

Банкнота нон грата

Новые купюры несовместимы с банкоматами



Фото: Коммерсантъ



Вся галерея



С появлением в начале года новых, более защищенных банкнот номиналом 500 и 5000 руб. обращение наличности на рынке усложнилось. Клиенты жалуются на то, что многие банкоматы не принимают купюры нового образца, банкиры пеняют на производителей и поставщиков банкоматов, а те, в свою очередь, предпочитают отмалчиваться. В ЦБ заверяют, что предупреждали всех заранее, а эксперты указывают, что по мере замены старых дензнаков новыми ситуация может еще больше осложниться.

О проблемах с приемом купюр нового образца в банкоматах и платежных терминалах "Ъ" рассказали сразу несколько клиентов банков. Подтвердили поступление жалоб на невозможность внести в банкомат или терминал новые банкноты и в Банке России. По словам собеседников "Ъ", банки объясняют сложившуюся ситуацию техническими проблемами с перенастройкой оборудования на новые банкноты. "Мне порекомендовали разменять пятитысячную купюру нового образца на тысячные банкноты и вносить в банкомат уже их, для чего потребовалось предварительно отстоять длинную очередь", — рассказал клиент одного из банков. Существование такой проблемы особенно удивительно, учитывая, что о введении в обращение новых денег с начала 2012 года ЦБ предупредил участников рынка заранее — еще в сентябре 2011 года.

По данным Банка России на конец третьего квартала прошлого года (более свежие данные недоступны), всего в России действовало 106,7 тыс. банкоматов, из которых 93,6 тыс. (то есть 87,7%) имели функцию приема наличных (cash in).

Согласно информации Национальной ассоциации участников электронной торговли за тот же период, на территории России работало около 250 тыс. платежных терминалов.

Банки наличие проблемы не отрицают. Среди опрошенных "Ъ" крупных игроков трудности с приемом денег нового образца в банкоматы и терминалы подтвердили ХКФ-банк, Райффайзенбанк, Абсолют-банк, Росбанк, Ситибанк, Росгосстрахбанк, Юниаструмбанк и Альфа-банк, МДМ-банк, Мастер-банк. Прицельный опрос топ-10 банков по банкоматной сети (согласно "РБК.Рейтингу"), проведенный "Ъ", показал, что перепрограммировали свои банкоматы и терминалы ВТБ 24, Транскредитбанк и банк "Уралсиб". В Сбербанке некоторые ограничения. "На самом деле банкоматы многих банков, оборудованные устройством приема наличных "cash in", в настоящее время не принимают банкноты номиналами 500 руб. или 5 тыс. руб. новой модификации", — говорит начальник управления банковских продуктов Росгосстрахбанка Альберт Звездочкин.

Сложившуюся ситуацию банкиры склонны объяснять недоработками производителей оборудования: они еще не предоставили версию программного обеспечения (ПО), позволяющую принимать новые виды купюр. "Компании—производители банкоматов работают над тем, чтобы сделать необходимые доработки и настройки аппаратуры для беспрепятственного приема для всех банкнот", — отмечает руководитель операционно-технологического департамента Ситибанка Ирина Косяченко. По ее словам, для банкоматов Ситибанка эта работа будет завершена в ближайшее время. Впрочем, многие банкиры настроены гораздо более пессимистично. "Существующие технические решения от компании Diebold (производитель банкоматов. — "Ъ") и любого другого производителя не обеспечивают нам идентификацию пятитысячных купюр, и в ближайшее время мы не видим перспектив решения этой проблемы", — указывает первый заместитель председателя правления Мастер-банка Александр Булочник. "На перепрошивку одного банкомата не нужно много времени, но для этого требуется подготовка эталонного ПО, а оно предоставляется поставщиком оборудования, и мы пока его не получили", — говорит и директор департамента карточных и дистанционных технологий Росбанка Андрей Гамольский. Аналогичные пояснения дали и в других банках. При этом банкиры указывают, что пока справляются с ситуацией дедовским способом, меняя клиентам новые деньги на старые в кассах, но предупреждают, что по мере увеличения новых дензнаков в обороте ситуация может усугубиться.

В компании Diebold вчера не смогли прокомментировать ситуацию с разработкой ПО для приема купюр нового образца. В другом крупном производителе банкоматов — компании NCR — получить комментарии не удалось. Там порекомендовали обратиться во внешнюю пиар-службу, телефоны которой не отвечали. По словам председателя совета директоров компании "Гамма-центр" (поставщик оборудования для банков) Сергея Костромина, первый вариант ПО при выпуске новых купюр можно сделать за одну-две недели, но требуется до одного месяца на тестирование и проверку возможных ошибок.

В ЦБ считают, что времени для подготовки и у банкиров, и у производителей было предостаточно. "Временной лаг между объявлением о выпуске новых купюр и их обращением был сделан специально для того, чтобы банки и терминальные сети успели подготовить свое оборудование", — говорит источник "Ъ" в ЦБ. — Объявив о выпуске новых купюр, мы пригласили производителей и поставщиков устройств по приему наличности в свой сервисный центр, чтобы они могли получить технические условия для разработки нового ПО". Обеспечить прием новых банкнот к определенному времени ЦБ от банков не требовал, полагая, что они и сами заинтересованы не доставлять неудобств клиентам.

Впрочем, для банков удобство клиентов — похоже, не главное. Банкоматы и терминалы являются для них не основным источником доходов, а в первую очередь способом разгрузить собственную сеть и предоставить дополнительный сервис клиентам. В пользу этого довода говорит то, что небанковские платежные системы, зарабатывающие в основном на операциях по приему наличных, оказались гораздо более оперативны в перенастройке оборудования. Так, крупнейшая система платежных терминалов Qiwi (около 50% рынка, более 120 тыс. устройств) принимает купюры нового образца всех номиналов, заверили там. "Учитывая, что терминал является главным источником получения дохода, его владельцы заинтересованы в своевременном обновлении ПО и делают это оперативно", — указывает пиар-директор группы Qiwi Александра Высочкина.



Фото: Роман Яровицын, Коммерсантъ



ЦИТАТА

Я горячий сторонник наличных платежей. Мы оплачиваем квартиры наличными деньгами, покупаем за них автомобили. Спасибо, что они есть. По нашим прогнозам, спрос на наличные деньги будет расти — Георгий Лунтовский, первый зампред ЦБ, ноябрь 2009 года

Ксения Дементьева