



02 Почему банки блокируют счета клиентов



03 Учите детей считать деньги



03 Заплатил налоги — пора их вернуть

Тематическое приложение к газете

www.izvestia.ru

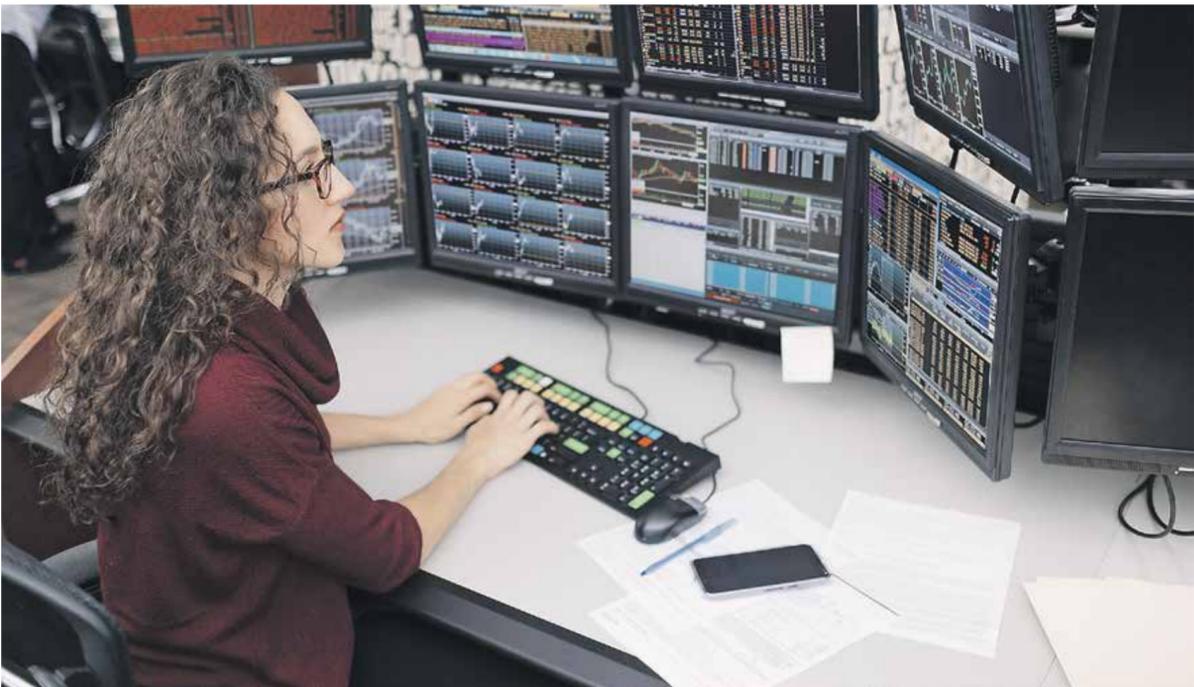
ИЗВЕСТИЯ ФИНАНСЫ

№79
(30064)

4 мая 2018
Пятница

Переход на цифровые личности

Куда могут завести передовые технологии



Объем финансовой информации человеческий мозг уже не может освоить — ему нужны электронные помощники | Getty Images | Tetra Images

Александр Турунцев

Революция в банковском мире происходит мирно, но уже заметно поменяла не только работу финансовых организаций, но и всю нашу жизнь.

У БАНКОВ ПОЯВИЛИСЬ КОНКУРЕНТЫ

Банки уже давно и без боя захватили электронную почту, мобильный телефон и пытались было окопаться в Telegram, пока в дело не вмешались регулирующие органы. Но сейчас позиции традиционных банковских институтов шатки как никогда. Технологические компании, предлагающие финансовые услуги, перехватывают клиентов, активно вторгаясь на рынок электронных платежей, денежных переводов и микрокредитования. Они обладают куда более обширной информацией о клиенте, чем банки, используют для сбора данных интернет-сервисы, ориентированные на продажу товаров массового спроса, такие как Amazon.com или социальные сети. Грядет эпоха Amazon Banking — многое из того, что сейчас предлагают банки, будет делаться проще и дешевле, пообещали недавно представители private-banking, участвовавшие в международном саммите Института Адама Смита.

Крупнейшая в мире торговая интернет-площадка Amazon ведет переговоры с JP Morgan и другими крупными розничными банками о создании финансовых продуктов для активно пользующихся сервисом людей. По мнению аналитиков, компания вскоре начнет предлагать розничное кредитование, ипотеку, страхование и управление капиталом. Согласно опросу, проведенному Bain & Co., более половины респондентов из США готовы приобрести финансовые продукты у технологических компаний, таких как Amazon, Apple и Google.

Происходящие сегодня изменения приведут к тому, что мы не будем видеть банков как таковых, при этом всю пользу создаваемых специально под каждого из нас финансовыми услугами. «Безусловно, все мы ждем, когда заработает удаленная идентификация клиентов финансовых организаций (президент Владимир Путин подписал закон об удаленной идентификации

клиентов банков с помощью биометрии в начале 2018 года. — «Известия») — когда банки смогут дистанционно открывать счета, когда вы сможете стать клиентом, не заходя в офис, — отмечает Антон Арнаут, генеральный директор Fintech Lab. — Это, безусловно, сильно изменит рынок, создаст множество удобств для потребителей финансовых услуг, окончательно исчезнет привязка к одному банку, можно будет выбирать того поставщика, который тебе более выгоден, или ближе по духу, или более удобный сервис предоставляет».

