Б

Тематическое приложение к газете Коммерсантъ

Банк

Вторник 30 октября 2018 № 199

samara.kommersant.ru

ПАРТНЕР ВЫПУСКА
Райффайзен БАНК
АО «Райффайзенбанк».
Ген. лиц. Банка России № 3292 от 17.02.2015. Реклама.

10 | Как банки подготовились к поправкам в закон о национальной платежной системе

11 | В Самарской области банки отмечают увеличение количества добросовестных клиентов

В первом полугодии 2018 года банки в Самарской области продемонстрировали рост практически по всем основным финансовым показателям. В розничном сегменте сформировалось несколько тенденций: смещение потребительского спроса с классических вкладов в сторону накопительных счетов и возросший интерес к страховым продуктам. В кредитовании частных клиентов лидирующие позиции по-прежнему занимает ипотека. В перспективе игроки банковского рынка надеются на сохранение положительной динамики.

Банки показали рост

ОЛЕГ ХАРСЕЕВ

Игроки банковского рынка надеются на сохранение положительной динамики

— итоги —

Какая розница

Как отмечают банкиры, в первом полугодии этого года розничный бизнес в Самарской области показал рост по всем основным показателям. Увеличился спрос на кредитные продукты, особенно в сегменте автокредитования. В последнее время фиксируется рост среднего размера выдаваемых кредитов физическим лицам. По-прежнему одним из драйверов розничного кредитования остается ипотека. Также на региональном рынке возрос процент привлеченных средств населения.

По словам управляющего розничного филиала ВТБ в Самарской области Максима Папкова, за шесть месяцев текущего года банк в регионе предоставил жителям почти 19 тыс. кредитов на общую сумму 12,7 млрд руб., что на 55% больше, чем за аналогичный период прошлого года. Абсолютным лидером в области по объему выдачи средств являются кредиты наличными — 7,3 млрд рублей (+55%). Существенно вырос спрос на ипотеку — 4,6 млрд руб. (+70%). Сегмент автокредитования стимулировала либерализация требований к заемщикам. Например, стала доступна опция оформления кредита без страхования залога (КАСКО), появились программы с нулевым первоначальным взносом. Еще одна причина — клиенты стали активнее покупать подержанные автомобили именно с помощью автокредита. В части привлечения средств клиентов за первые полгода жители региона разместили в банке свои сбережения в размере 5 млрд руб., что в 3,5 раза больше, чем за аналогичный период 2017 года.

Как говорит директор филиала Уральского банка реконструкции и развития в Самаре Юлия Зотова, в первом полугодии банк выдал физическим лицам 248 кредитов на сумму 56 млн руб. Это на 26% больше по количеству и на 27% — по объему, чем за аналогичный период прошлого года. Средняя сумма кредита физлицам от УБРиР в первом полугодии выросла на 1% по сравнению с аналогичным периодом прошлого года и составила 225,8 тыс. руб. Также частные клиенты за первое полугодие оформили в УБРиР депозиты на сумму 34,3 млн рублей. С 1 августа 2018 года УБРиР масштабировал свою ипотечную программу на новые регионы, в том числе на Самару.

Директор сети операционных офисов Райффайзенбанка по Самарской области Елена Попова также рассказала о хороших результатах за первое полугодие, отметив, что в розничном сегменте сегодня можно говорить о нескольких тенденциях. В первую очередь, все более заметно смещение потребительского спроса с классических вкладов в сторону накопительных счетов. Еще один яркий тренд, который, по прогнозам банка, будет только укрепляться — возрастающий интерес к страховым продуктам.

«В частности, наши клиенты все чаще задумываются о формировании финансовых резервов для себя и стартового капитала для своих детей при помощи программ накопительного страхования»,— поясняет Елена Попова. По ее словам, интересные изменения произошли в части пассивов физических лиц — с середины 2017 года объем вновь привлеченных средств частных клиентов в долларах США в самарском отделении Райффайзенбанка увеличился почти вдвое. Средний размер кредита, выдаваемого розничным клиентам (в том числе премиальным) в самарском отделении Райффайзенбанка увеличился примерно на 15%. «В кредитовании частных клиентов лидирующие позиции по-прежнему занимает ипотека. За год кредитный портфель самарского отделения по этому направлению вырос более чем на 20%. При этом очевидно, что темпы прироста замедляются. Одна из причин — естественное насыщение рынка»,— добавляет госпожа Попова.

О положительной динамике в розничном бизнесе говорят и в АльфаБанке. По словам дивизионального директор по розничному бизнесу Анастасии Халили, общий объем привлеченных средств розничных клиентов вырос на 21% по сравнению с первым

с 11

Малый бизнес открывает банки

В Самарской области отмечается рост кредитования малого и среднего бизнеса. В первой половине года усилилась конкуренция банков за этот сегмент рынка. Эксперты отмечают, что ранее крупные банки «не воспринимали малый бизнес всерьез и не предлагали ему адаптированных продуктов и услуг», «сейчас же практически все банки активно привлекают на обслуживание даже стартаперов и фрилансеров». Специалисты подчеркивают, что в 2019 году «банки выйдут на новый уровень конкуренции: в приоритете будет дистанционное обслуживание, легкость получения услуг, уместность предложений».

— рынки —

В последние годы наблюдается прирост количества субъектов малого и среднего предпринимательства в Самарской области. Эксперты финансовой группы БКС подчеркивают, что лучше всего об активности малого бизнеса говорит статистика ФНС: ежемесячно регистрируется более 100 тыс. компаний и индивидуальных предпринимателей. По словам аналитика ГК «Финам» Алексея Коренева, число предприятий малого бизнеса в области по состоянию на 1 июля составляло 5754 единиц, суммарный оборот с начала года по ним составил 251 млрд руб., а численность персонала на 1 июля была равна 177 тыс. человек. «Самарская область в части активности малого и среднего бизнеса хоть и не относится к числу лидеров, но показывает себя достаточно хорошо»,— резюмирует Алексей Коренев.

