



## ДИРЕКТ-БАНКИ: БАНКИ 21 ВЕКА

Довольны ли вы «своим» банком или сберкассой? Рискнем предположить, что немало читателей ответят на этот вопрос отрицательно. И будут далеко не одиноки: как показывают социологические опросы, многие жители Германии придерживаются весьма невысокого мнения о немецких финансовых институтах. Конечно, в вопросе надёжности вкладов и солидности ведущие банки ФРГ были и остаются в числе мировых лидеров. Но в то же время они являются и абсолютными чемпионами по неэффективности работы и дороговизне банковских услуг. Держать деньги в традиционном немецком банке надёжно, но невыгодно: за обслуживание текущего счета (Girokonto) нужно платить, проценты по вкладам низкие, за большинство операций начисляются дополнительные пошлины.

Квалификация банковского персонала - предмет особого разговора. Не случайно немецкие общества защиты прав потребителей время от времени устраивают в филиалах проверки, почти каждый раз приходя к устрашающим выводам. При этом не стоит забывать, что, по сути дела, зарплату банковским сотрудникам платят... клиенты, вынужденные довольствоваться мизерными процентами и терпеть высокие комиссионные.

К чести банков надо признать, что они уловили растущее недовольство клиентов. В 1994-95 гг. в банковской отрасли произошел перелом, и в ФРГ начали появляться финансовые институты нового типа, так называемые директ-банки. Их идея - отказ от филиалов. Ведь если банковские служащие не могут профессионально проконсультировать клиента, то их функция сводится к контролю за правильностью заполнения квитанций и переносом данных в банковский компьютер. Значит, если напрямую (direkt!) наладить связь клиента с этим компьютером, то промежуточные стадии оказываются не нужны. При этом отказ от филиалов позволяет сэкономить огромные средства на оплату недвижимости и персонала – а взамен повысить проценты по вкладам и снизить стоимость банковских операций.



Соответственно, модель банка нового типа выглядит так: в небольшом городке, где дешевая недвижимость, строится головное отделение и создается мощнейшая система

телекоммуникаций. Клиент выходит на связь с банком (с помощью обычной почты, по телефону, факсу или, прежде всего, через Интернет) и сообщает о том, что хочет произвести определённую банковскую операцию, например, купить ценную бумагу или просто заплатить за электричество. Данные тут же вносятся в центральный компьютер, и далее всё происходит по обычной схеме. В результате клиент забывает выражения "пойти в банк" или "время работы филиала". Банковские операции можно совершать круглосуточно и из любой точки земного шара. Проблемы снять наличность со счета также не существует: это можно сделать в любом банкомате, причем не только на территории Германии.



## Проценты и цены

И всё же главными аргументами в пользу финансовых институтов нового типа являются существенное удешевление банковских услуг и повышение доходности вложений. Напомним, что за приобретение или продажу акции, пая инвестиционного фонда, сертификата и т.д. любой финансовый институт берет со своих клиентов пошлину. Нередко сберкассы и филиальные банки в ФРГ требуют за каждую такую операцию 1%! Иными словами, если вы решили вложить сэкономленные 2000 евро, к примеру, в акции автомобильной компании DaimlerChrysler, то лишь за покупку Вам придётся заплатить обычному банку 20-25 евро. Для сравнения: в comdirect bank, который мы считаем лучшим в Германии директ-банком, это обойдется лишь в 9,90 евро.

## Надежность

Хорошие условия, предлагаемые директ-банками своим клиентам, могут вызвать у многих вполне понятный скепсис. Слишком уж неуловимы и нематериальны эти "бесфилиальные" банки. Кто гарантирует сохранность доверенных им клиентами средств? Куда обращаться в случае возникновения проблем с таким финансовым институтом?

Эти опасения не лишены оснований. Поэтому мы настоятельно рекомендуем открывать счета только в тех директ-банках, которые являются дочерними компаниями крупных финансовых институтов. Именно такие директ-банки за последние годы и вырвались в лидеры на немецком рынке. Крупнейшим является comdirect bank (адрес в Интернете - [www.comdirect.de](http://www.comdirect.de)), входящий в структуру Commerzbank. К числу наиболее надёжных и перспективных относятся также CortalConsors ([www.cortalconsors.de](http://www.cortalconsors.de)), принадлежащий французскому финансовому гиганту - банку BNP Paribas, DAB bank ([www.dab-bank.de](http://www.dab-bank.de), подразделение HypoVereinsbank), maxblue ([www.maxblue.de](http://www.maxblue.de), подразделение Deutsche Bank),

ING-Diba ([www.ing-diba.de](http://www.ing-diba.de)), входящий в структуру голландского финансового концерна ING, Postbank easytrade ([www.easytrade.de](http://www.easytrade.de), подразделение Postbank'a) и ряд других.

### Как открыть счет в директ-банке?

Клиентам обычных финансовых институтов в Германии этот вопрос может показаться абсурдным. Ведь вроде бы каждому ясно, что для открытия банковского счета нужно, захватив паспорт, всего лишь прийти в ближайший филиал и под руководством банковского служащего совершить ряд формальностей. Однако тот, кто собирается открыть счет в директ-банке, сталкивается тут с неожиданной проблемой: директ-банки тем и отличаются от обычных финансовых институтов, что никаких филиалов не имеют. Так куда идти открывать счет? Ехать через всю Германию в один-единственный головной офис?




