



**СТРЕЛЬНИКОВ Михаил Викторович,**  
глава Комитета по контролю над банковскими учреждениями при ВОО «СООУ Народный совет»

*В последнее время пресса и телевидение пестрят заявлениями о полной готовности украинской банковской системы к проведению ЕВРО-2012. И расписание отделений банков изменили на плавающий график вплоть до 22 часов, и банкоматов установили новых немало. Теперь в Киеве функционирует около 4 тысяч банкоматов, в Донецке немного меньше – почти 3 тысячи, а в Харькове и Львове – по 1,5 тысячи банкоматов. И с обменом валют для иностранцев будет все в полном порядке. В общем, проблем с обслуживанием клиентов банками уже как бы и нет, по крайней мере, в тех городах, где будут принимать Чемпионат Европы по футболу 2012.*

# Банки и ЕВРО-2012

**П**о данным НБУ в Украине по состоянию на 1 января 2012 года лицензию на осуществление банковских операций имели 176 банков. В стадии ликвидации находится 21 банк.

Объем капитала 143 банков на 01.01.2012 составил 136 809,7 млн грн. или 13 097,2 млн евро. Объем оплаченного уставного капитала составил 130 674,5 млн грн. или 12 509,8 млн евро.

По индикативной группе банков объем капитала (без субординированного долга) по состоянию на 01.01.2012 составил 133 796,2 млн грн. Невзирая на значительный отрицательный текущий финансовый результат, рост уставного капитала осуществлялся опережающими темпами и составил 19,61% (23 282,8 млн грн.), что привело к росту капитала этих банков на 13,85% или 16 278,6 млн грн.

По состоянию на 01.01.2012 определены (в скобках указано значение на 01.01.2011):

- структура доходов: процентные – 79,86% (80,06%); комиссионные – 11,92% (10,17%); прочие – 8,22% (9,78%);
- структура процентных доходов: от кредитов субъектам ведения хозяйства (юридическим лицам) – 57,68% (61,21%); от кредитов физическим лицам – 21,32% (20,63%); от ценных бу-

маг – 6,98% (5,19%); от размещения средств в других банках – 2,54% (1,77%); от других операций – 11,47% (11,19%).

По состоянию на 1 января 2012 года объем активов банковской системы составил 1 054,3 млрд грн., прирост с начала года составил 112,2 млрд грн., в основном он произошел за счет роста кредитных вложений банков, который составил 70,3 млрд грн. или 9,3%.

За 2011 год обязательства банков выросли на 94,4 млрд грн. и на 01.01.2012 составили 898,8 млрд грн. При этом рост средств клиентов банков составил 77,6 млрд грн.

Собственный капитал банковской системы Украины вырос на 17,8 млрд грн. и по состоянию на 01.01.2012 составил 155,5 млрд грн. Следует отметить, что увеличение объема уставного капитала банков с начала года составило 26,01 млрд грн. или 17,8%.

Общий объем активов 143 банков по состоянию на 01.01.2012 составил 829,8 млрд грн. По индикативной группе банков активы с начала года выросли на 124,53 млрд грн. или 16,29%. Объем активов в индикативной группе составляет 83,95% банковской системы.

Структура активов индикативной группы на протяжении года подверглась определенным изменениям, в частности: уменьшился удельный вес кредитов с 60,80% до 58,97% в об-

щем объеме активов и выросли другие активы с 8,64% до 10,38%.

По состоянию на 01.01.2012 структура активов имела следующий вид (в скобках значение на 01.01.2011): кредитный портфель и лизинг – 58,97% (60,80%); корсчета в других банках – 10,33% (10,04%); инвестиционный портфель (государственные ценные бумаги и вклады в акции других предприятий) – 8,64% (8,70%); депозиты и кредиты в других банках – 4,96% (4,68%); материальные и нематериальные активы – 4,14% (4,24%); наличные деньги, чеки и банковские металлы – 2,40% (2,75%); инвестиции капитала – 0,18% (0,17%); другие активы – 10,38% (8,64%).

Структура кредитного портфеля по объектам кредитования индикативной группы по состоянию на 01.01.2012 выглядела следующим образом: кредиты юридическим лицам – 73,75% (71,68%) или 513,9 млрд грн.; кредиты физическим лицам – 19,70% (22,22%) или 137,3 млрд грн.; кредиты и депозиты другим банкам – 6,55% (6,10%) или 45,7 млрд грн.