Региональные банки отмечают положительную динамику кредитования малого и среднего бизнеса (МСБ). Тенденцию роста кредитования МСБ связывают с повышением активности крупных государственных банков. Так, по информации пресс-службы ВТБ, за восемь месяцев 2018 года ВТБ в Самарской области выдал предприятиям этого сегмента кредиты на сумму 1,07 млрд руб. Банк обслуживает в регионе более 10 тыс. клиентов МСБ. Директор сети операционных офисов Райффайзенбанка по Самарской области Елена Попова подчеркивает, что по объему кредитного портфеля в сегменте малого и микробизнеса самарское отделение входит в Топ-5 Райффайзенбанка по стране. «Наша задача на будущий год — попасть в Топ-3 по этому направлению»,— говорит Елена Попова.

О положительной динамике кредитования малого бизнеса, в том числе, говорят специалисты Росбанка. В Самарском регионе выдачи кредитов в Росбанке увеличились в 1,5 раза по сравнению с 2017 годом, прирост кредитного портфеля за восемь месяцев 2018 года составил 66%, а количество новых привлеченных клиентов за данный период превысило 1200 компаний. Управляющий операционного офиса «Самарский» Альфа-Банка Сергей Нагайцев, в свою очередь, подчеркивает, что об уровне активности самарского бизнеса в части кредитования свидетельствуют результаты деятельности АльфаБанка: объемы кредитования МСБ выросли почти в три раза в течение трех кварталов 2018 года.

Однако директор филиала Уральского банка реконструкции и развития в Самаре Юлия Зотова отмечает, что объем рынка малого бизнеса, как и его активность в целом по стране, снижается. «Реальная емкость рынка банковского обслуживания малого бизнеса стагнирует, несмотря на официальную статистику, фиксирующую рост предприятий малого и микро бизнеса (ММБ). Новые предприятия, в основном, появляются из-за перерегистраций, а вот стагнация рынка происходит из-за увеличения числа индивидуальных предпринимателей, которые не спешат открывать расчетный счет»,— поясняет Юлия Зотова.

Второй причиной сокращения объема рынка ММБ, по мнению Юлии Зотовой, выступает снижение числа желающих официально зарегистрировать свой бизнес в связи с нестабильностью финансового рынка страны, а также высокого темпа роста требований к легальному бизнесу. «Именно по этим причинам в первой половине 2018 года особенно обострилась конкуренция — крупные банки с господдержкой вышли на рынок малого бизнеса. Буквально год назад банки Топ-10 не воспринимали микробизнес всерьез и не предлагали ему адаптированных продуктов и услуг. Сейчас практически все банки активно привлекают на обслуживание даже стартаперов и фрилансеров, предлагая им индивидуальные условия».

Новый закон о страховании депозитов и остатков

с 10

Выиграли все

Как новые банковские продукты для застройщиков прижились на рынке

В июле начали действовать поправки к Федеральному закону 214 «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации», ужесточающие контроль над долевым строительством и снижающие риски для участвующих в нем граждан. Появилось два механизма банковского контроля средств, внесенных в качестве оплаты строящегося жилья — счета эскроу и банковское сопровождение счета застройщика для исключения нецелевого использования средств. Сбербанк одним из первых запустил новые продукты, связанные с измененным законодательством. Застройщики и потребители рынка уже оценили их преимущества.

РЕКЛАМА. ГЕН. ЛИЦ. БАНКА РОССИИ № 1481 ОТ 11.08.2015

В июле Сбербанк запустил новые продукты для застройщиков в соответствии с 214-ФЗ «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации». Дольщики получили возможность выбирать два механизма банковского контроля средств, внесенных в качестве оплаты строящейся жилплощади — счета эскроу и банковское сопровождение счета застройщика для контроля целевого использования средств. В первом случае покупатели квартир в строящихся домах получают гарантию возврата средств, если дом не будет построен в срок. Механизм прост: на счет эскроу покупатель квартиры вносит плату единовременно или в рассрочку. Банк блокирует деньги до окончания строительства и перечисляет их застройщику после ввода объекта в эксплуатацию и оформления права собственности на одну квартиру. Таким образом, обеспечивается защита средств покупателей, так как списание средств со счета возможно только при условии завершения строительства объекта недвижимости. Кредит с применением эскроу от Сбербанка предусматривает финансирование до 85% бюджета проекта строительства жилого дома, при этом квартиры продаются по договорам долевого участия.

Сбербанк стал первой в России финансовой организацией, заключившей данную кредитную сделку: в апреле 2018 года банк предоставил кредит на 1,2 млрд руб. девелоперской компании «Брусника» для строительства жилого квартала в Тюмени.

В Поволжье первую кредитную сделку с использованием эскроу-счетов Сбербанк провел в Оренбурге. Кредитная линия была открыта девелоперской компании ООО «Специализированный застройщик «УПСК Жилстрой» для строительства микрорайона «Дубки».

«Схема реализации квартир с эскроу повышает доверие покупателей к объекту. При этом банк имеет возможность снижать процентную ставку по кредиту для застройщиков в зависимости от объема продаж квартир на этапе строительства и, соответственно, поступлений средств на счета эскроу»,— комментирует ***Сергей Тютин,*** *заместитель председателя Поволжского банка ПАО Сбербанк.*

Во втором случае, при выборе механизма банковского сопровождения счета застройщика, банк осуществляет контроль всех платежей застройщика по проекту на предмет соответствия статьям затрат и ограничениям, указанным в 214-ФЗ.

Банковское сопровождение строительства при минимальных затратах со стороны застройщика выгодно и им самим. Это весьма трудоемкий процесс, требующий привлечения дополнительных специалистов и серьезных временных затрат. С учетом новых норм законодательства и специфики отношения с кредитными организациями зачастую проще и дешевле передать работу с финансовыми потоками предприятия сторонним организациям.