ПИН-КОД УХОДИТ В ПРОШЛОЕ

Уже сейчас банки применяют идентификацию по отпечатку пальца для входа в клиентское приложение на телефоне. Тестируют идентификацию по голосу при обращении в колл-центр. Набираешь номер банка, а операторист говорит: «Здравствуйте, Ангелина Ивановна». Пока вы формулируете свою проблему, машина опознала ваш голос и выдала оператористу ваши данные. Уже анонсированы попытки сделать идентификацию банкоматом по радужной оболочке или рисунку лица. Сбербанк установил первый биометрический банкомат в своем agile-офисе летом 2017 года.

В скором времени вы будете единично «сдавать» все биометрические данные — сканировать лицо, отпечатки пальцев, даже рисунок вен, наговаривая текст для последующей идентификации по голосу, они будут фиксироваться и храниться единой банковской информационной системой, доступной всем финансовым институтам. В банкоматах со встроенной функцией биометрической идентификации можно будет снять деньги, просто посмотрев в нужный экран. Вводить пин-код для получения наличных со своего счета будет не нужно.

Заинтересованность в разработке или покупке технологий идентификации клиентов по лицу еще год назад проявляли ВТБ, Бинбанк, Росбанк и банк «Открытие».

Следующий шаг — отказ от человеческого общения в отделениях банков, они будут полностью роботизированы, а со временем и вовсе исчезнут, для приобретения услуги не нужно бу-

дет никуда ходить вообще. Банковские услуги будут выложены на одной витрине в финансовом супермаркете или маркетплейсе, продукты будут конкурировать между собой, а мы, клиенты, будем свободно делать выбор, не будучи привязанными к одному и тому же банку. Заходя в маркетплейс, мы будем проходить биометрическую идентификацию, а подписывать договор отпечатком пальца.

“ МЫ НЕ БУДЕМ ВИДЕТЬ БАНКОВ КАК ТАКОВЫХ, НО БУДЕМ ПОЛЬЗОВАТЬСЯ ПЕРСОНАЛЬНЫМ НАБОРОМ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

«Финансовые услуги растворяются в окружающей действительности. Мало кто думает о роли электричества в его жизни, готовя еду на плите или включая бритву. Мы не фиксируемся на том, что за этим стоят электростанции, распределительные сети и пр. Так же будет и в банковской сфере. Мы все меньше будем видеть банки, все будет растворяться в тех сервисах, которыми мы пользуемся. Контакт с банком будет все меньше и меньше», — считает Антон Арнаут.

ДИАЛОГ С РОБОТОМ

Наиболее перспективными технологиями эксперты называют искусственный интеллект и машинное обучение на основе использования Big Data. Эти инструменты позволят банкам решить несколько задач. Первая и главная — делать персонализированное предложение именно того, что нужно клиенту в данный момент, на основе анализа собранной о нем информации. Вторая — это сокращение ручного труда и за счет этого снижение издержек.

«Много общаясь с банками, могу сказать, что сейчас они активно изучают и начинают применять две вещи: смарт-контракты на основе блокчейна и искусственный интеллект», — говорит Сергей Севрюгин из CEO REGA

Risk Sharing. Его компания запустила первый в России сервис взаимного страхования (P2P) домашних животных с использованием технологий блокчейн, machine learning, искусственного интеллекта, распознавания лиц и пр.

Смарт-контракты, по сути, банкам не нужны — это больше дань моде, считает эксперт, а искусственный интеллект может быть очень даже полезен. ИИ позволяет распознавать не только клиента по фото, голосу и прочим биометрическим данным, но и потенциальные объекты кредитования. «Скажем, клиент сделал в магазине фото телевизора, умный робот определил, что это за объект, включая производителя, марку, модель и предложил кредит», — поясняет Сергей Севрюгин. — В нашем проекте людей вообще нет: человек-брокер заменен роботом, который в состоянии распознать собак и кошек по фотографии при страховании и при наступлении страхового случая и принять решение о выплате на основе имеющихся у него данных. Я считаю, что это направление действительно очень перспективное».

Бесконтактные платежи, безусловно, будут развиваться и дальше и станут одним из самых наглядных признаков происходящей финтех-революции. До вживления всем поголовно платежного чипа, который будет нести на себе информацию о финансах человека, пока еще очень далеко. «Пока это для гиков, которые готовы что угодно куда угодно вживить и прожить, рассчитываясь исключительно биткоином», — считает Антон Арнаут. — Есть определенная устойчивость привычек, все будет происходить поэтапно: сначала повсеместное принятие пластика, потом будут развиваться платежи через смарт-фоны».

Понятно, что миллионы доверяют платежным кошелькам, браслетам и по-прежнему никто не станет — к таким гаджетам будут привязаны текущие или кредитные счета с небольшим лимитом. «Чем легче платить, тем меньше суммы будут доверять этому каналу», — полагает глава Fintech Lab. — Фрод, конечно, возможен, но это не удержит нас от пользования новыми способами платежей. Люди склонны отказываться от абсолютной безопасности в пользу удобства».

ДЕСЯТЬ ТЕХНОЛОГИЙ, КОТОРЫЕ ИЗМЕНИЛИ ФИНАНСОВЫЙ МИР

1 Big Data — анализ огромных массивов данных, в частности о поведении пользователей, позволяющий повысить безопасность банковских продуктов — предупредить взлом и хищение средств, оценить благонадежность заемщика, выявить потребности и предпочтения определенных групп людей для создания новых продуктов. Если система выявляет anomalous поведение клиента — резкий рост покупательской активности, перевод непривычных сумм на другие счета, вывод средств, — это становится поводом предположить кражу кредитной карты и взлом онлайн-банка.

