Как найти баланс между интересами банка и клиента, или Нужна ли банку справка о зарплате?

11 Июня 2008

*Кому верить - человеку или документу? Что важнее - интересы клиента или интересы банка? Как найти разумный баланс при разработке новых банковских продуктов?*

Работая более 10 лет в банке, часто сталкиваюсь с дилеммой: что важнее – интересы банка или интересы клиента, как достичь баланса между этими, казалось бы, противоположными стремлениями.Нередко это удается очень просто, иногда баланса достичь практически невозможно. И, по-моему, эта задача – баланс между интересами клиента и банка – одна из основных для менеджеров банка, ответственных за разработку новых продуктов и услуг.

Рассмотрим данную проблему на примере выдачи кредитных карт. Разрабатывая новый, комплексный продукт, основанный на классической револьверной кредитной карте, мы долго спорили – требовать или нет для открытия небольших кредитных линий справку о заработной плате? Или все-таки надо хоть иногда доверять декларациям клиента о величине его дохода?С одной стороны, справка о заработной плате, заверенная мокрой печатью, – это документ, внушающий доверие и обеспечивающий банку хоть какую-то возможность оценить кредитоспособность и серьезность клиента. Однако в последнее время все чаще банки сталкиваются с фактом подделки данного документа. Причем данный факт чаще всего выясняется только на этапе возникновения просроченной задолженности и появления необходимости тесной работы с клиентом по возврату кредита. В других случаях клиент может несколько раз поменять работу с момента получения кредитной карты или потребительского кредита, что опять-таки ставит нас перед фактом - справка не помогает банку защитить свои интересы. В то же время при продаже многих банковских услуг и особенно при открытии кредитных карт, необходимость совершать лишние телодвижения – в частности, для получения такой справки, мешает клиенту совершить покупку банковской услуги. Это, в свою очередь, приводит к сокращению уровня продаж и к снижению эффективности работы банковского учреждения.

Так как же быть? **Требовать или не требовать справку о заработной плате?**В своей практике мы остановились на таком вот варианте: есть у нас в Молдове большая прослойка населения, работающего по патенту, без образования юридического лица. В России есть что то подобное – это ЧПБОЮЛ. Однако условия для патентодержателей в Молдове либеральней, чем для ЧПБОЮЛ в России. В частности можно отметить, что они не ведут вообще никакого учета своей деятельности. Не требуется даже учета на уровне приход/расход. В связи с этим кредитовать таких клиентов, требуя справку о заработной плате, – просто невозможно. Однако и терять таких клиентов, имеющих в основной массе доходы выше среднего – совсем не хочется.

Наши юристы разработали специализированный документ – **декларация о доходе физического лица**, в которой человек декларирует свои доходы и заявляет о правдивости предоставляемой информации. Вот и при эмиссии кредитных карт мы остановились на использовании подобного документа, адаптированного для незанимающихся предпринимательской практикой физических лиц.По нашим оценкам это позволит увеличить количество привлекаемых клиентов процентов на 15, при этом не увеличивая количество «плохих» кредитов более, чем на 1,5%.

Банкиры-ростовщики: скрытые проценты в договорах, или Почему мы платим больше за кредит

17 Июня 2008

*Причины, побуждающие банки вводить различные "скрытые платежи" по кредитам взамен повышения процентной ставки. На примере кредитных карт.*

Проблема **дополнительных скрытых платежей**, поднимающих процентную ставку по потребительским кредитам до заоблачных высот, давно обсуждается в обществе. Был даже принят закон, обязывающий банки информировать клиента обо всех платежах и об **эффективной процентной ставке**. Однако мало кто задумывался, почему банки идут на введение дополнительных комиссий. Ведь проще было бы поднять **процентную ставку** – меньше проблем с клиентами – всем все сразу понятно и не возникает потом вопросов, а почему это, а почему то.

Попробуем проанализировать причины этого явления на примере **банковских карт**. По статистике, более 90% операций по банковским картам – это операции по снятию наличных, то есть те, которые не приносят банку практически никакой прибыли. При снятии средств в собственной сети банкоматов, многие банки даже не берут комиссии, то есть **никакой прибыли**, кроме процентов по кредитам, они с таких операций не имеют. А **расходов много** – инвестиции в банкоматы, расходы на связь, инкассацию денежных средств, их временное «замораживание» в банкоматах. Тогда как при проведении операции в торговой сети **средний доход банка может составлять от 0.5 до 1,5% от суммы** операции. Следовательно, банки вынуждены вводить дополнительные комиссионные для кредитов, выдаваемых через карты наличными, чтобы, как минимум, покрыть затраты на содержание инфраструктуры.

Второй момент связан с низкой финансовой культурой и ответственностью пользователей карт. Процент невозврата кредитов, выданных посредством банковских карт, довольно высок. В связи с этим банки вынуждены учитывать эти **риски** и стараться каким-либо образом их компенсировать. Одним из способов компенсации и являются различные **штрафные санкции**, прописанные в кредитных договорах. С одной стороны, такие санкции благодаря «устрашению» клиента позволяют снизить количество просроченных кредитов по причине «просто забыл». А с другой стороны, повышают общую доходность кредитования и позволяют проще воспринимать возможные потери по невозвращенным кредитам

Еще одна причина ввода банком дополнительных комиссий взамен повышения кредитной ставки, возможно, одна из главных – необходимость быть, ну или хотя бы выглядеть **конкурентоспособным**! Ведь, согласитесь, первое, на что вы обращаете внимание, – это **ставка процента по кредиту**, все остальные мелочи и нюансы отходят на второй план. Причина этого – все еще **низкая финансовая и юридическая грамотность населения**!