По данным областного министерства строительства, Самарская область входит в тройку лидеров по ПФО по объему ввода в эксплуатацию жилых домов. За первое полугодие 2018 года в области введено в эксплуатацию 563,4 тыс. кв. м жилья, что составило 103,6% к аналогичному показателю прошлого года и 29,4% по отношению к значению планового показателя 2018-го.

Как рассказали в министерстве, один девелопер уже обратился в ведомство для получения заключения о соответствии застройщика и проектной декларации требованиям ФЗ для финансирования одного проекта жилищного строительства с использованием эскроу-счетов.

Также в минстрое отметили, для граждан банковское сопровождение застройщика означает весомую защиту от риска потери денег в результате возможного неисполнения девелопером своих обязательств.

По словам вице-президента «Ассоциации строительных предприятий Берег» Вячеслава Сидоровича, для застройщиков основной плюс в том, что новые требования приведут к уходу недобросовестных игроков с рынка.

«Также схема реализации проекта стала более прозрачной и понятной, что повысило уровень доверия клиентов. Замечательно, что застройщикам предоставляется выбор либо строить объект, продавая и накапливая средства дольщиков на счете в уполномоченном банке, либо строить на деньги банка и предлагать потребителям уже готовый объект. Компания может сама принять решение в зависимости от вкуса, опыта и понимания этих финансовых моделей»,— говорит ***Вячеслав Сидорович.***

банк

С 26 сентября вступили в силу поправки к закону «О национальной платежной системе» (об НПС). Они закрепили за банком право приостановить на срок до двух рабочих дней денежный перевод и использование электронных средств платежа, если кредитная организация заподозрит, что деньги со счета клиента были похищены. Одни эксперты считают, что новелла не повлияет на работу банков и не скажется негативно на обслуживании клиентов. Другие говорят, что физическим лицам это грозит ложными срабатываниями систем безопасности. К тому же поправки в закон создали новые лазейки для киберпреступников, убеждены эксперты.

Трудности перевода

— безопасность —

ОЛЕГ ХАРСЕЕВ

По информации ЦБ РФ, только в 2016 году в России было совершено около 300 тыс. нелегальных операций с применением платежных карт, эмитированных российскими банками

Как работает закон

Поправки в закон об НПС были приняты в рамках борьбы с киберпреступностью с целью снизить риски несанкционированных операций с банковскими картами. По информации ЦБ РФ, только в 2016 году в России было совершено около 300 тыс. нелегальных операций с применением платежных карт, эмитированных российскими банками. Преступники пытались вывести с карт физических лиц свыше 1 млрд руб. Еще 1,89 млрд руб. они пытались похитить со счетов юридических лиц, и половина этой суммы была выведена.

В связи с этим государство законодательно разрешило банкам временно блокировать сомнительные операции по картам или блокировать карты на срок до двух рабочих дней. Перечень признаков сомнительных транзакций без согласия клиента должен установить и опубликовать на своем официальном сайте Банк России. Пока он не опубликован, но эксперты уже определили критерии, по которым банки выявляют сомнительные транзакции.

Так, по словам советника председателя правления ассоциации «Финансовые инновации» Мурада Салихова, кредитные организации могут блокировать транзакции по картам своих клиентов, если информация о получателе уже содержится в базе ЦБ в связи с попытками хищения денег.

«Также переводы будут блокироваться, если обнаружится совпадение информации о параметрах устройства, с которого был проведен платеж, с параметрами устройства, которое уже находится в той же базе ЦБ.

Еще одной причиной, по которой банки будут блокировать карты на срок до двух суток, будет несоответствие проведенной операции обычному поведению клиента. Регулятор предлагает банкам учитывать периодичность таких платежей, их сумму, место осуществления операции»,— отмечает эксперт.

Как вернуть деньги при блокировке

Аналитик ГК «Финам» Алексей Коренев говорит, что с учетом того, что перечень основных признаков совершения перевода денежных средств без согласия плательщика не является универсальным, законом предусматривается право кредитных организаций в зависимости от их деятельности устанавливать дополнительные критерии выявления признаков сомнительных транзакций. При этом свой список признаков сомнительных транзакций банки будут устанавливать по согласованию с ЦБ РФ.

Если банк заподозрит хищение средств со счета клиента, он должен для получения согласия немедленно связаться с физическим лицом по телефону или электронной почте, а с юридическим лицом — в соответствии с условиями договора. После получения согласия операция проводится незамедлительно, при неполучении — спустя два рабочих дня.

Также, по словам Алексея Коренева, по закону, юридические лица, столкнувшиеся со списанием средств со счетов без их согласия, имеют право на возврат банком денег, если они сообщили об этом в кредитную организацию.

«В такой ситуации возврат денег возможен при соблюдении двух условий: средства еще не зачислены на банковский счет получателя или клиент не представил документы, подтверждающие обоснованность получения денежных средств, например, копии договоров, накладные, счета-фактуры, акты и другие необходимые документы»,— поясняет эксперт.

Аналитик добавляет, что клиент, если его транзакция была заблокирована, имеет возможность немедленно обратиться в банк за разъяснениями. По факту разбирательства и устранения причин блокировки будет принято решение, и операция будет проведена либо карту разблокируют.

Банки все предусмотрели

Эксперты отмечают, что многие банки стали проверять действия своих клиентов на предмет их возможного несоответствия действующему законодательству задолго до вступления в силу поправок в закон об НПС.

«Это касается в первую очередь крупных кредитных организаций, где подобные механизмы уже давно отработаны и успешно функционируют. Таким банкам останется лишь привести действующие у них нормы и механизмы в соответствие с теми, что будут озвучены Банком России. Но каким-то кредитным учреждениям, возможно, придется заниматься этим «с нуля». Вопрос, сколько для этого потребуется времени, зависит исключительно от возможностей и масштабов самого банка. Речь, вероятно, будет идти о нескольких неделях, максимум — месяцев»,— рассуждает аналитик ГК «Финам».

Представители большинства крупных банков сообщают, что готовы к законодательным нововведениям и проведение дополнительных мероприятий для приведения своей работы в соответствие с законом об НПС им не требуется. Проверка действий клиентов со счетами проводится во многих кредитных организациях уже давно.

