Пенсионерам будет сложно освоить новые способы оплаты коммунальных услуг.

Через неделю в Москве будут повышены комиссионные сборы при оплате коммунальных услуг. Главными жертвами этого нововведения окажутся пожилые граждане, которые не смогут быстро освоить новые технологии оплаты услуг ЖКХ через терминалы или Интернет, где комиссионные сборы обычно значительно ниже.

Уже в следующий вторник в Москве вступают в силу новые комиссионные сборы при оплате жилищно-коммунальных услуг через банки и платежные системы. В частности, столичный Сбербанк за прием коммунальных услуг через операциониста будет взимать 2% от суммы платежа, при оплате «некоммунальных» услуг комиссия составит 3%. Квартплата же через банкоматы Сбербанка или по длительному поручению (со счета ежемесячно списывается определенная сумма) предполагает минимальную комиссию в размере около 0,5%. Аналогично повысили комиссионные сборы и другие банки, оставив их низкими лишь для платежей через терминалы и Интернет.

До настоящего времени комиссионные за совершенные банком операции включались непосредственно в тарифы ЖКХ, причем комиссия была минимальной – 1,9%. Упущенная выгода банков покрывалась частично за счет коммунальщиков и городского бюджета. Но в 2010 году правительство Москвы отказалось от автоматического включения комиссионного вознаграждения банкам в тарифы, переложив тем самым их уплату на самих москвичей.

Тот факт, что виртуальные коммунальные платежи с точки зрения комиссионных

оказываются для граждан зачастую выгоднее, чем оплата услуг ЖКХ через операциониста в сберкассе, объясняется чиновниками как попытка приучить граждан к новым технологиям. По мнению же независимых экспертов, это еще один шаг на пути создания в России так называемого электронного правительства. Так, по словам эксперта департамента оценки «2К Аудит – Деловые консультации» Ирины Воробьевой, «подталкивание граждан к оплате услуг с помощью электронных систем осуществляется в рамках государственной политики по «электронизации» всех процессов по предоставлению государственных услуг». В итоге квартплата, а также оплата электроэнергии, телефона и Интернета могут производиться виртуально – без непосредственного участия операциониста.

Как объясняет председатель правления Флексинвест Банк Марина Мишурис, основную роль по исполнению переводов в пользу коммунальных служб всегда играл Сбербанк. Однако это не значит, что Сбербанк – единственный игрок на данном рынке. У него есть множество банков-конкурентов, предполагающих разную величину комиссии (от 0 до 3%), которая зачастую зависит от отношений банка и получателя средств. И каждый банк старается привлечь своих клиентов возможностью оплаты услуг ЖКХ через систему «банк-клиент» в Интернете или через платежные терминалы. По словам Мишурис, стоимость переводов через терминалы – это тоже «вопрос коммерческих переговоров сети терминалов и получателя средств», и, конечно, существуют сети терминалов, которые привлекают клиентов возможностью осуществлять квартплату вообще без комиссий. Другие эксперты, наоборот, уточняют, что комиссия при оплате через терминал может иногда достигать даже 7–8%. Также банки могут обеспечить своим клиентам оплату жилищно-коммунальных услуг через Интернет прямо из дома. Необходимость оформления специальной карты или установки программы для такой виртуальной оплаты определяются условиями каждого отдельно взятого банка, о которых нужно специально узнавать у технических специалистов банков.

В целом эксперты отмечают, что новые способы оплаты, как правило, довольно просты – достаточно следовать инструкциям, изложенным на сайте банка, на котором для начала надо зарегистрироваться и получить код и пароль или следовать указаниям «голосового помощника» в терминалах. Обычно для оплаты коммунальных услуг требуется ввести индивидуальный код (код плательщика), указанный на платежном документе, и личные данные. Иногда (например, при оплате электроэнергии) нужно вносить дополнительно показания счетчиков. В случае же, если речь идет о кооперативном доме, надо учитывать, что таким квартирам код плательщика могут и не присвоить. И тогда, говорит Мишурис, при оплате коммунальных услуг через Интернет скорее всего потребуется ввести банковские реквизиты самого кооператива.

Если производить оплату через терминалы, то тут есть два варианта внесения денег.

«В терминалах, размещенных в переходах и на улицах, возможна оплата только наличными, без использования пластиковой карты, – рассказывает замдиректора департамента разработки и продвижения банковских продуктов РосЕвроБанка Дарья Струкова. – В терминале Сбербанка счета можно оплатить как наличными, так и с пластиковой карты». Например, подойдет карта, на которую уже перечисляется зарплата. Платежи через Интернет предполагают, в свою очередь, наличие интернет-кошелька или пластиковой карты. Оплата при помощи пластиковой карты, по словам экспертов, обычно сопровождается минимальной комиссией, однако опять-таки все зависит от конкретного банка. Также не стоит забывать, что каждый месяц придется платить дополнительно за так называемое обслуживание карты.

В итоге все эксперты едины во мнении, что приобщение к новым технологиям, дающим гражданам возможность выбрать для себя более удобный и выгодный способ оплаты услуг ЖКХ, пройдет мимо самой уязвимой категории граждан – пенсионеров. «Для пожилых людей останется удобным общение с сотрудником банка, – отмечает Мишурис. – Современные электронные возможности безналичной оплаты больше подойдут для продвинутых пользователей современной техники и вечно спешащих деловых людей». Далеко не у всех пенсионеров имеются банковские карты, а также доступ в Интернет. «Кроме того, платежные автоматы не выдают сдачу и иногда даже чек, из-за чего доказать впоследствии, что деньги терминалу вы все-таки отдали, будет сложно. Соответственно большинству пенсионеров придется пользоваться старыми способами оплаты платежей – через операционистов в банке, существенно переплачивая при этом», – резюмирует Воробьева. Наконец, эксперты также напоминают, что новые технологии, получившие широкое развитие в столицах, для других регионов являются порой экзотикой.

Другими словами, виртуальные платежи наиболее востребованными окажутся у тех граждан, которым удобнее «общаться» с экраном, а не с операционистом и которые обладают хотя бы минимальными навыками пользования электронными устройствами. А по кошелькам остальных ударят постоянные повышения тарифов и комиссионных сборов, проводимые государством и коммерческими банками.

Источник: Банки России