

Платим без проблем и очередей

Оплатить свет и газ, внести квартплату сегодня в Твери можно за 2-3 минуты. Стоять в очереди в кассу имеет смысл только в том случае, если вам это нравится

Время — деньги

Вы замечали, что большинство жителей Твери не ходят по городу, а стремительно несутся куда-то, пытаясь вскочить в отходящий автобус, влезть в переполненную маршрутку, перебежать дорогу за 3 секунды, оставшиеся до переключения сигнала светофора?.. Темп современной жизни таков, что самым большим дефицитом, от которого многие из нас сегодня безмерно страдают, стала нехватка свободного времени. Так стоит ли терять его в очередях, которые собираются у окошек операторов, принимающих платежи? Тем более что у многих из тех, кому сегодня хотя бы тридцать где-то на подсознательном уровне живет резко отрицательное отношение к очереди и поэтому даже 15-20 минут ожидания кажутся вечностью и вызывают раздражение. Хорошо, что в последнее время поводов для подобных стрессов становится меньше, отчасти благодаря тому, что появилась возможность внесения платежей через информационно-платежные терминалы (ИПТ) и банкоматы Сбербанка России. Эта услуга относительно новая — первый информационно-платежный терминал был установлен в Тверской области в 2006 году, но на первых порах главным предназначением ИПТ было погашение кредитов, взятых в



вого обслуживания населения Тверского отделения Сбербанка России Елена Бурцева. — С учетом численности жителей и их готовности к потреблению этих услуг значительная часть устройств самообслуживания приходится на Тверь: на начало года их было 40, в декабре — 69, а к 2010 году мы планируем увеличить количество платежных терминалов в областном центре до 75.

Следует отметить, что параллельно с установкой ИПТ в области расширялась и банкоматная сеть. Новые банкоматы уже были готовы к тому, чтобы принимать большой перечень платежей, причем не только с банковской карты, но и наличными, а установленные

выросло практически в пять раз. Если на начало года Тверским отделением Сбербанка России было заключено 30 договоров с организациями, то на конец года их уже будет 156. В их числе как крупные предприятия, предоставляющие услуги по всей области, такие как Тверьэнергообл, Тверьрегионгаз, ЦентрТелеком, так и те организации, которые работают на отдельно взятых территориях. Следовательно, сегодня гражданин, собрав пачку квитанций, может спокойно выбрать время и за один подход к терминалу рассчитаться со всеми обязательными платежами. Причем чтобы не набирать каждый раз длинные номера лицевых счетов, указанные на квитанции, он может подойти к оператору и получить собственный идентификационный номер, что сэкономит ему еще больше времени.

Параллельно с расширением сети устройств самообслуживания большое внимание уделялось консультационной работе. В течение нескольких месяцев сотрудники филиалов Сбербанка терпеливо объясняли клиентам преимущества самостоятельной оплаты счетов, помогали в проведении платежей. На личном опыте убедилась, что с первого раза доверить банкомату списать с карты три с половиной тысячи рублей в качестве квартплаты куда сложнее, чем положить двести сотни на счет мобильного телефона. Совсем другие деньги и другой уровень ответственности. Но сложно только сначала. Стоит один раз досконально разобраться с тем, как работает аппарат, какую информацию запрашивает, что и зачем выдает, и потребность в консультанте отпадает сама собой. И поскольку сегодня сбербанковские устройства самообслуживания установлены не только в филиалах банка, но и в супермаркетах, на улицах, на проходных предприя-

Каждый третий платеж жители Твери проводят в Сбербанке самостоятельно — через информационно-платежные терминалы и банкоматы.

Помимо скорости банковская карта дает и другие преимущества. Например, при расчете с карты не существует проблем с мелочью. При оплате счетов наличными приходится округлять сумму в большую сторону, поскольку терминалы и банкоматы не принимают монеты и не дают сдачи, а при расчете по карте сумма списывается копейка в копейку, что особо актуально для людей старшего поколения.

Еще один немаловажный плюс современных платежных терминалов Сбербанка состоит в том, что через них можно спокойно и без суеты оплатить налоги. Сделать это практически также просто, как пополнить счет мобильного телефона. К тому же если квартира или дом у гражданина находится, скажем, в Весьегонске, а работает он в Твери, то оплатить налог на имущество или на землю он может как в Твери, так и в любом другом населенном пункте области, где установлены платежные терминалы Сбербанка.