Искусственный интеллект (ИИ, или AI) — самообучающаяся нейронная сеть, помогает автоматизировать многие банковские процессы. Частным случаем использования ИИ являются боты-консультанты, способные запрашивать нужную информацию и отвечать на простые вопросы пользователей. Банки уже начали использовать искусственный интеллект для привлечения клиентов. Система анализирует потребности и особенности клиентов, задачи бизнеса, расположение отделений и тип рекламных носителей вокруг точки продаж, а затем предлагает оптимальный набор каналов продвижения.

3 Machine Learning (машинное обучение): при обучении машины через нее пропускается огромное количество данных, анализируя которые она учится делать выводы, например, сопоставляя черты лица заемщиков и их кредитную историю, машина учится выявлять неблагонадежных клиентов... по лицу.

Блокчейн — технология хранения информации при помощи распределенного реестра — децентрализованной системы, которая существует благодаря множеству компьютеров, объединенных в одну сеть. Блокчейн позволяет пользователям осуществлять транзакции, передавать информацию и материальные ценности без банков и посредников. На технологии блокчейн, в частности, основаны так называемые умные контракты.

5 Smart Contract (умный контракт) — это облачная технология, предназначенная для заключения и хранения коммерческих контрактов в технологии блокчейн. Smart-контракты дают возможность безопасно обмениваться деньгами, акциями, собственностью и другими активами напрямую, без участия посредников. Программа сама следит, чтобы стороны выполняли записанные в договоре обязательства, автоматически взимает штрафы за нарушение или невыполнение условий сделки.

Криптовалюта — электронные деньги, которые создаются и хранятся с помощью технологии блокчейн. Криптовалюты не эмитируются, их добывают с помощью майнинга — решения компьютерных задач. Эти платежные средства не контролируются государственной властью и ничем не обеспечены. Это и плюс, и минус. Плюс — никакие физические службы не отслеживают платежи в «крипте». Минус — если ваши накопления превратятся в пыль, никто за это ответственности не несет.

7 Удаленная идентификация по биометрическим данным. Touch ID — идентификация по отпечатку пальца уже повсюду используется в мобильных банках. Face ID — идентификация по геометрии лица. Также уже тестируются другие методы использования биометрических данных — распознавание клиента по голосу, по клавиатурному почерку, по радужной оболочке глаза и даже по рисунку вен.

P2P (peer-to-peer — «от человека к человеку») — прямые моментальные переводы с карты на карту или через «корзину» типа PayPal, Google Wallet, MasterCard Mobile, по электронной почте, номеру мобильного телефона и т.п. Подобные сервисы работают, даже когда счета принадлежат двум разным банкам или платежным системам. P2P-кредитование — финансовый сервис, когда кредитором выступает не организация, а большое количество физических лиц.

9 Бесконтактные платежи (NFC — near field communication) — встроенный в карту NFC-модуль, мобильный телефон или другой предмет (кольцо, браслет, ремень) позволяет совершать бесконтактный платеж через POS-терминал, поддерживающий функцию приема NFC-платежей. Для оплаты мобильным телефоном с функцией NFC необходимо привязать к нему свою банковскую карту при помощи мобильного приложения (Apple Pay, Samsung Pay, Android Pay). Некоторые подобные устройства, например PayBelt от Альфа-банка, привязывают карту, если ее просто приложить к нему.

Маркетплейсы — сайты, на которых в витрине выставлены всевозможные банковские продукты от разных продавцов, где, используя удаленную идентификацию, можно взять кредит, открыть вклад или брокерский счет, купить страховку и т.п. В 2017 году Банк России заявил о намерении создать собственный маркетплейс, в апреле началось тестирование его прототипа.

10



На финансовом рынке появились новые игроки

Технологии не могут игнорировать сложившуюся систему



Если банки управляют всем процессом, вряд ли они сами себя разрушат?

Систему изменений можно организовать по-разному. Например, в Европе банки обязаны открывать свои IT-протоколы. Эту систему можно сравнить с системой портов. Когда корабль подходит к причалу, важно, чтобы его высота, система трапов и швартовых приспособлений соответствовали параметрам причала. Если данные об особенностях порта открыты и их всегда можно найти, то корабли сразу будут проектироваться так, чтобы их пассажиры не знали проблем при выходе на берег.

Если протоколы банковской IT-системы открыты, финтехстартапы могут на основе этой информации создавать приложения — и уже потребитель будет выбирать, хочет он этим приложением пользоваться или нет. То есть выбор, какие финтех-идеи выживут, а какие нет, сразу осуществляет потребитель, а не банк.

Что это дает? Мы недавно в одном академическом обсуждении вспоминали историю AppStore. За первые десять месяцев его существования там появилось лишь 11 приложений. И только после того, как система была либерализована, открыта для разработчиков, появился тот AppStore с тысячами приложений на все вкусы и запросы, который мы знаем и который сыграл важную роль в том, почему Apple стала одной из самых дорогих компаний мира.

Так это надо реализовывать немедленно?

Россия еще не закрыла себе этот путь, это возможная альтернатива. Но, конечно, не все так просто. Наши исследования в школе «Сколково» показывают, что процент успеха финансовых стартапов очень высок. Что такое успех? Это привлечение денег для развития. И до 40% финтехстартапов привлекают деньги, проходят на следующие этапы финансирования. И это на порядок выше цифр стартапов из других сфер.

Но оборотной стороной является очень высокий уровень подготовки команд — без компетенций в IT, в финансах, в организации финансового регулирования в России, без знаний в области кибербезопасности начать такое дело очень трудно. Это очевидно сразу — и поэтому дилетантов и слабаков тут нет.

