

# Ответственность за долги

• На заметку

ОАО «Пермэнергосбыт» продолжает проводить совместные рейды с судебными приставами

Специалисты центрального отделения ОАО «Пермэнергосбыт» и Управления Федеральной службы судебных приставов по Пермскому краю в течение февраля посетили граждан, имеющих задолженность за электроэнергию.

В отношении этих должников уже вынесен судебный приказ и открыто исполнительное производство.

Всего было проведено пять рейдов, специалисты обошли 69 адресов, ограничив при этом подачу электроэнергии в 42 квартиры. Выезжали к должникам Свердловского, Дзержинского, Индустриального, Ленинского районов.

Как отмечает директор центрального отделения ОАО «Пермэнергосбыт» Михаил Губасов, компания сохранит практику проведения совместных рейдов с представителями судебных приставов и продолжит навещать жителей еженедельно.

Подобные мероприятия оказались эффективными, так как после визита приставов, описи имущества, ограничения подачи электроэнергии должник уже на следующий день расплачивался за поставленные ресурсы.

Напомним, что в рамках реализации заключённого между ОАО «Пермэнергосбыт» и Управлением Федеральной службы судебных приставов по Пермскому краю соглашения о взаимном сотрудничестве ещё в конце прошлого года был проведён масштабный рейд по должникам за электроэнергию во всех районах Перми. Была организована работа с 200 неплательщиками, выявлено около 10 самовольных подключений к электросети. Между тем отметим,

что за самовольное подключение предусмотрена административная ответственность, а если сумма ущерба превысит 250 тыс. руб., то в действие вступает Уголовный кодекс.

Для взыскания коммунальных долгов судебными приставами используется весь арсенал полномочий: наложение ареста на имущество, ограничение права выезда за пределы государства, списание денежных средств с банковских счетов и удержание из заработной платы, пенсии и иных периодических выплат. В случае уклонения от погашения задолженности нерадивые пермяки будут привлечены к административной ответственности, а в дальнейшем не исключена возможность уголовного преследования.

Пресс-служба  
ОАО «Пермэнергосбыт»

• права потребителя

Рузанна Даноян

# Клиент всегда прав?

В России очень часто звучит и уже укрепилась в массовом сознании фраза «Клиент всегда прав». Но так ли это?

Фразу «Клиент всегда прав» первым начал использовать Гарри Гордон Селфридж, основавший универсам Selfridges в Лондоне в 1909 году. В 80–90-х годах прошлого столетия амбициозный лозунг зазвучал и в России. Однако некоторые российские потребители, не отличаясь скромностью, стали отстаивать свои права наперекор существующим законам, а иногда и здравому смыслу.

Так, например, нередки ситуации, когда клиент не согласен с размером комиссии за банковские услуги. При этом обычно информация о действующих тарифах размещена на сайте и во всех офисах банка, сотрудники всегда предупреждают об их размерах и условиях применения. Спорные ситуации возникают в большинстве случаев из-за непонимания клиентами особенностей применения установленных правил.

«У нас недавно произошёл неприятный случай. Клиенту на расчётный счёт поступили денежные средства по судебному решению, — рассказывают в пресс-службе Западно-Уральского банка Сбербанка России. — Однако в связи с тем, что с организацией, перечислившей средства, у банка не заключён договор банковского счёта, согласно тарифам была взята комиссия за снятие наличных средств в размере 1% от требуемой суммы. Сотрудник банка разъяснил клиенту условия тарифов, в том числе предложил воспользоваться предусмотренной тарифами возможностью получения наличных без комиссии по истечении 30 дней. Несмотря на это, кли-

ент посчитал себя несправедливо обиженным, повёл себя некорректно и нарушил нормальный режим работы банка, создав трудности в обслуживании других клиентов».

Как пояснили в пресс-службе Сбербанка, даже в самых критических случаях, когда клиент явно неправ и пытается устроить скандал, сотрудники в стрессовой ситуации продолжают соблюдать правила работы с клиентами, общаясь вежливо и корректно.

По мнению психологов, работа специалистов сферы услуг входит в рейтинг самых опасных с психологической точки зрения профессий.

«Однажды к нам в офис пришёл мужчина с целым списком о несправедливости банковской системы: «Вот мы платим налоги, они стекаются в Нацбанк. Он выдаёт банкам кредиты под 3%, а потом вы же нам под 63%. Это что получается? Нашим залом нам же по губам?!» Сотруднику банка пришлось объяснять залу, что налоги идут на зарплату учителей, медиков, ремонт дорог и так далее. Ресурсы банка, который презентовал свои услуги, — это деньги, которые он взял у вкладчиков, заплатив им за это процент», — расска-

зала специалист кредитного отдела одного из пермских банков Елена Свиридова.

На неподобающее поведение клиентов часто жалуются и сотрудники ресторанов и кафе. «Мой рабочий день заканчивается в два часа ночи, и к этому времени клиенты зачастую бывают нетрезвы. Начинают приставать, распускать руки, — пожаловалась Ольга, официантка одного из пермских ресторанов. — Я стараюсь всегда быть вежливой, ведь от клиентов зависит моя зарплата, но при возникновении неприятных ситуаций сразу зову охрану или администратора».