Для решения этой проблемы сотрудникам директ-банков пришлось придумать, на первый взгляд, немного запутанную, но всё же надежную и гарантирующую конфиденциальность схему открытия счета, существенная роль в которой отводится обычной почте. Схема выглядит следующим образом. Будущий клиент запрашивает у банка пакет формуляров для открытия счета (для этого достаточно по телефону продиктовать банковскому служащему свой адрес) или распечатывает их с Интернет-страницы финансового института. Сами формуляры будут большей частью знакомы вам по обычным банкам. Получив (или распечатав) документы и заполнив их, вы отправляетесь в ближайшее отделение немецкой почты. Ее сотрудник, на месте проверив удостоверение личности, вместе с вами заполнит специальный формуляр, который вам необходимо будет подписать. Таким образом официально подтверждается правильность указанных вами в бумагах паспортных данных. Заверив вашу подпись, сотрудник почты пересылает документы в директ-банк, который вскоре письмом извещает клиента об открытии расчетного счета (вам сообщают его номер). Кроме того, в специальном, защищенном от просвечивания и прочих уловок мошенников конверте вам присылают личный идентификационный номер (PIN). Этот номер в дальнейшем становится "ключом" к банковскому счету и лежащим на нем деньгам.

Таковы в самых общих чертах те операции, которые приходится проделывать будущим клиентам директ-банков. Согласитесь, ничего сложного. Конечно, в каждом конкретном случае детали могут несколько различаться (например, некоторые банки просят разложить формуляры в разные конверты или еще раз явиться на почту за номером счета), так что в любом случае нужно внимательно ознакомиться с теми указаниями, которые пришлет выбранный вами финансовый институт. Для полноты



картины отметим, что некоторые директ-банки, входящие в структуру крупных немецких финансовых групп, в последнее время размышляют о том, чтобы помощь в открытии счетов оказывали бы клиентам сотрудники филиалов "материнских" компаний.



По этому пути уже пошел, например, директ-банк maxblue, являющийся подразделением Deutsche Bank.

Еще один вопрос, который возникает у каждого, кто заинтересовался темой бесфилиальных финансовых институтов:

### **Как совершать банковские операции в директ-банке?**

Отсутствие у директ-банков филиалов, усложняющее, казалось бы, общение клиента с финансовым институтом, на деле значительно упрощает (и убыстряет) совершение любых банковских операций. Все необходимые операции теперь можно проделывать из дома - и круглосуточно! На ваш выбор предоставляется сразу несколько способов общения с директ-банком: с помощью обычной почты, по телефону, факсу или через Интернет.

✉ Сразу отметим, что почта и факс не пользуются особой популярностью: по нынешним меркам они представляются слишком трудоемкими. Значительно чаще, как показывает статистика, жители Германии прибегают к двум другим средствам связи с банком. Ведь сегодня достаточно минимальной технической грамотности и знаний немецкого языка, чтобы с помощью телефона или через Интернет, например, перевести кому-нибудь определенную сумму денег или приобрести интересующую вас ценную бумагу.

☎ Совершение банковских операций по телефону в каждом финансовом институте, конечно, имеет свои отличия - но в целом протекает по схожей схеме. Позвонив в банк, вы называете служащему номер своего счета и свой PIN-код - после чего сотрудник банка обращается к вам по имени и фамилии (ваши данные в этот момент появляются перед ним на экране компьютера) и спрашивает, какую банковскую операцию вы хотели бы совершить. Продиктованные вами данные вносятся в компьютер, который тут же и выполняет нужную операцию. В последнее время во многих директ-банках (например, comdirect) стали использовать так называемые телефонные компьютеры, когда ввод данных в системы банка осуществляет сам клиент - или с помощью кнопок на своем телефоне, или голосовыми командами. Телефонные компьютеры функционируют очень логично и четко, и присылаемые банками технические пояснения позволяют вам быстро освоить это "чудо техники".

💻 И всё-таки самым удобным и наглядным способом общения с директ-банками является Интернет. На экране компьютера клиент видит полную картину того, что происходит на счету: все денежные переводы, начисление процентов, пошлины за банковские услуги,

стоимость своих акций или фондов, ситуацию с взятым у банка кредитом и т.д. и т.п. При этом особое внимание банки уделяют безопасности и конфиденциальности вносимых клиентом в Интернет данных. Так, среди прочего, желающим совершать операции во всемирной компьютерной сети банки, помимо PIN-кода, присылают по почте и список с TAN-кодами (TAN означает Transaktionsnummer). Ни одна банковская операция в Интернете не может быть совершена без такого TAN-кода. Причем каждый код может быть использован только лишь один раз, так что даже если компьютерным мошенникам удастся "подсмотреть" в Интернете ваш PIN, узнать новый, неиспользованный TAN-код они не смогут.

После того, как счет в директ-банке открыт и урегулирована техническая сторона дела, возникает, собственно, главный вопрос: а как клиент намерен поступить со своими деньгами? И вот здесь бесфилиальные банки предоставляют нам широкий спектр возможностей: от торговли на бирже акциями и опционами до пенсионного накопления и сберегательных вкладов на детей. Подробнее о каждом из этих способов приумножить сбережения – в следующих публикациях агентства «ИнфоКапитал».

Агентство экономической информации «ИнфоКапитал»  
2004 г.

Публикации агентства «ИнфоКапитал» носят исключительно **информационный** характер. Как и другие публикации подобного рода, они не могут служить **гарантией** получения прибыли.

Запись на платные телефонные консультации у экспертов агентства «ИнфоКапитал» и фирмы «КУРС Консалтинг» - на сайте [www.kurs-consulting.de](http://www.kurs-consulting.de) или по тел. в Кельне 0221 – 340 61 80