Сергей Сорокин

Как может финтех изменить жизнь простого человека и почему российские финтехстартапы на порядок успешнее всех остальных, «Известиям» рассказал Евгений Плаксенков, руководитель кафедры «Финансы, платежи и электронная коммерция» Московской школы управления «Сколково».

Как бы вы объяснили неискушенному человеку, что такое финтех?

Это инновации на рынке финансовых услуг на базе новых технологий. Финтех вызвал к жизни новые бизнес-модели в финансовой отрасли. С точки зрения потребителя это новые приложения, новые продукты, которые предлагаются не только традиционными финансовыми институтами.

Если мне раньше была нужна финансовая услуга, то я шел в банк. На втором месте по частоте обращений — страховые компании. Уже потом идут компании, управляющие акти-

вами, негосударственные пенсионные фонды, микрофинансовые организации, ломбарды. Но в последнее время рынок пополнился новыми игроками. Все знакомые услуги — начиная от получения кредита, размещения депозита — начинают предоставляться по-новому.

Наиболее заметны достижения финтеха в обеспечении платежей. Их масштабы огромны, поэтому любой человек так или иначе сталкивается с этими достижениями финтеха — рост переводов с карты на карту, кратный рост мобильных платежей. Появляются новые возможности для управления персональными финансами, привлечения денег для осуществления своих идей — я говорю о краудфандинге. Менее заметны для пользователя, но не менее революционные изменения в инфраструктуре, например развитие технологии блокчейна.

Большая часть этих изменений касается взаимодействия с финансовой сферой индивидуального пользова-

теля — человека с улицы и небольших компаний, малого бизнеса.

Инвестиции в финтех демонстрируют взрывной рост. За пять лет, с 2011 по 2016 год, они выросли более чем в десять раз: в России речь идет, по разным оценкам, о \$15–25 млрд в год. И более 70% этих денег направлено в сферу персональных финансов и финансов малого бизнеса.

Много говорили о том, что развитие новых финансовых технологий может привести к разрушению традиционной банковской системы. Но пока незаметно, чтобы банки были на грани исчезновения.

Вся история финансовой системы, в том числе и в нашей стране, — это история поиска компромисса между свободой предоставления финансовых услуг и стремлением к жесткому регулированию, которое должно защищать пользователей этих услуг. Побеждает чаще регулирование. Все банки и все прочие игроки на нашем финансовом

рынке прошли ту или иную процедуру лицензирования, допуска на рынок, и их действия контролируются в текущем режиме.

НАИБОЛЕЕ ЗАМЕТНЫ ДОСТИЖЕНИЯ ФИНТЕХА В ОБЕСПЕЧЕНИИ ПЛАТЕЖЕЙ

Никакая новая технология не может игнорировать эту систему. Как только появляются новые технологии, очень важное значение приобретают регулирование и обеспечение безопасности операций, в нашем случае — кибербезопасности. Эта часть практически не видна рядовому пользователю услуг, но именно здесь определяется, как финтех изменит лицо финансовой отрасли. Хочу сказать, что есть даже спе-

циальное направление для инвестиций — регтех, то есть разработка новых технологий регулирования рынка, соответствующих сегодняшнему этапу развития технологий.

Наш мегарегулятор, Центробанк, очень позитивно и профессионально относится к развитию финтеха. Создана ассоциация «Финтех», куда входят ЦБ и крупнейшие банки. Она выступает навигатором, платформой для продвижения изменений. И Центробанк сам выступает их инициатором и двигателем, он не пассивен.

Когда появляется неконтролируемый финансовыми структурами финтех, очень важен момент взаимодействия. В России не так много компаний, которые вне банковской системы развивают финансовые технологии. Речь идет, видимо, о паре сотен стартапов, прибыльных и успешных из которых пара десятков.

Банки и здесь играют ведущую роль. Сбербанк, Альфа-банк, Киви-банк создают оазисы, где поддерживают и выращивают новые формы финтехстартапов.

Ваша карта бита

Александр Турунцев

На банки законодательно возложено обязательно выявлять подозрительные операции по счетам клиентов и при малейшем подозрении на незаконную операцию блокировать счет. Банки требования закона выполняют со всей строгостью, только за прошлый год было заблокировано более полумиллиона подозрительных операций. Соответственно и количество жалоб на остановку операций по счетам не только юридических, но и физических лиц растет как снежный ком. Разберем, из-за чего это случается и как не попасть в список неблагонадежных клиентов.

БЛОКПОСТ

Соцсети полны праведного гнева клиентов банков, у которых то заблокировали конкретную транзакцию, то вообще счет с привязанной к нему картой.

Елена Б. рассказывает в своей ленте «Фейсбука»: «Я переводила в мобильном банке деньги другу на оплату моей части совместного отдыха, банк заблокировал операцию и прислал СМС о том, что подозревает фрод (мошенничество, при котором вашей картой пользуется злоумышленник. — «Известия»). В итоге мы не смогли вовремя оплатить путевки — я живу в области, он в Москве, свободных денег на оплату моей части у него не было».

Оператор в колл-центре посоветовала Елене пойти до ближайшего банкомата или терминала (дело было поздно вечером) и получить код подтверждения, после чего снова позвонить в колл-центр и уже с этим кодом пройти верификацию клиента. При повторном звонке в колл-центр у клиентки запросили подтверждение части анкетных данных, в частности улицу и дом, где она прописана. После чего заявили, что операция «на контроле», «когда банк примет решение разблокировать сумму, вы увидите: либо деньги вернутся на счет, либо дойдут до адреса — вы получите СМС о списании». О сроках, в которые это произойдет, банк не сообщил.

Ситуация довольно типичная. У кого-то заблокировали карту сразу после поступления денег за проданный автомобиль, кто-то остался без доступа к счету, переведя деньги родственнику.