«Мониторинг сомнительных операций в Райффайзенбанке начал действовать еще до вступления закона в силу. Поэтому необходимости в проведении дополнительных мероприятий у нас нет. В этом вопросе Райффайзенбанк всегда придерживается требований, установленных регулятором»,—

с 12

Малый бизнес открывает банки

с 9

на счетах у юрлиц, который вступит в силу в 2019 году, по мнению Юлии Зотовой, также повлияет на конкуренцию среди банков. «Неоправданный страх, который управлял предпринимателями при выборе банков (большинство полагались на банки с госучастием) больше не будет влиять на выбор. Гарантия того, что денежные средства застрахованы, сместит акценты при выборе банка на совокупную стоимость услуг и удобство банковского обслуживания. Коммерческие банки займут лидирующие позиции на рынке бизнеса, потому как они уже более мобильны, выгодны и предлагают гибкие условия для своих клиентов»,— уверена госпожа Зотова.

Индивидуальный продуктовый набор

Наибольшим спросом у предпринимателей МСБ пользуются услуги расчетно-кассового обслуживания и кредитование на ведение текущей деятельности. «У малого и среднего бизнеса самым востребованным продуктом в Самаре в этом году является подключение расчетно-кассового обслуживания по тарифу „Все просто!“ с бесплатным обслуживанием счета»,— уточняет госпожа Зотова. «Некоторые предприятия пользуются услугами инкассации, если соответствующий банк такие услуги предоставляет. Достаточно популярны операции с векселями. Определенным спросом пользуется выдача банковских гарантий. Эквайринг и валютообменные операции востребованы той частью компаний, которые в силу своей деятельности или принимают к оплате банковские карты, или часть выручки конвертируют в иностранную валюту или рубли»,— рассказывает аналитик ГК «Финам» Алексей Коренев.

Специалисты Росбанка уточняют, что по направлению кредитования особым спросом у предпринимателей Самарского региона пользуются такие продукты, как рефинансирование по сниженной процентной ставке от 11,49%. «Для предпринимателей, работающих в приоритетных отраслях экономики, мы можем предложить финансирование по ставке 10,6% в рамках „Программы стимулирования кредитования субъектов малого и среднего предпринимательства“»,— поясняют в Росбанке. Второй, востребованный для МСБ продукт,— беззалоговый овердрафт. «Мы предлагаем овердрафт без траншей с фиксированными сроками погашения и без обязательного обнуления задолженности в течение всего срока кредитования — предпринимателям не нужно думать о периодическом погашении, они могут комфортно пользоваться средствами овердрафта на протяжении всего срока договора. Данное предложение на сегодняшний день является уникальным на рынке»,— говорят в Росбанке.

Директор сети операционных офисов Райффайзенбанка по Самарской области Елена Попова также отмечает, что кроме расчетно-кассового обслуживания востребованными продуктами для малого бизнеса является кредитование: инвестиционное, на пополнение оборотных средств (в рамках возобновляемых и невозобновляемых кредитных линий), овердрафт, а также рефинансирование кредитов, выданных другими банками. «И основная задача, которую мы ставим перед собой — до минимума сократить срок обработки кредитных заявок для новых и действующих клиентов нашего банка»,— подчеркивает Елена Попова.

«Мы давно отошли от универсальных продуктов — под каждую потребность клиента мы подбираем необходимый ему продукт. Разработка и внедрение новых услуг также сконцентрированы на интересах клиентов. Грамотный выбор таких инструментов в сопровождении со спецификой бизнеса позволяют предпринимателям снизить расходы на обслуживание кредита до 20%»,— рассказывает Юлия Зотова из УБРиР. Так, в этом году в банке появился популярный продукт для бизнеса — рефинансирование. «Этот продукт позволяет заемщику перевести свой кредит в другой банк на более выгодных условиях. В большинстве случаев при рефинансировании банк снижает процентную ставку и увеличивает срок кредита, что позволяет клиенту уменьшить ежемесячный платеж и общую стоимость кредита»,— поясняет госпожа Зотова. Кроме того, в Уральском банке реконструкции и развития есть различные варианты овердрафтов: партнерских, залоговых, овердрафтов для совсем новых клиентов, у которых нет оборотов в УБРиР. В банке также предлагают лизинг (финансовую аренду), кредиты под залог любого ликвидного имущества и экспресс-кредитование. По словам Юлии Зотовой, благодаря использованию технологий машинного обучения в кросс-продажах выросло проникновение банковских продуктов в клиентскую базу: проникновение эквайринга выросло на 20%, кредитных продуктов — на 14%, а доля клиентов, оформивших четыре услуги банка и более, выросла на 24,6%.

«Мы упростили технологии, внедрили новые продукты: скоринговую модель оценки заемщика, овердрафт, предодобренный овердрафт (или экпресс-овердрафт с минимумом документов), ИНН-кредитование (упрощенная процедура рассмотрения заявок на кредитование — минимальный пакет документов, сжатый срок принятия решения). Упрощены схемы выдачи таможенной гарантии, гарантии IATA, возмещение НДС»,— рассказывает управляющий ОО «Самарский» Альфа-Банка Сергей Нагайцев. Управляющий банка отмечает, что для бизнеса востребован типовой набор услуг — расчетно-кассовое обслуживание, платежи, дебетовые карты, кредиты на пополнение оборотных средств. «Такие продукты у всех, но разница — в деталях: насколько удобный и функциональный интернет и мобильный банк, сколько времени нужно потратить, чтобы получить от банка необходимую информацию или оформить кредит. Это является определяющим при выборе банка компаниями малого бизнеса»,— говорит Сергей Нагайцев.

На каком банке остановиться

По мнению господина Нагайцева, при выборе банка компании стоит обращать внимание на его надежность, лояльность и технологичность. Под надежными Сергей Нагайцев имеет в виду банки из списка системообразующих. 5 октября Центральный банк РФ официально опубликовал перечень из 11-ти системно значимых кредитных банков, которые были отобраны на основании новой методики. На долю этих организаций приходится свыше 60% всех активов кредитной системы РФ. Шесть банков имеют государственное участие, а пять — нет.