Впрочем, некоторые крупные пермские компании могут даже похвастаться своими клиентами. «На все жалобы, поступающие в адрес Почты России, наши клиенты получают квалифицированные ответы в установленные законом сроки. Нашим работникам удаётся избегать неприятных инцидентов», — отметил руководитель отдела рекламы и маркетинга УФПС Пермского края филиала ФГУП «Почта России» Сергей Ереклинцев.

К сожалению, компаний, у которых не возникает конфликтов с клиентами, наверное, не существует. Люди, обращающиеся за той или иной услугой, просто напросто забывают о том, что «по ту сторону стекла» от них сидит такой же человек. Взаимная вежливость в таких случаях — залог психологического комфорта и хорошего настроения.

# Банковские гарантии «Вятка-банк» — это удобно и экономно

Каждый бизнесмен знает: время — деньги. Порой оно бывает даже дороже денег. Но самое дорогое в бизнесе — слово, данное партнёру, готовность и способность точно выполнить все условия договора. Неудивительно, что банковские гарантии пользуются таким спросом у бизнеса, ведь они помогают сохранить сразу два самых ценных для любого дела ресурса.



Первый вице-президент «Вятка-банка» Андрей Семиохин

О банковских гарантиях рассказывал первый вице-президент «Вятка-банка» Андрей Семиохин.

Андрей Александрович, сегодня банковские гарантии являются одним из наиболее востребованных продуктов на рынке финансовых услуг. Чем это вызвано?

— Причина такой популярности проста — все договаривающиеся стороны хотят иметь подтверждение серьёзности намерений своих партнёров. Банковские гарантии помогают предпринимателям сохранять оборотные средства, а значит, не терять темпы работы.

Какие виды гарантий предоставляет «Вятка-банк»?

— «Вятка-банк» предоставляет гарантии выполнения платёжных обязательств, оказания услуг, возврата авансовых платежей и кредитов, надлежащего исполнения поставок, условий конкурса и обязательств перед таможенными органами, так называемые тендерные гарантии и другие.

Какие банковские гарантии сегодня пользуются наибольшим спросом у бизнеса?

— В первую очередь, это тендерные гарантии. Бизнесмены знают: чтобы подать заявку на торги, необходимо предоставить обеспечение заявки на участие в конкурсе. Чем крупнее контракт — тем больше из-

держки. Это может быть денежный взнос, но его способна заменить банковская гарантия. Роль гарантий на этом не заканчивается. Допустим, бизнесмен выиграл конкурс. Он может столкнуться с такой ситуацией, когда по условиям контракта исполнитель должен гарантировать выполнение обязательств в срок и в полном объёме. Здесь на помощь приходит гарантия исполнения договорных обязательств.

Банковские гарантии предоставляют многие. Почему выбирают именно «Вятка-банк»?

— У гарантий «Вятка-банка» есть четыре основных преимущества. Первое — стоимость, она у нас одна из самых низких в регионе (от 3500 руб. за гарантию). Второе — минимальный срок рассмотрения заявок — всего два-три рабочих дня. Когда предоставить гарантию нужно максимально быстро (например, заканчивается срок рассмотрения заявок на тендеры и аукционы), этот фактор оказывается решающим. Третье преимущество — для получения гарантии у нас клиенту нужен минимальный пакет документов. Четвёртое — для получения гарантии наличие расчётного счёта в «Вятка-банке» не обязательно. Наш клиент может сам выбирать, вносить ли залоговое обеспечение за предоставление гарантии или воспользоваться ею без залога, без дополнительных комиссий за предоставление этой ус-

луги и без необходимости страховать залог.

И ещё одно преимущество, которое касается особых гарантий, связанных с налогами. С 1 января 2014 года был введён единый перечень банков, отвечающих установленным требованиям законодательства для принятия гарантий в целях налогообложения. В этот перечень входит всего треть российских банков — чуть более 350. И я особенно горд тем, что в этом списке банков есть и «Вятка-банк». Это лучшее свидетельство надёжности и высокая оценка качества нашей работы.

Что же нужно сделать, чтобы получить гарантию в «Вятка-банке»?

— Всё очень просто — необходимо позвонить нашим менеджерам по работе с корпоративными клиентами. Они проконсультируют по условиям предоставления банковских гарантий, помогут подготовить необходимый пакет документов. Каждая гарантия уникальна, как и бизнес, которому она нужна. В «Вятка-банке» подходят к каждому клиенту индивидуально и определяют для него наиболее выгодные условия.

Адрес офиса в Перми:  
ул. Краснофлотская, 28.

Обращайтесь по тел:  
(342) 241-31-03,  
(8332) 555-777 вн. 3709.

**ВяткаБанк**  
вяткабанк.рф; vk.com/vtkbank  
8-800-1001-777