Банки блокируют вашу карту по двум основным причинам: при подозрении на мошеннические опера-

ции (Елена, например, заявила, что она давно не пользовалась картой, поэтому заподозрили мошенничество) и для пресечения неконтролируемой оплаты услуги или товаров через банковские переводы от физлица к физлицу.

ЗАЩИТА ОТ МОШЕННИКОВ

В каких случаях банк может подозревать фрод? Во-первых, если попытка оплаты или снятия происходит за рубежом. Это может быть и ваша собственная операция, когда вы находитесь за границей, и попытка отеля или гостевого дома проверить вашу карту при бронировании номера напрямую или через соответствующий сервис (Booking, Airbnb и пр.). Технология проверки простая — сервис списывает с карты минимальную сумму, скажем, один доллар и сразу же его возвращает. Однако алгоритмы распознавания рисков банка расценивают такой «тест» карты как попытку незаконного доступа к счету. Причем банк может просто сообщить о блокировке СМС-сообщением или же вам мо-

жет позвонить сотрудник с вопросом, а не находитесь ли вы сейчас во Вьетнаме вместе с картой и не покупаете ли прямо сейчас дорогой телефон. Если обнаружен подобный фрод, банк с вашего согласия блокирует карту, так как мошенникам стали известны ваши данные и попытки их использовать могут повториться.

Чтобы избежать блокировки карты или конкретной транзакции, перед отъездом за границу позвоните в банк и предупредите, что вы планируете пользоваться картой вне России. Чтобы избежать блокировки при бронировании отеля, выбирайте моментальную оплату через популярные сервисы, их, как правило, банки знают и не блокируют. Если выбранного вами отеля нет в Booking и подобных сервисах и вам нужно оплатить номер напрямую, предупредите банк о грядущей операции.

Если вы находитесь за границей и вашу карту заблокировали по подозрению в несанкционированных операциях, позвоните в банк и подтвердите, что это ваша операция. Для этого

потребуется либо кодовое слово, либо паспортные данные — будьте готовы их предоставить.

Статистика показывает, что карты, на которые распространяется страховка от мошенников, блокируют чаще остальных — банк более тщательно следит за операциями по таким картам и может запретить оплату на сомнительных с его точки зрения сайтах, даже российских. Определить, счет ли ваш банк интернет-магазин или сервис сомнительным, заранее невозможно. У каждого банка свой взгляд на безопасность и надежность — некоторым площадкам, к примеру, разрешается списывать значительные средства даже без подтверждения СМС или push-кодом. Подобные вещи можно попробовать решить в переговорном процессе с банком.

ПОДОЗРЕВАЮТ ВСЕ

Блокировки карты физлица в связи с нарушением «антиотмывочного» закона (115-ФЗ) сейчас стали, пожалуй, самой распространенной причиной.

Поводом для блокировки являются переводы между физлицами или регулярные поступления на ваш счет даже небольших сумм, но от сомнительных компаний, имеющих признаки фирм-однодневок». Банк может предположить, что вы либо получили деньги за работу или услугу (так государство пытается вывести из тени фрилансеров и прочих людей, которые не получают деньги «вбелую»), либо отмываете деньги для кого-то, либо вообще террорист.

«Эпидемии» блокировок вспыхивают и затихают, как инфекционные заболевания, причем обострения случаются то у одного банка, то у другого. Иногда доходит до абсурда: порой массово блокируются переводы, даже слегка превышающие 5000 рублей, и даже тогда, когда переводы происходят внутри семьи. Самые курьезные блокировки были, когда банк не давал клиенту перевести деньги самому себе — правда, на счет в другом банке. Причем при «подозрительном» переводе заблокироваться может как счет отправителя, так и счет

получателя. Рекомендуется в любом случае при переводе физическому лицу указывать назначение перевода: «в дар», «возврат долга», «на похороны», «на свадьбу». Если переводите себе — «погашение кредита» или «перевод собственных средств». Такая подсказка снижает уровень подозрительности операции. Если нужно срочно перевести деньги физическому лицу, можно позвонить в банк и объяснить, кому и почему вы отправляете средства — в большинстве случаев этого бывает достаточно и никаких подтверждающих документов не требуется.

ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬ В ЧЕРНОМ СПИСКЕ

Наиболее подозрительны для банков люди, зарегистрированные как индивидуальные предприниматели (ИП) — они по закону имеют право выводить деньги со счета ИП на свой счет как физлица без всяких комиссий. Банкам это не нравится, они хотели бы, чтобы ИП выводили заработанные средства через зарплатные проекты в онлайн-банке, соответственно, уплачивая с этих сумм комиссию банку. Впрочем, и это не гарантируется, что дальше вы сможете распоряжаться деньгами по своему усмотрению.

Впрочем, в подозрительности банков есть свои резоны: когда ИП начинает отправлять деньги физическим лицам на карты, можно предположить, что он таким образом расплачивается с субподрядчиками или своими сотрудниками, которые не оформлены на предприятии. Так действительно многие делали до недавнего времени, и в данном случае доказать, что вы просто раздавали долги после поступления на ваш счет крупной суммы, будет чрезвычайно трудно. Чтобы вашу карту и карту принимающей стороны не заблокировали, постарайтесь не отправлять одновременно или близко по времени несколько платежей разным физлицам, ну и, конечно, не платить своим сотрудникам зарплату таким образом.

Если перевод денег все-таки заблокировали (например, вам перевели средства при продаже автомобиля), вам следует пойти до отделения банка и принести подтверждающие документы, откуда пришли деньги, например договор купли-продажи машины. Банк, скорее всего, не будет запрашивать эту информацию, но вы можете предоставить ее самостоятельно, чтобы разблокировать средства на счете.