Подытожу: банки перестанут «обманывать» клиентов, используя скрытые комиссии только тогда, когда клиенты станут основную массу операции по карточкам делать в торговой сети и когда повысится общий уровень финансовой грамотности населения!

Когда будут относиться нормально к электронным деньгам?

10 Июля 2008

*Деньги… Сладкое слово для любого человека… Шуршание купюр готов вечно слушать каждый. История денег насчитывает множество сотен лет - они претерпели эволюцию от раковин и шкур – до электронных импульсов. Однако в виде электронных импульсов они пока не заслужили должного уважения у населения. Почему?!*

За время своего существования **деньги** поменяли множество обличий и прошли путь от огромных каменных жерновов, шкур пушных животных и морских раковин через монеты из драгоценных металлов и отпечатанные на бумаге картинки к электронным или электромагнитным импульсам. Внешний вид менялся, однако функции денег оставались неизменны.

Однако, несмотря на постоянство функций, менялась **степень доверия** населения к деньгам: **чем менее материальны деньги – тем меньше степень доверия к ним**. Согласитесь, что большинству людей приятней держать в руках золотой слиток или драгоценные камни, чем банкноты. А что тогда говорить о простых цифрах на экране монитора. Ведь их нельзя пощупать, понюхать, да и внешний вид их не вызывает эстетического удовлетворения. По-моему, именно **обезличенность** электронных денег и является **главной причиной** низкого к ним доверия. Даже банковские платежные карты – промежуточный этап перехода денег из бумажной в электронную форму - обладает материальными признаками, приятным внешним видом, его можно потрогать, погладить, потерять, в конце концов… И «превратить» карточку в более любимые народом наличные – не составляет никакого труда: дойди до ближайшего банкомата - и ты сможешь услышать шелест пачки купюр.

А возьмем, например, одну из самых популярных электронных платежных систем –Webmoney. На данный момент – это самая популярная система расчетов в Рунете. Однако порядка 95% населения даже и не слышали о ней. И тем более не доверят ей свои деньги. А все почему? Потому что их нельзя в любой момент дня и ночи **обменять на реальный товар**.

Вот еще одна причина недоверия к электронным деньгам – **невозможность совершения оперативной покупки или быстрого перевода в более привычную форму**. Ведь даже совершив покупку в сети, необходимо будет ждать доставку товара.Итак, есть две причины «ненормального» отношения населения к электронным деньгам – их **обезличенность** и **неспособность быстрого обмена на товар**. И если бороться со второй причиной – это удел специалистов финасово-банковского сектора, то первая причина – психологическая – подвластна, я думаю, только времени!

Финансисты и бухгалтера – главные бюрократы!

16 Августа 2008

*Любой из вас сталкивался с бюрократией при общении, например, с бухгалтерией. Для получения одной справки зачастую необходимо предоставить целых пять! Но так ли это плохо?*

Для начала давайте определимся, что такое **бюрократия**? Чаще всего слово «бюрократия» вызывает в памяти **не очень приятные ассоциации**: канцелярская волокита, бесполезная деятельность, очереди и необходимость получить кучу справок в различных организациях для получения какого-либо документа или информации.

Все это - реальность.Однако сформулированная в начале ХХ-го века концепция **рациональной бюрократии** в идеале – одна из наиболее полезных идей в истории человечества. Теория немецкого социолога Вебера, который разработал данную концепцию, описывала бюрократию скорее как нормативную модель, **идеал**, к которому должна стремиться любая организация. А причиной вышеперечисленных негативных явлений является не сам принцип бюрократии, а недостатки в его конкретной реализации, обычные трудности, связанные с поведением сотрудников, размерами организации, которые не соответствуют ее задачам.Идеальная бюрократическая система способна обеспечить:

- появление специалистов высокой квалификации в каждой должности, благодаря четкому разделению труда

- строгую иерархию уровней управления с оптимальной системой контроля

- четкую координацию работы всей организации, благодаря системе формальных правил и стандартов, обеспечивающей четкое выполнение сотрудниками своих обязанностей

- устранение любых персональных мотивов при выполнении должностными лицами своих должностных обязанностей

- принятие на работу исключительно по профессиональным качествам и защиту служащих от произвольных увольнений.

Согласитесь, **идеальная бюрократическая структура** – мечта не только каждого руководителя, но и большинства работников. Особенно такая структура полезна в **финансовой и бухгалтерской сферах**, где крутятся живые деньги. Только **четкие правила, формализованные процедуры, ясная и иерархизированная система принятия решений** могут снизить риски, связанные с человеческим фактором. Например, если есть четкая инструкция, как оформить бухгалтерскую проводку, кто ее должен инициировать, кто проверить, кто утвердить, то риск какого-либо мошенничества со стороны исполнителей – минимален. Когда таких правил (которые и являются одним из признаков бюрократии) нет, вероятность мошенничества – велика. Поэтому избежать бюрократии в среде финансистов и бухгалтеров невозможно. Да и не нужно. Гораздо важней, по-моему, стремиться к тому, чтобы эта **бюрократия была близка к идеальной**. Для этого необходимо **минимизировать количество применяемых правил, инструкций, указов, приказов и других нормативных документов**, при помощи которых любой функционер может вам продемонстрировать все самые неприглядные черты бюрократии. Правила должны быть простыми, четкими и прозрачными, а самое главное – доступными для тех, кто пользуется услугами «бюрократов». И обязательно необходимо эти правила **четко соблюдать**, не допуская никаких исключений. Тогда и только тогда бюрократия в любой сфере будет приносить обществу и каждому гражданину пользу.