Структура обязательств за год также изменилась. При этом вырос удельный вес срочных средств с 35,86% до 37,95% и снизилась часть денежных средств банков с 28,55% до 25,16%.

По состоянию на 01.01.2012 структура обязательств имела следующий вид (в скобках – значение

на 01.01.2011): средства клиентов до востребования (расчеты и текущие счета) – 20,98% (20,07%); срочные средства клиентов (депозиты нефинансовых учреждений и физических лиц) – 37,95% (35,86%); привлеченные срочные средства банков – 25,16% (28,55%); корсчета других банков – 1,73% (1,88%); субординированная задолженность – 5,04% (5,60%); другие финансовые обязательства – 4,35% (5,19%); другие обязательства – 4,71% (2,85%).

По состоянию на 01.01.2012 имеют следующий вид (в скобках – значение на 01.01.2011):

- структура доходов: процентные – 79,86% (80,06%); комиссионные – 11,92% (10,17%), прочие – 8,22% (9,78%);
- структура процентных доходов: по кредитам субъектам ведения (юридическим лицам) хозяйства – 57,68 (61,21%); по кредитам физическим лицам – 21,32% (20,63%); по ценным бумагам – 6,98% (5,19%); от размещения средств в других банках – 2,54% (1,77%); от других операций – 11,47% (11,19%);
- структура расходов: процентные расходы – 44,85% (41,43%); комиссионные расходы – 1,58% (1,56%); другие расходы (расходы на содержание персонала, аренду помещения, содержание охраны и т.п.) – 28,62% (24,63%); создание резервов – 24,95% (32,59%);
- структура процентных расходов: по средствам физических лиц – 38,41% (37,46%); по средствам других банков – 12,46% (11,89%); по привлеченным средствам субъектов ведения (юридических лиц) хозяйства – 11,82% (12,63%); от ценных бумаг – 0,76% (0,61%); по средствам, привлеченным от НБУ, – 8,86% (12,31%); по средствам небанковских финансовых структур – 4,26% (3,88%); по другим операциям – 23,59% (22,09%).

#### ОБМЕН ВАЛЮТЫ: ВОЗМОЖНЫЕ ПРОБЛЕМЫ

Основными вопросами, с которыми придется столкнуться иностранным гостям ЕВРО-2012, скорее всего, станут: где, как и по какому курсу обменять иностранную валюту на нашу

гривню? Казалось бы, в чем проблема, количество отделений банков в городах, принимающих ЕВРО-2012, достаточно велико, к тому же введен плавающий график, продляющий работу отделений. А если и возникнут спорные вопросы с обменом валюты, то это будет только исключением для редких отделений малых банков. На самом деле ситуация не столь благозвучная. На сегодняшний день надзорные инстанции НБУ дружно закрывают глаза на прямое нарушение нашего украинского законодательства по защите прав потребителей со стороны самого крупного игрока на банковском рынке розничных услуг с наиболее разветвленной сетью отделений в городах, принимающих ЕВРО-2012. Речь идет о Приватбанке. Сегодня во всех отделениях Приватбанка клиентам при попытке провести валютно-обменную операцию предлагают оформить платежную карточку Приватбанка. Причем предлагают настолько настойчиво, что без этого оформления отказываются обменивать валюту. Естественно, наши иностранные гости, приехавшие на ЕВРО-2012, будут, мягко говоря, удивлены таким, с позволения сказать, сервисом.

Следующая проблема – курсы валют в отделениях банков. К сожалению, существует негативная практи-

ка, когда отделения банков уже работают, а утвержденные курсы на этот день еще не выставлены, как, например, в банках «Надра», «Идея-банк», «Укринбанк», или же выставленные на вывеске отделения курсы валют сильно отличаются от курса валюты внутри отделения, на кассе, примером в «Идея-банке». Иностранные гости к такому разнообразию не привыкли, у них без официально утвержденного курса валют отделение просто не начинает работу.

Еще одна проблема – это персонал отделений, в большинстве своем не знающий английский язык и не умеющий на нем общаться. Как именно этот персонал будет объясняться с иностранцами, привыкшими к тому, что на английском можно спокойно пообщаться в любом отделении банка по всему миру, – тоже немалый вопрос. Кстати, в колл-центрах наших банков также не прибавилось англоязычного персонала. Так что вопросы общения и понимания при обслуживании иностранных болельщиков и гостей ЕВРО-2012 будут стоять достаточно остро.

