Автор: Administrator
20.12.2012 20:41 -

Прежде чем ругать банки, посмотрите в зеркало

Стоял недавно в очереди в Сбербанк - заплатить очередной сбор за какую-то услугу госорганов (мало им налогов, еще и отдельно деньги берут). История, казалось бы, обычная: четыре кассы (в виде отдельных непрозрачных мини-кабинетов, это важно), работает одна, в очереди несколько человек, у окошка за дверью еще один, которому терпеливая девушка в восемнадцатый раз объясняет какую-то мелочь. Минут через пять мимо очереди прошел человек и не останавливаясь открыл дверь в одну из неработающих касс. Через пару минут вышел и с довольным видом покинул отделение.

«Извините, - поинтересовался я у человека, стоявшего во главе очереди, - а вы смотрели, может быть, касса все-таки работает?». «Нет, - говорит, - не работает». Но, вероятно, мучимый той же мыслью, что и я, заглянул в другую кассу и… скрылся за дверью. Короткое исследование показало, что из четырех касс работали три, включая ту, куда заходил умный человек. Просто людям, стоящим первыми в очереди, не пришло в голову проверить наличие сотрудников за закрытой дверью каждого мини-кабинета. А остальные решили, что раз все стоят, то и мы постоим. Мой вопрос был успешно решен за пару минут, а когда я вышел, никакой очереди не было - ее, собственно, и не должно было быть изначально.

Вторая история из той же серии случилась со мной буквально пару дней назад. В одном московском банке открывал счет для юрлица. Отличный офис, очень симпатичные и грамотные сотрудники (точнее, в основном сотрудницы), крайне приветливое отношение к клиентам - все просто здорово. Помимо основного счета предложили открыть карточный. Меня это заинтересовало, попросил почитать договор. Ничего не могу с собой поделать - всегда тщательно читаю бумаги, которые подписываю. Понимаю, что это странная и вредная привычка, но куда деваться - зануда есть зануда.

То ли на третьей, то ли на четвертой странице договора обнаружил пропущенное слово в одном из важных пунктов, описывающих особенности работы с карточным счетом. Ошибка не слишком важная - вместо «денежных средств» было написано «денежных». По сути, опечатка.

«Давно, - говорю, - у вас этот бланк договора действует?». «Давно», - отвечает девушка Анюта (не путать с Анной из отдела по работе с юрлицами). «А его кто-нибудь из клиентов вообще читает?» - интересуюсь. «Обычно нет». Анюта открыта и честна,

вероятно, в силу юного возраста и общего жизненного оптимизма.

Действительно, зачем читать договор? Ведь узнать, например, что с карточного счета практически невозможно вернуть деньги на основной, можно и в процессе работы, когда будет уже поздно. Да и то, что платить карточкой за рубежом допустимо только за командировочные и представительские расходы, а за расходы по основной или хозяйственной деятельности фирмы - нельзя, тоже. Этого, кстати, не знала и сама Анюта, хотя соответствующий пункт есть в договоре (точнее, в приложении). А юрист банка предложил мне записывать расходы на хостинг сайта на зарубежной площадке как «командировочные». Мол, какая разница - напишете отчет, вставите в него сумму. То, что платить карточкой можно и не находясь в стране, куда уходят деньги, ему в голову не пришло.

В общем, отказался я от такого удовольствия, но искренне порадовался за десятки, если не сотни компаний, чьи представители не сочли нужным хотя бы просто прочитать подписываемый договор, не говоря уж о его юридической проверке собственными силами.

Оба случая в очередной раз навели меня на мысль о том, как сложно банкам работать с нами - клиентами. Ставишь для них (для нас) несколько постоянно работающих сотрудников в отделение, так нет же - очередь стоит в одно окошко, остальные девушки бездельничают. Пишешь для них договоры - а никто не читает, зато потом скандалят, когда уже поздно что-то менять. И что делать?

Пожалуй, есть два варианта. Первый - относиться ко всем клиентам, как к детям с отставанием в развитии. Освободилась касса в отделении - пусть над ней включается большое яркое табло «Свободная касса!». И чтоб мигало еще. А лучше - и сирену добавить. Договоры сократить до пары-тройки пунктов, напечатанных крупным шрифтом. Мол, банк обязуется приложить все усилия, чтобы удовлетворить интересы клиента, а клиент оплачивает услуги банка. И все. Никто ж все равно все эти «п. 11.24а, пятый абзац» не читает, тем более «Приложение номер три».

Второй путь решения проблемы - сегрегация клиентов. Сдаешь тест сотруднику банка и получаешь тот или иной статус: «продвинутый клиент второго уровня», «нормальный клиент», «клиент третьего класса, требующий особого отношения» и т. д. И разделить обслуживание: «продвинутые» - направо, где все решается быстро и четко,

«нормальные» - прямо, «особые» - налево, там вас ждут бывшие воспитатели из детского сада.

Третий вариант - повышение финансовой грамотности населения до пристойного уровня - я не рассматриваю как откровенно фантастический.