Банки не всегда извещают клиента о блокировке счета. Иногда это может стать сюрпризом | Getty Images | Westend61

Возвратный бонус

Как работает cashback по банковским картам



Размер кэшбека зависит от типа покупки | Getty Images | Caiaimage | Trevor Adeline

«Вернем 10% цены каждой покупки», «Покупка по карте в рассрочку без процентов» — аттракционы невиданной щедрости запустил едва ли не каждый розничный банк. В чем тут подвох и есть ли он, разбирались корреспондент «Известий» Ирина Рыбина.

Общество продолжает потреблять. В начале 2018 года неизменной осталась тенденция роста потребительской активности, которая была зафиксирована Росстатом по итогам 2017 года. В прошлом году с поправкой на инфляцию в нашей стране были сделаны покупки на сумму, превышающую показатель 2016 года на 1,2%. До 2017 года в течение двух лет наблюдалось снижение этого показателя: в 2016 году — на 5%, в 2015-м — на 10%. Этот небольшой, казалось бы, процент роста оживил основные сегменты потребления и стимулирует банки формировать новые финансовые продукты.

По данным Национального бюро кредитных историй (НБКИ), количество выданных потребительских кредитов за 2017 год (по сравнению с 2016-м) увеличилось на 21%, новых кредитных карт — на 53%, автокредитов — на 29%, ипотеки — на 25,5%.

Банки зарабатывают на процентах от операций с денежными средства-

ми. Но предложение поделить эти доходы с клиентом — а именно так проще всего объяснить суть предлагаемого по картам cashback — по логике должно идти вразрез с политикой любого финансового института. Пробуем разобраться, в чем тут дело.

БАНКУ ВЫГОДНО, ЧТОБЫ КЛИЕНТ СОВЕРШАЛ КАК МОЖНО БОЛЬШЕ ОПЕРАЦИЙ С КАРТОЧНЫМ СЧЕТОМ

«Кэшбек, как и другие программы вознаграждения за безналичные покупки по картам, — это часть комиссионного дохода банка. Если говорить о картах с кэшбеком, как правило, такой тип вознаграждения выплачивается клиенту со всех покупок, причем за покупки в ряде категорий торговых-сервисных предприятий клиенты получают повышенный размер кэшбека. Например, в ресторанах или на автозаправках. Обычно такие категории выбираются исходя из потребностей целевой клиентской аудитории или желания банка привлечь внимание клиента к категории магазинов, в ко-

торых клиент еще не делал или делает мало покупок», — объясняет Лидия Каширова, заместитель директора департамента розничных продуктов и маркетинга Росбанка.

«Держатели карт банка смогут получать 1% возврата на счет баллами за любые покупки по карте, 3% — за покупки в популярных категориях: АЗС, кафе и рестораны, путешествия. По отдельным покупкам, связанным с акциями партнеров банка, процент возврата может быть выше 10%. Стоит отметить: целью этого продукта является поддержание и увеличение лояльности клиентов к банку, а не извлечение прибыли. Мы на нем ничего не зарабатываем», — говорит Георгий Сорокин, начальник управления эквайринга и программ лояльности банка «Хоум Кредит».

То есть при совершении безналичной оплаты по карте ее держателем банк — эмитент карты получает от платежной системы комиссионное вознаграждение (процент от суммы транзакции). Частью этого дохода банк и делится с клиентом. Разумеется, комиссия банка ниже, чем максимальная ставка кэшбека, но хитрость в том, что вознаграждение клиенту до 10% фондирует не банк, а торговая точка, по операции в которой начисляется кэшбек. В этих случаях подобное

предложение используется банком как дополнительный механизм привлечения и удержания клиентов. Для банков данная опция призвана увеличить транзакционную активность. Разница между выплатами клиенту в рамках программы и комиссией, получаемой банком, составляет примерно 0,1% (от объема операций) по карточному портфелю. Если в портфеле у банков преобладают премиальные карты, то эта цифра может доходить до 0,2–0,3%.

Получается, банку выгодно, чтобы клиент совершал как можно больше операций с карточным счетом, даже с учетом кэшбека. Подтверждение тому программа Промсвязьбанка — «двойной кэшбек»: по ней вознаграждение начисляется и за трату денег, и за пополнение счета. А свой доход банк получает за годовое обслуживание карты, пользование кредитными средствами и снятие наличных в банкоматах, если это кредитные карты.

Для клиента никакого подвоха в кэшбек-проектах нет. Банк свое все равно заработает, а владелец карты получит своего рода скидку с отсрочкой. Что, кстати, подтверждается и позицией фискальных органов — возвращенные на счет деньги доходом не считаются и налогом не облагаются.

Бюджет вам должен

Сергей Сорокин

В прошлом году россияне отправили 7,2 млн обращений в налоговую службу и получили 182 млрд рублей в виде налоговых вычетов. Каждый год эта сумма растет в среднем на 8%. Но продвижение дистанционных услуг со стороны технологических компаний может увеличить размер вычетов в разы.

Право на получение налоговых вычетов появилось у россиян с момента вступления в силу части второй Налогового кодекса РФ в 2001 году. Сумма вычета не может превысить уплаченный за год налог на доходы физических лиц (НДФЛ). Граждане могут возместить часть расходов на покупку жилья, проценты по ипотечному кредиту или траты на образование и лечение. Относительно недавно появились новые возможности для получения вычетов: за инвестирование через индивидуальный инвестиционный счет (ИИС, ФНС возвращает уплаченный налог с доходов от продажи ценных бумаг, если они находились в собственности более трех лет) или даже за оплату независимой оценки своей квалификации.