Управляющий банком указывает, что при выборе также стоит обращать внимание на наличие у банка особых программ или условий для клиентов малого предпринимательства. «Несколько лет назад Альфа-Банк предложил малому бизнесу уникальную программу лояльности — „Клуб клиентов“. Мы стали первыми, кто дополнил банковские продукты нефинансовыми сервисами и скидками. Например, индивидуальный предприниматель, только начинающий свое дело, может получить на старте экономию около 100 тыс. руб., воспользовавшись льготными условиями ведения онлайн-бухгалтерии, юридическими услугами, созданием „продающего“ сайта или интернет-магазина, запуском рекламы в интернете и соцсетях»,— рассказывает господин Нагайцев.

Малый бизнес уходит в онлайн

Технологичность в век цифровизации экономики — наличие интернет/мобильного банка, по мнению управляющего ОО «Самарский» Альфа-Банка Сергея Нагайцева, это не роскошь, а необходимость, которая позволяет клиентам экономить время и в режиме online управлять своим бизнесом и распоряжаться деньгами. «Обслуживание малого бизнеса уходит в онлайн: клиентам МСБ, работающим в условиях жесткой конкуренции, важны скорость обслуживания и экономия времени и ресурсов, а это достигается за счет технологичных решений»,— поясняет Сергей Нагайцев.

Так, в Альфа-Банке более 90% клиентов малого бизнеса совершают операции удаленно: открывают депозиты, проводят платежи, управляют кредитными продуктами, заказывают различные типовые справки (о размере остатков на счетах, об открытии счета и проч.) в интернет-банке. В 2018 году банк внедрил целый ряд технологичных сервисов для бизнеса: клиенты могут в онлайне в интернет-банке проверять статус зачисления срочных платежей, а также самостоятельно бесплатно получать электронные копии платежных поручений, заверенные банком.

Для старта бизнеса Альфа-Банк предложил клиентам онлайн-сервис: онлайн-помощник позволяет начинающим предпринимателям за 15 минут подготовить пакет документов для регистрации ИП или ООО в налоговой службе. Стало доступным оформление онлайн-сделок по депозитам юрлиц. «Благодаря этому в банке начали размещать средства компании и индивидуальные предприниматели из городов, в которых у „Альфы“ нет отделений. Перевод депозитных сделок корпоративных клиентов из „бумаги“ в онлайн позволил Альфа-Банку более чем в два раза нарастить объемы привлеченных срочных средств юрлиц за последние полтора года. Так, в Самарской области на 1 июля 2018 года портфель депозитов юрлиц достиг 4,6 млрд руб., увеличившись более чем в 2,5 раза в сравнении с аналогичным периодом 2017 года»,— говорит господин Нагайцев.

Группа БКС, исследовав потребности бизнеса, создала цифровой банк «Сфера». В результате компания включила в «Сферу» пять востребованных онлайн-сервисов для бизнеса: бухгалтерию 6% и 15% УСН, банковские гарантии, электронный документооборот с выпуском электронной подписи, юридические консультации и финансовую аналитику.

«Как показали опросы клиентов банка, такой набор электронных помощников освобождает до 80% времени предпринимателя, которое ранее „съедала“ административная рутина. Среди перспективных сервисов, которые в будущем предложат банки предпринимателям, ожидаем решения в области подбора персонала, управления рекламой и продаж»,— говорят в БКС.

Специальные уполномоченные

С 1 октября участники госзакупок должны иметь в уполномоченных банках спецсчета для размещения средств с целью обеспечения заявки на участие в закупках. По решению правительства РФ в том числе, Альфа-Банк и ВТБ включены в список уполномоченных банков для открытия спецсчетов в рамках 44-ФЗ.

«В октябре Альфа-Банк одним из первых среди уполномоченных банков предложил компаниям МСБ полноценную инфраструктуру для участия в госзакупках и закупках госкомпаний. Завершена интеграция со всеми девятью операторами электронных площадок, утвержденных правительством РФ для проведения государственных и корпоративных закупок в рамках 44-ФЗ и 223-ФЗ»,— рассказывает Сергей Нагайцев. Так, банк установил взаимодействие с АО «Единая электронная торговая площадка», АО «Российский аукционный дом», АО «ТЭК-Торг», ЗАО «Сбербанк — Автоматизированная система торгов», ООО «РТС-тендер», ООО «Электронная торговая площадка ГПБ», АО «Электронные торговые системы», АСТ ГОЗ и АО «Агентство по государственному заказу Республики Татарстан». «Предложенное Альфа-Банком решение позволило нашим клиентам избежать неудобств и промедлений при переходе к режиму использования спецсчетов. Благодаря этому мы ожидаем приток новых корпоративных клиентов»,— говорит Сергей Нагайцев.

ВТБ в качестве уполномоченного банка уже приступил к открытию специальных счетов и банковскому сопровождению контрактов для работы на электронных площадках. «Считаем, что сотрудничество с предприятиями в рамках данного направления еще будет активно развиваться»,— отмечают в пресс-службе ВТБ.

Также в октябре Альфа-Банк запустил в интернет-банке сервис по разъяснению 115-ФЗ (закон о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма для корпоративных клиентов). «Бизнесмены смогут детально изучить требования законодательства, применить их в отношении собственных операций, чтобы исключить риск нарушений. Данный сервис — первый этап клиентской информационной кампании Альфа-Банка. В ближайшее время функционал интернет-банка для корпоративных клиентов будет дополнен новыми решениями, направленными на разъяснение и практическое применение норм законодательства и поддержание комфортной для клиентов среды ведения бизнеса»,— рассказывает Сергей Нагайцев.

Юлия Зотова из УБРиР уверена, что в 2019 году банки выйдут на новый уровень конкуренции. По ее словам, в приоритете будет дистанционное обслуживание, легкость получения услуг, уместность предложений.

