

# Банк, с которым держи ухо востро

Полтора месяца журналист газеты «Кузбасс» пытается прекратить отношения с банком, с которым, по сути, даже не успел связаться

## Как я стала жертвой рекламы

О том, что слишком выгодные проценты по вкладам – это сыр в мышеловке, знают все. Однако 6% на остаток от 50 тыс. руб., обещанные «Почта Банком» по сберегательному счету, вовсе не выглядели за пределами. И были привлекательней, чем 3% или даже 5% в других банках. Еще «Почта Банк» сулил твердые 3% кэшбэка с покупок на автозаправках (автомобилисты меня поймут). Заманчивой казалась и возможность без комиссии снимать наличные во всех банкоматах «Почта Банка» и «банков группы ВТБ», а также в терминалах по выдаче наличных в отделениях почтовой связи...

«Справочник по кредитным организациям» Банка России подсказал, что акционерами «Почта Банка» являются «Банк ВТБ» и ФГУП «Почта России» и что именно почтовое ведомство выступает в данном тандеме «лицом», под значительным влиянием которого находится кредитная организация. ВТБ – банк с государственным участием. «Почта России» – тоже госпредприятие. Я решила, что с их стороны подвоха можно не опасаться.

На сайте самого «Почта Банка» значилось, что он является преемником универсального розничного «Лето Банка». Который, напомним, создавался при поддержке государства для людей с уровнем дохода средним и ниже среднего. Опять же рекламировали «Почта Банк» симпатичные мне актеры Сергей Гармаш и Александр Паль... И хотя я понимала, что они просто зарабатывают гонопар, а обещания обязывают лишь тех, кто в них верит, я повелась.

## Сначала оформим, потом почитаете

15 августа я зашла в один из офисов «Почта Банка», чтобы открыть сберегательный счет. Сотрудница офиса попросила мой паспорт. «СМС-информирование подключать будете?» – поинтересовалась она. – Тогда давайте всё сразу и оформим».

Посыпались эсэмэски: код доступа, номер комплекта, пин-код карты, «Вам подключена услуга СМС-информирования»...

Мне не понравилось, что привязанная к сберегательному счету карта «Мир» оказалась «на предъявителя». «Как только начнутся регулярные поступления на счет, вы сможете поменять ее на именную», – пообещала менеджер. (Сберегательный счет «Почта Банка» предполагает, что клиент может не просто переводить сюда «лишние» деньги, но и зарплату, пенсию или, в случае выбора тарифа «Зарплатный пенсионер», и то, и другое сразу.) Я кивнула и попросила распечатать договор. И обомлела.

Заявление об открытии сберегательного счета шло в комплекте с предоставлением потребительского кредита под 14,9% годовых!

На первом листе, в верхнем правом углу в рамочке был указан «номер комплекта» – тот самый непонятный набор букв и цифр из СМС. Далее из текста следовало, что я выражаю согласие на счет и на кредит, зная, что вообще-то заключение договора потребительского кредита не является необходимым условием для открытия счета.

«Что за бред?» – возмутилась я. «Да вы не обращайте внимания, вы же видите, в графе «сумма» стоит ноль рублей, – начала юлить менеджер. – Это вообще-то и не кредит даже, а овердрафт, и он всего на тысячу рублей».

Чтоб неискрушенный читатель понимал, сделаю пояснение: овердрафт – это один из видов кредита, фиксированный «запас» денег, который банк разрешает тратить по карте сверх того, что есть у клиента. В основном овердрафт действует для карт, на которые регулярно поступают платежи – для зарплатных, например. При этом банк обязан прописать в договоре на обслуживание карты все условия для подключения такой услуги: сумму, процент, беспроцентный период (если он предусмотрен), штрафы и пени в случае просрочки... А клиент, прежде чем подключить овердрафт, должен дать на это согласие.

Иначе он будет пользоваться деньгами банка, как своими, даже не подозревая, что ему включили счетчик.

В моем случае менеджер просто выдала мне весь пакет документов уже после того, как он был якобы подписан «моей» электронной подписью. Хотя для того, чтобы оформить такую подпись, человек должен сначала написать соответствующее заявление НА БУМАГЕ.

Я сказала, что больше не хочу иметь дела с «Почта Банком», и потребовала аннулировать договор. Менеджер беспрекословно порвала все распечатанные листы, порезала неименную карту и стала заполнять заявление о закрытии едва открытого счета. Пришло СМС о том, что заявление принято. Правда, выяснилось, что исполнят его лишь через десять дней. Почему так долго? Таков порядок. Вся эта история заняла минут 30-40.

## Доложить свои?

Я приготовилась ждать и дома, зайдя в «Почта Банк онлайн», обнаружила, что вместе с заявлением на счет + кредит там болтаются еще семь «подписанных» мною документов. Стала читать.

«Клиент соглашается, что операции, совершенные с простой электронной подписью, признаются совершенными клиентом и оспариванию не подлежат...» Простая электронная подпись многолика. Это и часть кода доступа, полученного клиентом от банка в СМС, и одноразовый пароль, который клиент вводит при входе в банк-онлайн, и кодовое слово, которое он сообщает операторам «горячей линии» для подключения/отключения услуг, и просто успешная авторизация доступа в банк-онлайн...

