

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 сохранила 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,

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 Селфриддж, основавший универмаг 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 клиента 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 салом нам же по губам!» отметил руководитель отдела рекламы и маркетинга УФПС Пермского края филиала ФГУП «Почта России» Сергей Ереклинов.

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 Семёнов

О банковских гарантиях рассказал первый вице-президент «Вятка-банка» Андрей Семёнов.

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 подтвердить 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» представляет гарантии выполнения платёжных обязательств, оказания услуг, возврата авансовых платежей и кредитов, надлежащего исполнения поставок, условий конкурса и обязательств перед таможенными органами, так называемые тендевые гарантии и другие.

Какие банковские гарантии сегодня пользуются наибольшим спросом у бизнеса?

— В первую очередь, это тендевые 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 представить гарантию нужно максимально быстро (например, заканчивается срок рассмотрения заявок на тендера 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-

**Адрес офиса в Перми:
ул. Краснофлотская, 28.**

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

ВяткаБанк
вяткабанк.рф vk.com/vtbank
8-800-1001-777