Ани Айвазян

банк

В Самарской области растет количество выдаваемых кредитов населению вместе с увеличением сумм. Представители многих банков подтверждают эти тенденции и отмечают рост благосостояния населения, которое может позволить себе обслуживать взятый кредит. Несмотря на то что по-прежнему актуальна проблема неплатежей, банки спокойно относятся к ситуации и стараются идти навстречу клиентам, предлагая различные программы для более удобного погашения взятого кредита.

Заемщики переписывают кредитную историю

— кредиты —

В Самарской области средний размер потребительского займа составляет 167,1 тыс. руб. Такие данные были представлены «Национальным бюро кредитных историй» по итогам первых восьми месяцев текущего года. При этом, как отмечают эксперты, в целом по России данная сумма составляет 177,1 тыс. руб. По данным за аналогичный период прошлого года, в Самарской области средний размер займа составлял 137,3 тыс. руб., а в целом по стране этот показатель вырос на 29,7%.

Эксперты «Национального бюро кредитных историй» отмечают, что наибольший рост средней суммы кредита отмечен в сегменте заемщиков от 60 до 65 лет — 36,4%, а также старше 65 лет — 34,1%. Наименьший рост наблюдается у заемщиков в возрасте от 40 до 49 лет — 26,3%. Вместе с тем, люди именно этой возрастной категории оформляют самые крупные потребительские кредиты — в среднем 223,7 тыс. руб.

Население может платить больше

Представители банков, действующих на территории Самарской области, подтверждают существующий рост как количества выдаваемых кредитов, так и их сумм. При этом в ряде банков отмечают, что возрастает количество качественных заемщиков, которые, в том числе, обеспечивают рост сумм, поскольку, добросовестно выплачивая кредит, получают более выгодные предложения.

В БКС Банке на текущий момент отмечают крен кредитования именно в сторону качественных заемщиков. Такие клиенты имеют хорошую кредитную историю и, как правило, обладают высоким уровнем доходов. Банки активно и охотно выдают им, в том числе, большие суммы, а также предлагают более привлекательные условия. «Например, по крупным суммам кредита предлагается пониженная или фиксированная процентная ставка. Хорошие заемщики имеют предодобренные предложения и очень просто могут получить новый кредит. Таким образом, по хорошим заемщикам растет сумма кредита. И несмотря на то что по остальным она остается такая же, средняя сумма выданного кредита также возрастает»,— рассказали в банке.

Одним из ключевых показателей при принятии решения об оформлении кредита является процентная ставка. Сейчас большинство банков стремятся к снижению ставок, а также предлагают ряд программ, включающих, в том числе, и нулевые ставки при выполнении ряда условий. Кроме того, активно применяется такая услуга, как рефинансирование.

«С начала 2018 года ВТБ трижды снижал ставки по кредитам наличными. В результате они уменьшились в среднем на 5 процентных пунктов. Банк также облегчил доступ к кредитам для заемщиков с невысоким уровнем дохода, обеспечил возможность оформления займа по одному документу без дополнительных справок и увеличил срок кредитования до семи лет»,— сказал управляющий розничного филиала ВТБ в Самарской области Максим Папков.

По мнению главного экономиста Альфа-Банка Наталии Орловой, с начала этого года в экономике фиксируется быстрый рост зарплат, за первую половину этого года в номинальном выражении они выросли на 11% и почти на 9% в реальном выражении, при этом безработица к середине года упала до уровня ниже 5% и составила 4,7% — рост доходов на фоне полной занятости повышает платежеспособность населения и дает возможность потребителям увеличить кредитное плечо.

Альфа-Банк уже несколько месяцев подряд уверенно обгоняет конкурентов в рейтинге по приросту кредитного портфеля. К 1 августа прирост составил 64%. Драйверами роста стали фокусные для банка продукты — кредиты наличными: рост портфеля относительно июля прошлого года на 60% и кредитные карты (рост 41%), где высокой популярностью пользуется карта «100 дней без %». В августе в Самаре, Тольятти и Сызрани банк выдал максимальное количество кредитных карт за все время своей работы в регионе. В последний летний месяц клиенты оформили почти 3,5 тыс. карт, что на 74% больше по сравнению с аналогичным периодом 2017 года.

Средняя сумма потребительских кредитов в Альфа-Банке составляет около 400–450 тыс. руб., кредитов на рефинансирование — 600–700 тыс. руб.

Как рассказала дивизиональный директор по розничному бизнесу Альфа-Банка Анастасия Халили, такие результаты обусловлены тем, что банк предлагает кредитные продукты, отвечающие запросам клиентов, а также активно развивает направление рефинансирования. «Банк планирует и в дальнейшем наращивать темпы роста кредитного портфеля по всем ключевым кредитным направлениям, оставаясь при этом в русле консервативной рисковой политики»,— сказала госпожа Халили.

Средний размер кредита, выдаваемого розничным клиентам (в том числе премиальным) в самарском отделении Райффайзенбанка, увеличился примерно на 15%. Об этом рассказала директор сети операционных офисов Райффайзенбанка по Самарской области Елена Попова.

«В частности, мы отмечаем заметную динамику в потребительском кредитовании. По итогам первого полугодия 2018 года мы выдали на 21% больше необеспеченных кредитов, чем за аналогичный период прошлого года. При этом объем вновь выданных займов вырос почти на 40%»,— рассказала Елена Попова.

По ее мнению, рост происходит в результате того, что жители региона адаптировались к текущей экономической ситуации, что позволяет им строить долгосрочные планы и брать на себя оптимальные кредитные обязательства.

В Уральский банк реконструкции и развития средняя сумма кредита физическим лицам в первом полугодии текущего года выросла на 1% по сравнению с аналогичным периодом прошлого года и составила 225,8 тыс. руб.

В Росбанке также отмечают рост среднего размера выдаваемых кредитов. В Росбанке в Самаре средняя сумма кредита увеличилась с 324 тыс. руб. до 430 тыс. руб. с начала года.