В этом месте мне стало нехорошо. Якобы мое заявление о выдаче кредита под 14,9% в банке имеется. Что помешает этим ребятам оформить от моего имени кредит не на тысячу рублей, а больше? «Своей» подписью на «Индивидуальных условиях договора потребительского кредита...» я уже согласилась на передачу банком его прав по моему кредиту третьим лицам, читай: коллегам...

Не меньше эмоций вызвала и графа «Комиссия за выдачу средств» в тарифах на обслуживание счета. Без комиссии можно было снять лишь те средства, которые пролежали на счете не менее 30 дней. И не более 100 тысяч рублей в течение календарного месяца. За всё, что выше этой суммы, придется уплатить 7,9% комиссионных (но не менее 100 рублей).

Прикинула: если ежемесячно вносить на счет по 20 тыс. руб., то через десять месяцев накопится более 205 тысяч рублей, включая пять тысяч рублей процентов. Но если снять эти деньги «кучкой» (а копят, как правило, на что-то), придется отдать банку восемь тысяч. То есть не просто остаться без процентов, но и накинуть сверху пару-тройку тысяч из своего кармана. Просто за то, что банк почти год пользовался моими деньгами... Вот уж действительно, продукт для людей с уровнем доходов ниже среднего.

## Песня про белого бычка

Через десять дней я получила СМС-уведомление о том, что договор на открытие сберсчета с кредитом закрыт. Но когда еще через пару часов я заглянула в «Почта Банк онлайн», чтобы удостовериться в этом, там всё осталось без изменений.

Позвонила на горячую линию банка. Сотрудник call-центра попросил подождать (причем личный кабинет сразу же стал недоступен), а потом снисходительно заявил, что я заблуждаюсь. Договор №45xxxx закрыт, действителен другой, №46xxxx. Откуда он взялся? Я сама его открыла. Как? По одной версии, простым входом в банк-онлайн. По другой, «нечаянным нажатием какой-нибудь кнопки».

3 сентября я вновь поехала в офис «Почта Банка» и написала три заявления: на расторжение второго договора, на расторжение соглашения об электронной под-



■ Фото Федора Баранова.

писи и на отзыв моих персональных данных из базы «Почта Банка».

11 сентября, получив СМС о закрытии второго договора, наведальась туда еще раз и потребовала письменного подтверждения (проверка через банк-онлайн грозила стать песней про белого бычка).

Менеджер выдала справку с печатью о закрытии счета. А ответ про отзыв электронной подписи... зачитала из компьютера.

Читка вслух меня не устроила, и я вновь потребовала письменного подтверждения отзыва. Мне выдали еще один бланк заявления, на котором я должна была указать: прошу прислать ответ по такому-то адресу. Две недели спустя ответа все еще не было. Напомню: одним из учредителей «Почта Банка» является ФГУП «Почта России»...

## А что народ?

Почитала отзывы о «Почта Банке» на интернет-ресурсе [www.banki.ru](http://www.banki.ru). Из четырнадцати, оставленных 23 сентября 2019 года, десять негативных.

...Клиент заключил кредитный договор на 100 тыс. руб. через «Почта Банк онлайн» и получил СМС о зачислении данной суммы на его счет. По факту же банк присоветовал к кредиту страховку в размере 48 тыс. руб., которая в СМС не отразилась. Посмотреть текст договора в личном кабинете человек не смог: тот «вдруг» перестал загружаться. В итоге он уехал в отпуск, упустил сроки и не смог вовремя расторгнуть договор страхования, о котором даже не подозревал...

Другой заемщик полностью погасил долг и проценты по кредитной карте и убедился в том, что сумма кредитного лимита и зачисленных на нее денег совпадают, а задолженность составляет 0 руб. Однако в следующую дату платежа она появилась вновь – в размере почти 5% от лимита. Выписку с подробной расшифровкой операций человек получить не может, все требования, как он пишет, банк выдвигает на уровне гопника: дай денег, и всё...

По сведениям Отделения Кемерово Банка России, в начале сентября в Кузбассе, кроме «Почта Банка», работали еще 42 банка (а всего их в России на тот момент было 415). И я далека от мысли, что все они «белые и пушистые». На том же ресурсе [banki.ru](http://banki.ru) население раздаёт «всем сестрам по серьгам», порой даже в более жесткой форме. Но такой агрессивной пиар-кампании, рассчитанной на доверчивых пенсионеров, не ведет ни одна другая кредитная организация.

«Возьми от пенсии всё!» – призывает популярный актер. «Остаться бы при своих», – вот уже полтора месяца думаю я, пытаюсь прекратить историю, которая толком даже не начиналась.

**Валентина Акимова.**

**P.S.** По примеру коллег с Первого телеканала, редакция официально уведомляет руководство «Почта Банка»: мы не делали рекламу, мы сделали «контрольную закупку» ваших услуг. А вслед за этим – и вывод о том, что сокращение численности кредитных организаций на российском финансовом рынке (за восемь месяцев текущего года работу прекратили 29 из них) не так сильно влияет на повышение качества обслуживания, как хотелось бы клиентам.