Сколько надо, столько и будет

Еще совсем недавно в филиалах Сбербанка в определенные дни ежемесячно выстраивались длинные очереди к операторам — прежде всего там, где работают социальные кассы, принимающие платежи населения без комиссии. Сегодня ситуация принципиально иная. Часть плательщиков (а это, как уже было сказано, каждый третий в Твери) пошли платить через терминалы, и порой случается, что очередь выстраивается именно к ним, а не к операторам.

— Такое действительно случается, — прокомментировала ситуацию заместитель управляющего Тверским отделением Сбербанка №8607 Татьяна Головина, — но, внимательно отслеживая ситуацию, мы стараемся очень быстро реагировать на увеличение доли клиентов, делающих выбор в пользу платежей через устройства самообслуживания. Во многих филиалах уже установлены дополнительные терминалы, к примеру, в микрорайоне «Южный», где сначала в филиале №8607/160 был только один терминал, а сейчас уже работает четыре ИПТ и два банкомата. Если и этого будет недостаточно, установим еще. И не обязательно в филиале, но и в супермаркетах, аптеках и других местах, где людям будет удобно ими воспользоваться. Это касается, безусловно, не только «Южного», но и любого другого микрорайона города, а также области, где, как мы считаем, 2010 год станет годом роста популярности расчетов через устройства самообслуживания.

Наталья КОЗЛОВСКАЯ



тий, то оплатить свет, газ и телефон, заплатить налоги, внести квартплату, плату за детский сад или сделать очередной платеж по кредиту можно по пути на работу или с работы (к большинству устройств самообслуживания обеспечен круглосуточный доступ), во время обеденного перерыва или в выходные.

Развитие сети устройств самообслуживания, увеличение количества договоров и большая разъяснительная работа дали свои результаты. По словам Елены Бурцевой, в начале нынешнего года при помощи терминалов и банкоматов свои платежи вносили лишь 1,7%

есть каждый третий платеж проводится без участия оператора. В Тверском отделении Сбербанка считают, что в следующем году города и районы области тоже будут все динамичнее осваивать информационно-платежные терминалы. Лидеры уже наметились — это Бежецк, Ржев, Торжок.

По оплате кредитов ситуация еще более показательна: в начале года через устройства самообслуживания оплачивалось 28% кредитов, сейчас — 69%. И это, безусловно, говорит о том, что платежные терминалы очень востребованная услуга. Платить можно как наличными, так и с банковской

На оплату двух счетов с карты Сбербанка уходит всего 2 минуты. Расчет наличными занимает на 50% больше времени — 3 минуты.

плательщиков, обращающихся в Сбербанк, — остальные делали выбор в пользу «живого» общения с оператором (даже если приходилось стоять в очередях). Сейчас 20,8% плательщиков по области предпочитают платить самостоятельно. В Твери доля таких плательщиков еще выше — 36%, то

карты, которыми сегодняобладают и старшеклассники, и студенты, и пенсионеры. Специалисты подсчитали, что на оплату двух счетов с карты (не в первый раз, разумеется) уходит всего 2 минуты. Расчет наличными занимает на 50% больше времени (впрочем, это все равно всего лишь 3 минуты).

Более 20% плательщиков по области и 36% по Твери предпочитают оплачивать счета по коммуналке и налогам без участия оператора.

Сбербанке. Настоящий же старт развитию системы платежей через устройства самообслуживания в нашем регионе был дан в 2008 году, когда Тверское отделение Сбербанка №8607 приступило к массовой установке информационно-платежных терминалов и модернизации банкоматов, которые на тот момент не были приспособлены к приему платежей (кроме оплаты услуг операторов связи). Уходящий 2009 год стал для развития новой формы услуг периодом стремительного роста.

— Если на начало года в целом по области было установлено 57 платежных терминалов, то в декабре их количество составило 119 штук, а к концу года будет работать более 140, — отмечает начальник сектора организации расчетно-кассо-

ранее пришлось «учить» новым услугам — модернизировать, совершенствовать, подключать к новой услуге. И если в начале года такими возможностями располагали только 37 банкоматов, расположенных в Тверской области, то к концу года их будет уже 205.

Единое окно

Развитие сети устройств самообслуживания, их удобное место расположения и простота в обращении, безусловно, играют важную роль в том, что все больше жителей города и области отдают предпочтение такой форме внесения обязательных платежей. Однако не менее важную роль играет еще и то, что за 2009 год количество организаций, на счета которых можно направить платежи через терминал,