МАКСИМ КИМЕРЛИНГ

Несмотря на проблему неплатежей, банки идут навстречу клиентам, предлагая различные программы для удобного погашения кредита

Клиентов оценивают осторожнее

По данным Объединенного кредитного бюро, сейчас насчитывается около 739 тыс. россиян, задолжавших более 500 тыс. руб. и просрочивших платеж хотя бы на 90 дней.

В самарском филиале ВТБ доля просроченной задолженности в общем портфеле кредитов физическим лицам стабильна. Как рассказал управляющий розничного филиала банка Максим Папков, клиенты всех сегментов, включая нижнемассовый, стараются досрочно гасить долги и допускают меньше просрочек. «Снижение процентных ставок привело к уменьшению регулярного платежа, что снизило риск просрочки. Кроме того, постоянно улучшаются и риск-процедуры, используемые банками. Таким образом, новые кредиты обладают более высоким качеством, что снижает риски в будущем»,— отметил Максим Папков.

Елена Попова отмечает, что Райффайзенбанк внимательно следит за качеством своего кредитного портфеля и неизменно придерживается аккуратной политики в оценке риска. «Поэтому процент невозврата кредитов у нас находится на низком уровне. В частности, по самарскому отделению к концу первого полугодия 2018 года просроченная задолженность по кредитам физических лиц составила чуть больше 3%»,— отметила директор.

В Уральском банке реконструкции и развития отмечают, что процент просроченной задолженности минимален, чему способствует качественный входной контроль заемщиков.

Росбанк предпринимает активные действия по оптимизации процессов сбора задолженности. Одновременно с этим банк гибко реагирует на изменения рыночной ситуации и реализует более качественный подход при оценке платежеспособности клиентов на этапе выдачи кредитов.

Вячеслав Сорокин

Ставки пошли на повышение

На протяжении нескольких последних месяцев возрастают ставки по банковским вкладам, в ряде кредитных организаций превышая показатель в 8%. Представители банков отмечают, что стремятся следовать за наметившейся тенденцией, подготавливая новые предложения для клиентов. Рост ставок эксперты связывают с повышением ключевой ставки ЦБ РФ, а также своевременной реакцией банков на тренды.

— вклады —

В последние три месяца наметилась тенденция увеличения ставок по рублевым вкладам. Только за одну неделю октября ставки повысили более 10-ти кредитных организаций, а многие банки открыли новые линейки вкладов. Некоторые банки пересматривают ставки уже не впервые.

С середины августа средняя процентная ставка увеличилась примерно до 6,8% годовых, а верхний предел в ряде банков доходит до 8%.

Как отмечают эксперты, вместе с ростом ставок возрастает и количество клиентов, открывающих вклады.

Эксперты финансовой группы БКС среди основных причин подъема ставок называют повышение ключевой ставки ЦБ, оживление рынка потребительского кредитования (банки направляют на кредитование привлеченные во вклады средства), а также возросший интерес населения к альтернативным инструментам размещения средств (облигации, акции, ИИС и др.).

После официального объявления решения ЦБ о повышении ключевой ставки на 0,25 процентных пункта остальные банки также в той или иной степени подняли ставки, причем не только по рублевым вкладам, но и по вкладам в иностранной валюте.

«В соответствии с рыночными тенденциями Уральский банк реконструкции и развития запустил вклад для новых клиентов в середине сентября, а с начала октября повысил ставки по всей линейке вкладов — и для физлиц, и для бизнеса. Сейчас физические лица могут получить в УБРиР ставку до 8% годовых по вкладу „Растущий процент“»,— рассказали в банке.

По словам управляющего розничным филиалом ВТБ в Самарской области Максима Папкова, увеличение ЦБ РФ ключевой ставки и ставки фондирования обуславливает повышение ставок по вкладам в рублях и иностранной валюте. «ВТБ не стал исключением, предоставляя возможность своим клиентам размещать денежные средства на депозитах в рублях с доходностью до 7,3%, а также до 3,4% в долларах США и до 1% в евро»,— сказал Максим Папков.

В соответствии с конъюнктурой рынка, Альфа-Банк в октябре также повысил ставки по вкладам. Максимальная процентная ставка по депозиту в рублях выросла до 8,01% годовых, в долларах США до 3,52% годовых. Максимальное увеличение доходности по вкладам составило 0,65%.

«В Самарской области в сентябре мы наблюдали прирост средств клиентов во всех валютах, наибольший — в рублях. Это следствие выгодных условий по накопительным счетам и дебетовым картам. Кроме того, мы предлагаем удобный способ дистанционно открыть депозит в мобильном банке, интернет-банке, телефонном центре, а также в любом из 10-ти розничных отделений в Самаре, Тольятти и Сызрани»,— рассказала дивизиональный директор по розничному бизнесу Альфа-Банка Анастасия Халили.

ОЛЕГ ХАРСЕЕВ

Только за одну неделю октября ставки по рублевым вкладам повысили более десяти кредитных организаций, а многие банки открыли новые линейки вкладов

Сейчас в банке предлагается широкая линейка накопительных счетов. С конца сентября клиенты Альфа-Банка могут открыть новый накопительный счет «Альфа-счет» в рублях, долларах США и евро. «Альфа-счет» дает возможность получить доход — до 6,5% годовых за шесть месяцев, и до 8,5% годовых — при хранении средств в течение 12 месяцев. В регионе Альфа-Банк сохраняет позиции в тройке самых «растущих» банков в части вкладов. «Вклады и накопительные счета — по-прежнему основной инструмент для сбережений, а люди при этом доверяют свои средства крупным надежным банкам. Банк планирует сохранять темпы роста портфеля»,— сказала Анастасия Халили.