В 2014 году государство вернуло россиянам налоговыми вычетами около 130 млрд рублей, в 2015-м — 159,6 млрд рублей, а в 2016-м — 166,45 млрд рублей. Эти суммы, как и прошлогодние 182 млрд рублей, показывают, что рост идет не очень быстро, линейно.

Существенной проблемой является незнание налогоплательщиками о существовании такой возможности и нежелание проходить бюрократическую процедуру получения возмещения. Более 90% полученных вычетов — имущественные. По некоторым регионам вычеты могут составить до 20% затрат на приобретение жилья. Ради таких сумм многие способны преодолеть свое нежелание встречаться лицом к лицу с бюрократической системой.

Но с меньшими суммами вычетов уже возникают проблемы. Например, при инвестировании в ИИС максимальный налоговый вычет может составить 52 тыс. рублей (если положить на ИИС 400 тыс. рублей). На одной из банковских конференций Александр Арфоров, председатель правления Руна-Банка, рассказывал, что основной проблемой участники фокус-группы, которым предлагали оценить качество обслуживания ИИС, назвали нежелание тратить время на оформление вычета в налоговой службе.



С каждым годом все больше россиян пользуются своим правом на возврат налогов | BED

Александр Трифонов, независимый эксперт по LegalTech-проектам и сервизам, кандидат юридических наук, говорит, что по статистике из имеющих право на вычет обращаются за ним менее 10%. «На уровне здравого смысла государство, с одной стороны, стимулирует граждан тратить деньги, но по факту — на двери с надписью «касса» висит амбарный замок».

По его мнению, продвижение налоговых вычетов может стать драйвером привлечения новых клиентов для банков: продавая услугу получения вычета, они решают проблему клиента и могут получить счета и деньги, которые «физик»-налогоплательщик потратит не сразу и со временем может обратиться за прочими банковскими услугами.

Движение в этом направлении уже есть. Сейчас на рынке существует несколько сервисов, которые помогают налогоплательщикам разобраться без больших потерь времени и дистанционно с оформлением и получением налоговых вычетов (естественно, за некий процент от получаемой суммы). Наиболее известны «Налогия» и НДФЛ-ка.ру. По словам Андрея Хорошилова, управляющего директора сервиса «Налогия», у компании более 20 контрактов с банками, страховыми компаниями, застройщиками и брокерами, которые предоставляют сервис своим клиентам либо возмездно, получая с этого комиссионное вознаграждение, либо в рамках программ лояльности. Как сообщила СМИ, с НДФЛ-ка.ру с той же целью заключил контракт Сбербанк.

Андрей Хорошилов, основываясь на опыте работы «Налогии», считает, что драйверами роста полученных вычетов станут усилия государства по стимулированию числа пользователей ИИС и ипотечных продуктов. Кроме того, с падением доходов граждан срываются стимулы более ответственного отношения к мерам государственной поддержки, которыми, собственно, и являются налоговые вычеты.

ФНС, которую, несмотря на критику, часто называют одной из самых технологичных госслужб, и сама движется в направлении упрощения процедуры. Сегодня любой налогоплательщик может подавать декларации и документы на налоговый вычет в личном кабинете на сайте службы. Такое обобщение недавно получило статус законного инструмента. Нужно только заверить электронную подпись, которая действует в течение года.

Деньги нежного возраста

Наталья Власова

Финансовые институты все сильнее фокусируются на миллениалах, понимая, что именно они обеспечат процветание их бизнеса в обозримом будущем, а также внедряют IT-решения для детей, родившихся в XXI веке, — представитель поколения Z.

Современные школьники — совершенно непонятные нам, рожденным в 70-х, люди. Они — представители поколения Z, или «цифрового поколения», еще более продвинутого по части IT-технологий, чем миллениалы (поколение Y), рожденные после 1981 года. «Цифровики», родившиеся после 1995 года, активно пользуются планшетами, смартфонами, VR- и 3D-реальностью, с пеленок интересуются наукой и технологиями, а когда вырастут, будут заниматься инженерно-техническими вопросами, работать в области биомедицины, нейросетей и робототехники. При этом они будут экономными и грамотно распоряжаться своими деньгами, в отличие от своих родителей. База для их финансовой грамотности активно закладывается уже сегодня.

Банк ВТБ24 вложил в интерактивное обучение — построил три полноценных банковских отделения в Москве для детей: в «Детском мире» на Лубянке, ТРЦ «Зеленопарк» и ТРЦ «Ривьера». Маленькие посетители проходят инструктаж и получают возможность в игровой форме обслужить клиентов банка: управлять электронной очередью, пересчитать деньги в счетных машинах, проверить купюры на подлинность.

То, что финтех — такая же обязательная часть финансовой грамотности, как понимание сути банковских и фондо-

вых инструментов и учиться ему надо с детства, давно поняли в вузах. Так, Университет Иннополис, специализирующийся на образовании и научных исследованиях в области информационных технологий и робототехники, провел год назад первую Всероссийскую финтехолимпиаду для школьников. Учащимся 9–11-х классов пришлось решать задачи индустриальных партнеров IT-вуза: «АКАБАРС» банка, Уральского банка реконструкции и развития, Qiwi, акселератора InspiRussia. В заочном этапе приняли участие 350 человек, на очный финал приехали 12 команд.

Дети не только изучают теорию, они пользуются финансовыми технологиями каждый день, а банки поддерживают их тягу к знаниям и навыкам в области финтеха.

