба кредитной организации.

Сбербанк применяет систему фрод-мониторинга.

«Наша система основана на искусственном интеллекте. Она отслеживает подозрительные операции в режиме онлайн и блокирует их по мере необходимости. Мы пресекаем хищение в 97% случаев», — рассказали в банке.

Ущерб клиентов минимален

Представители кредитных организаций сходятся во мнении, что поправки в закон о Национальной платежной системе не создадут помех для обслуживания клиентов. С ними согласен и аналитик ГК «Финам» Алексей Коренев.

«Мы не видим повода для беспокойств. Добросовестным клиентам опасаться нечего. И нет оснований считать, что блокировки транзакций будут использоваться чаще. По крайней мере, это не столь уж большая плата за существенное снижение рисков как для банков, так и для клиентов», — считает эксперт.

В любом случае, добросовестному клиенту, который столкнулся с блокировкой карты или операции по ней, не стоит паниковать. Ему следует дожидаться звонка из банка и действовать в соответствии с описанным выше порядком. Так или иначе, добросовестный отправление платежа обязательно будет оспаривать действия кредитного учреждения в случае блокировки операции или карты. А вот мошенники разбираться с проблемой точно не станут и предпочтут скрыться.

«Чтобы держатель карты не столкнулся с блокировкой транзакции, ему необходимо сообщить своему банку о выезде за рубеж и сроке пребывания там. Кроме того, ему следует передать в кредитную организацию сведения о местонахождении в другой стране и контакты для экстренной связи. Необходимо иметь в путешествии карту другого банка, а также наличные деньги, не отключать номер телефона, к которому привязана банковская карта даже в случае использования местного оператора. Также надо пользоваться картой для оплаты товаров и услуг только в надежных магазинах и онлайн-сервисах», — советует Мурад Салихов.

Ждите шквала блокировок

Однако партнер юридической фирмы «Рустам Курмаев и партнеры» Дмитрий Клеточкин считает, что блокировка все же создаст неудобства для держателей карт.

«На банки возлагается обязанность (а не право) по выявлению и блокированию подозрительных операций. Таким образом, при обнаружении малейших признаков мошенничества эмитенту гораздо проще и выгоднее с точки зрения нивелирования рисков для себя сначала блокировать операции и карты, а уже затем разбираться в ситуации. Скорее всего, в ближайшее время клиенты — физические лица при осуществлении операций столкнутся с большим количеством ложных срабатываний систем безопасности», — прогнозирует аналитик.

По его словам, в случае с юридическими лицами, у которых заблокировали карты, одного лишь звонка оператора для разблокировки будет недостаточно, так как кредитная организация может запросить документы, подтверждающие правомерность получения средств от контрагента.

«По факту на банк возлагается некий суррогат судебной функции, поскольку он обязан определять, являются ли они (документы) достаточными для совершения транзакции. И тут все будет зависеть от квалификации сотрудников банка, а это создает для бизнеса высокие риски», — резюмирует специалист.

Мошенники не дремлют

Дмитрий Клеточкин говорит, что, несмотря на разумность законодательной инициативы и цель защитить клиентов банков от действий мошенников, угроза киберпреступлений в отношении держателей карт все же сохранится. «То, что ЦБ публикует критерии определения подозрительных операций, формирует риски того, что мошенники научатся совершать противозаконные действия в таком объеме, чтобы не вызывать подозрений у банков, тем более что со стороны кредитных организаций контроль за редкими исключениями в основном осуществляется автоматически, без привлечения сотрудников банков», — рассуждает эксперт.

Кибермошенники попытались адаптироваться к новой ситуации еще до вступления в силу закона о национальной платежной системе. В частности, «Российская газета» сообщила о том, что преступники стали использовать поправки в закон для запугивания клиентов банков и вымогательства денег в Самарской, Смоленской, Волгоградской республиках, Мордовияском крае, а также в республиках Карелия и Карелия.

«Злоумышленники рассылают на номера держателей банковских карт сообщения с информацией об их блокировке, спекулируя на теме повышенного внимания банков к операциям и переводам по картам», — пишет издание.

Сведений о счете в подобных сообщениях нет, а в качестве их автора называется ЦБ

РФ с указанием контактного телефона для справки. По сути мошенники имитируют деятельность банка, но фактически заблокировать операции клиента с банковской картой или саму карту они не могут.

Их задача — получить информацию о счете, поэтому они стараются под видом сотрудников кредитной организации связаться с владельцем карты и узнать ее номер, ПИН-код и CVV-код. В некоторых случаях этого не требуется: клиенту банка достаточно позвонить по указанному в сообщении мошенников номеру или перейти по присланной ими ссылке, и преступники получают доступ к счету держателя карты.

Ряд клиентов банков уже пострадал от киберпреступников, работавших по этой схеме. То же издание сообщает, что в Смоленске мужчина получил SMS-сообщение о блокировке карты с телефоном службы поддержки «банка», дозвонился до преступника, которому продиктовал всю информацию по карте и лишился 160 тыс. руб. Аналогичным способом жительница Волгограда потеряла 46 тыс. руб. Такие же сообщения получают и жители Самары.

Эксперты советуют держателям карт проявлять бдительность и при получении подобных SMS не связываться по указанному в них телефону и не переходить по ссылкам, а звонить напрямую в колл-центр своего банка (он указан на оборотной стороне карты) и расспрашивать сотрудников кредитной организации о причинах и сроках блокировки. Указание ЦБ РФ в подобных сообщениях должно насторожить, потому что Центробанк сотрудничает с подведомственными ему кредитными организациями и властями, а не с физическими и юридическими лицами и не занимается блокировками карт.

Георгий Портнов