Директор сети операционных офисов Райффайзенбанка по Самарской области Елена Попова отметила, что по мере повышения стоимости денег на рынке возрастает заинтересованность финансовых компаний в привлечении дополнительных средств. Увеличение доли пассивов сокращает расходную часть банков, что позволяет предлагать клиентам более высокие проценты по депозиту. «В Райффайзенбанке сегодня средняя ставка по вкладам составляет 5%, по накопительным счетам в районе 6%. На протяжении последних нескольких лет у банка действует специальное предложение для новых клиентов с повышенным уровнем доходности. Сегодня им доступны дебетовые продукты со ставкой до 7% годовых»,— рассказала Елена Попова.

В Росбанке отметили, что применяют дифференцированный подход по ставкам в зависимости от клиентских сегментов. «Корректировки ставок по вкладам зависят от трендов на рынке, целевой доходности продуктов»,— рассказали в банке. Представители банков не берутся делать прогнозы, как долго будет сохраняться наметившийся тренд. «Мы постоянно мониторим рыночные тренды, применяя необходимые корректирующие меры. Говорить о корректировках ставок в ближайшей перспективе пока сложно»,— отметили в Росбанке.

Вячеслав Сорокин

Банки показали рост

с 9

полугодием 2017 года и составил 18 млрд руб.

В Самарской области в сентябре в банке наблюдали прирост средств клиентов во всех валютах, наибольший — в рублях. «Это следствие выгодных условий по накопительным счетам и дебетовым картам»,— поясняет Анастасия Халили. К последней декаде августа ЦБ РФ зафиксировал рост максимальных ставок по вкладам крупнейших банков. По мнению независимых экспертов, это не сезонный скачок, а начало этапа уверенного увеличения доходности. Как считают сами кредитные организации, корректировка условий по депозитам, в первую очередь, связана с действиями регулятора в отношении ключевой ставки.

Альтернатива классике

Говоря об отельных продуктах как альтернативе классическому депозиту, стоит отметить популярность паевых фондов облигаций, ОФЗ-Н, структурных нот с защитой капитала. «Основной спрос на них обеспечивают клиенты с консервативным инвестиционным профилем»,— отмечает управляющий розничного филиала ВТБ.

По словам директора филиала Уральского банка реконструкции и развития в Самаре, клиент, который ищет альтернативу классическому банковскому вкладу, для сохранения и накопления средств часто пользуется сберегательным сертификатом. Это вклад, оформленный особым образом в виде ценной бумаги, по которой можно получить доход за размещение средств. Ставки по сберегательным сертификатам зависят от суммы размещаемых средств, и даже небольшая сумма принесет прибыль.

Еще один популярный инструмент сбережений для частных лиц — индивидуальные инвестиционные счета. Счета позволяют либо самостоятельно, либо через доверительное управление размещать средства на фондовом рынке. Но при этом есть возможность либо не платить подоходный налог с инвестиционного дохода, либо получить налоговый вычет в размере 13% от внесенной на инвестиционный счет суммы.

При этом механизм ИИС обладает некоторыми ограничениями: инвестиции должны осуществляться на срок не менее трех лет, на таком счете не разрешается размещать более 400 тыс. руб. в год. Как говорит директор сети операционных офисов Райффайзенбанка по Самарской области, уже не первый год индивидуальные клиенты банка отдают предпочтения накопительным счетам. В премиальном сегменте востребованы ПИФы.

Анастасия Халили отмечает рост интереса к инвестиционным вложениям у клиентов со средним достатком, что свидетельствует о повышении финансовых знаний. «Что касается альтернативы банковским вкладам, то, по оценкам экспертов, только 2–4% россиян сегодня работают на рынке ценных бумаг. Доля средств клиентов, которые находятся в доверительном управлении (включая инвестфонды), не превышает 1,3% от объема депозитов, размещенных в банках. Несмотря на это, российский финансовый рынок позволяет получать доходность выше, чем банковские депозиты. Наибольшей популярностью у самарских клиентов пользуются индивидуальные инвестиционные счета. Используя ИИС, можно сохранить и приумножить средства, а также получить дополнительный доход в виде налогового вычета от государства»,— говорит она.

Сабрина Самедова

Тематическое приложение к газете «Коммерсантъ» («Банк»). Учредитель — АО «Коммерсантъ». Адрес: 127055, г. Москва, Тихвинский пер., д. 11, стр. 2. | **Владимир Желонкин** — генеральный директор АО «Коммерсантъ» | **Владимир Желонкин** — главный редактор газеты «Коммерсантъ» | **Павел Кассин** — директор фотослужбы | **Владимир Лавицкий** — руководитель службы «Издательский синдикат» | **Рекламная служба:** тел. (846) 203-00-88 | **Вера Власова** — генеральный директор АО «Коммерсантъ-Волга» | **Денис Шлаев** — главный редактор «Коммерсантъ-Волга» | **Ани Айвазян** — выпускающий редактор | **Юрий Стрелец** — фоторедактор | **Иван Кособоков** — верстка | **Ольга Мохначева** — корректор | **Адрес редакции:** 443010, г. Самара, ул. Красноармейская, 1; тел. (846) 203-00-88

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 —

КРИСТИНА КОРМИЛИЦЫНА

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

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 единовременный эффект, однако, по мнению авторов исследования, ожидается и долговременный, 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 платы РФ по развитию общественной дипломатии Елены Сутормина, 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 берегах Волги. Сегодня набирает силу новое направление — событийный туризм, привлекающий самых взыскательных любителей путешествий. Лауреатами различных конкурсов становились 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 изменения, став более комфортной для развития автомобильного туризма. Благодаря реализации приоритетного проекта «Формирование комфортной городской среды» в лучшую сторону меняется облик городов региона, пусть 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 пребывания 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 TripAggregator располагаются в павильонах Туристского информационного центра Самарской области в аэропорту Курумоч и в здании железнодорожного вокзала). Система поиска и бронирования туров TripAggregator 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 исключаю, 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 именения, 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 преимущества, 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

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, совершенных без согласия клиентов, анализируется во 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, cvc-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 удается, 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 дождаться звонка из банка и действовать в соответствии с описанным выше порядком. Так или иначе, добросовестный отправитель 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 таким образом, 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 областях, Красноярском крае, а также в республиках Мордовия 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