Сбербанк России разработал биометрический сервис «Ладочки». Решение позволяет детям оплачивать питание в школьной столовой за счет сканирования зрачка на ладонях, а также служит биометрическим пропуском в здание школы. Система не предполагает использования наличных — все платежи происходят в электронном формате, что позволяет родителям контролировать траты своих детей, отслеживая историю платежей в личном кабинете.

В конце 2016 года московские власти предложили школьникам использо-

вать электронные браслеты из гипоаллергенного пластика, также выполняющие роль пропуска в школу и кошелька в столовой. Функционал браслета дублирует функционал электронной карты школьника «Москвенок». В конце 2017 года нечто подобное, но уже для всех желающих выпустил Московский метрополитен — керамические кольца и силиконовые браслеты с чипом карты «Тройка». Первую, пилотную партию 500 штук раскупили мгновенно, и почти все покупатели — подростки.

Российские разработки для детской аудитории применяются не только на внутреннем рынке, но и в других странах. Так, российский финтехстартап Panda Money (мобильное приложение, помогающее пользователям копить деньги) принимал участие в межбанковской программе акселерации Fintech Lab в Швейцарии, после чего начал международную экспансию: запустил сервис в Австрии — в партнерстве с Райффайзенбанком, в Японии — в партнерстве с банком Mizuho. У детей ограничен доступ к финансовым сервисам, и потребность в детских приложениях есть не только в России, но и в мире. В Японии приложение предлагает переводить средства на junior pisa-аккаунт, который родители открывают ребенку при рождении, но пользоваться им можно только по достижению совершеннолетия. Ребенок тоже может перечислять деньги на этот счет, стараясь накопить на какие-то цели. Дополнительный функционал включает образовательный контент, контроль родителей за картой ребенка, чтобы он не мог купить вещи, которые родитель не одобряет.

Финтехстартапы — главные поставщики свежих идей, которые могут быть в дальнейшем адаптированы для детского сегмента. Так, компания-резидент Фонда «Сколково» Promobot представила разработанного пермскими студентами симпатичного робота, который может общаться с людьми. В отделении банка он может выполнять функцию продавца, оператора,

Великобритании, нацелено на повышение финансовой грамотности у молодого поколения, но все платежи через сервис проходят под контролем родителей. Набор функций — такой же, как и во «взрослых» мобильных сервисах, и привязан к предоплаченной карте: расчеты в магазинах, покупки онлайн и снятие денег в банкоматах. Функционал приложения позволяет родителям устанавливать лимиты и оперативно узнавать о каждой операции несовершеннолетних пользователей.

КОГДА ПОКУПКИ ОПЛАЧИВАЮТ РОДИТЕЛИ, ДЕТЯМ СЛОЖНО ОПРЕДЕЛИТЬ ЦЕННОСТЬ ТОЙ ИЛИ ИНОЙ ВЕЩИ

В Новой Зеландии ASB Bank создал инновационное устройство Clever Kash — цифровую копилку в корпусе игрушечного желтого слона. Эта копилка по Bluetooth взаимодействует с мобильным приложением ASB Mobile Banking, чтобы показать ребенку накопленный баланс на счету. Детям деньги кажутся чем-то абстрактным, объяснить их ценность маленькому человеку трудно, а в безличном обществе понятие денег и вовсе размыто. Разработчики считают, что цифровая копилка поможет вовлечь детей в обсуждение финансовых вопросов с помощью увлекательного процесса получения и сбережения денег. Опрос, проведенный банком ASB, показал: 96% родителей считают, что обучение детей денежным вопросам — важный жизненный навык, при этом многие сталкиваются со сложностями в достижении цели в новом цифровом мире. Родители оплачивают покупки картами, и детям сложно оценить, сколько стоит та или иная вещь. Clever Kash дает им возможность увидеть то, как расходы и экономия отражаются на балансе копилки, мотивирует делать сбережения с раннего возраста.



Платежные технологии — обязательная часть детской финансовой грамотности | ТАСС | Александр Демьянчук



Самый эффективный мобильный банк для предпринимателей

24/7

поддержка в чате

Круглосуточные

платежи

До 8%

на остаток по счету



0+

Попробуйте: открытие счета и первые 2 месяца — бесплатно.

Tinkoff.ru

8 800 755-75-27

АО «Тинькофф Банк», лицензия № 2673. Реклама. По версии агентства «Markswest Rank&Report» LLC среди российских банков в «Рейтинге эффективности мобильных банков для смартфонов Android в 2016 году» для малого бизнеса. Для первого расчетного счета (РС) обслуживание в первые 2 календ. месяца (к.м.) – 0₽, далее – 990₽ за к.м. При операциях, инициированных клиентом по РС за к. м. – 8% годовых на остаток, в др. случаях – 0%. Комиссии/Платы за каждую операцию: 1) внешние переводы от 11 шт. – 29₽; 2) снятие наличных: в Банкоматах и др. кредитных организациях (ДКО), расходные операции в ДКО и приравненные к ним (см. на tinkoff.ru), переводы физ. лицам: до 400тыс.₽ – 1%+79₽, от 400тыс.₽ до 2млн.₽ – 5%+79₽, от 2млн.₽ – 15%+79₽; 3) пополнение с тарифа (ТП) «Текущий счет.ТПС 7.2 (руб. РФ)» либо по Карте в банкоматах ДКО – 0,25% мин. 290₽; 4) в др. случаях согласно ТП – 0₽. Условия по доп. услугам см. в ТП. Условия применимы к ТП ТПМБ 2 - «Продвинутый», для РС в руб. РФ, не являются публичной офертой, Банк вправе предложить иной ТП. Предложение действует по 31 мая 2018г. Платежи внутри банка – круглосуточные, платежи в др. банки с 01.00 до 21.00 Мск.