#### ЭТОТ НЕПРОСТОЙ ПЛАСТИК

Второй немаловажный вопрос, с которым столкнутся иностранцы в Украине в период ЕВРО-2012, – ►►



обслуживание своих платежных карт в украинских банкоматах и POS-терминалах. По словам банкиров, здесь тоже проблем вроде как нет и банкоматов стало больше. Только проблема в том, что у нас лишь часть банков объединена общими банкоматными сетями, такими, например, как «Атмосфера». А это и единое качество обслуживания, и отсутствие комиссий, и скорость прохождения транзакций. Чего не скажешь о банкоматах банков, не входящих в объединенные системы. Кроме того, у иностранцев платежные карточки все сплошь с чипом. А у нас еще работают устаревшие банкоматы, которые такие карточки не воспринимают. Так что иностранцам придется осваивать тонкости обслуживания в украинских банкоматах в поисках более надежных и практичных.

Ожидая большого спроса на наличные деньги в банкоматах, банки планируют сократить время между инкассацией. Однако, как эти инкассаторские машины будут попадать к искомым банкоматам, если центральная часть Киева будет закрыта для автотранспорта, а оставшийся автомобильный Киев будет проводить большую часть своего времени в пробках и тянучках – никому не известно.

Что касается POS-терминалов в магазинах, кафе и супермаркетах, то часть из них тоже весьма неудобна в эксплуатации. Для введения ПИН-кода в некоторых магазинах приходится буквально забраться кассиру на колени из-за короткого шнура на POS-терминале. Уже не говоря о том, что POS-терминалами оснащены только крупные супермаркеты и рестораны, а небольшие магазины и кафе вообще обходятся без такого банковского оборудования. А ведь иностранцы не привыкли к тому, что POS-терминалов может и не быть.

Теперь несколько слов о возможном воровстве средств с платежных карт. Банки все больше говорят об этих рисках для клиента. Чтобы не лишиться своих средств при снятии денег в банкомате, нужно быть очень внимательными, поскольку количество таких преступлений неуклонно растет в целом в мире. Преступники

снимают средства клиентов при помощи различных приборов, например, накладной панели на клавиатуре и отверстия для приема пластиковой карточки в банкомате. Достаточно, чтобы карточка всего лишь раз попала в считывающее устройство – и владелец лишается всех своих средств. Правда, при этом банки забывают упомянуть, что 99 процентов банкоматов оборудованы видеокамерами и прочими средствами слежения. То есть такие устройства действительно могут быть установлены в банкомате, терминале магазина – везде, где есть возможность рассчитаться пластиком. Но, согласитесь, без посредничества или непо-

лакмусовой бумагой. Те банки, которые разрабатывают и внедряют программы по улучшению обслуживания клиентов, следят за соблюдением утвержденных внутренних процедур и правил, имеют четкую систему внутреннего контроля, не будут иметь особых проблем с качественным обслуживанием иностранных гостей.

При этом не стоит забывать, что на Западе не принято спускать с рук случаи некачественного обслуживания, не говоря уже о конкретных сбоях в работе банковских учреждений. Поэтому жаловаться и требовать компенсаций и наказания виновных банковских специалистов ино-



средственного участия работника банка или магазина, такую операцию провести практически невозможно. Конечно, безопаснее всего оставлять у себя все квитанции банкоматов после каждой проведенной транзакции. Однако часть наших банкоматов в конце транзакции выдает sacramентальную фразу: «Квитанцию напечатать невозможно, отсутствует бумага». Надеемся, что в период проведения ЕВРО-2012 банкоматы будут заправлять не только деньгами, но и бумагой для печатания столь необходимых квитанций.

#### ВОСТОК – ДЕЛО ТОНКОЕ

С точки зрения общественного контроля за уровнем качества обслуживания в украинских банках, ЕВРО-2012 может послужить своеобразной

страницы будут целенаправленно и упорно. Там потребитель привык уважать себя и свои права, чему, честно говоря, неплохо было бы поучиться и нашему потребителю. Таким образом, количество обоснованных жалоб на качество обслуживания, которые уже не получатся оставить без внимания и без ответа, четко покажет аутсайдеров по обслуживанию клиентов.

Такая информация будет весьма полезна нашим потребителям для дальнейшего выбора банка. А общественные организации приложат все усилия к широкому освещению недостатков и просчетов, допущенных при обслуживании нашими банками ЕВРО-2012. Ведь эта информация ценна не только для клиентов, но, прежде всего, для руководства банков с целью проведения своевременной и полномасштабной «работы над ошибками». ■