

## **Способы оплаты жилищно-коммунальных услуг как фактор появления задолженности**

С появлением новых видов услуг понятие «регулярные платежи» прочно вошло в нашу жизнь. Ежемесячно людям приходится оплачивать услуги жилищно-коммунального хозяйства (по нескольким разным платежкам), кабельного телевидения, доступ к сети интернет, мобильную связь и многое другое. Все эти заботы создают определенные неудобства, поскольку важно не только помнить о каждом из этих платежей, но и тратить время на его осуществление. Еще в ноябре 2010 году НАФИ (Национальное агентство финансовых исследований) провело совместно с компанией Russian Realty Research всероссийский опрос с целью изучить и оценить выбор способов оплаты услуг ЖКХ гражданами РФ. Опросом было охвачено 1600 человек в 140 населенных пунктах 42 регионов России. Результат показал, что подавляющее большинство населения совершает эти платежи через почтовые отделения или отделения Сбербанка, из них две трети тех, кто выбрал Сбербанк, предпочитали совершать оплату именно через кассу отделения (46% от общего числа респондентов). На почте регулярно оплачивали коммунальные услуги 34% опрошенных. Лишь 10% населения пользовались банкоматами и специальными терминалами для оплаты услуг ЖКХ. Не имели популярности среди населения на тот момент и дистанционные платежи, удаленные способы оплаты коммунальных услуг (через интернет или с помощью мобильного телефона). Мобильным банкингом для оплаты ЖКХ пользовался всего 1% россиян, а с банковского счета через Интернет не платил практически никто.

Независимо от качества и полноты оказания услуг, оплачивать их необходимо, причем точно в указанное время. В большинстве случаев, люди платят за «коммуналку» не из идейных соображений и не потому, что они согласны с суммами, которые им присылаются в квитанциях, а просто чтобы не иметь конфликтов с ЖЭКа. Практика показывает, что тарифы на услуги ЖКХ практически во всех регионах намного завышены, ежегодные взвинчивания не обоснованы, поэтому, подчас, граждане России пользуются правом на самозащиту от «ЖКХ-жуликов», выбрав самый простой и естественный способ – не отдавать свои кровные деньги этим самым жуликам. Но даже тем, кто может и согласен заплатить, сделать это подчас получается непросто. Не всегда совершать платежи удобно и доступно, ряд обстоятельств создает определенные трудности при оплате. Ежемесячная оплата услуг ЖКХ – для многих это не просто задача, а реальная проблема. Что в итоге нередко превращает потенциально добросовестных плательщиков против их воли в вынужденных должников.

Каким же образом сегодня население осуществляет свои платежи? По итогам наблюдений, каждый месяц, получив квитанцию на оплату жилищно-коммунальных услуг, граждане в своей массе покорно идут оплачивать ее в ближайшее отделение банка. Людей не пугают ни очереди, которые образуются в конце каждого месяца у «окошка» операциониста, ни возможная комиссия за данную операцию. Несмотря на то, что исследование НАФИ проводилось несколько лет назад, ситуация сегодня по нашему наблюдению мало изменилась, и по-прежнему самый распространенный способ оплаты как коммунальных, так и любых других услуг – через отделения Сбербанка. Из них первый, самый древний и проверенный – кассовый платеж наличными. Для его осуществления требуется посетить ближайшее отделение банка, не забыв при этом захватить паспорт и платежный документ на оплату и отстоять очередь в кассу. При оплате услуг в кассе Сбербанка на счет организации-получателя платежа может быть зачислена точная сумма (до копеек), сдачу могут выдать наличными, перевести в счет пополнения мобильного телефона плательщика или же на его текущий счет в Сбербанке. Как правило, комиссия нулевая или минимальная (в Ростовской области – без комиссии). Большинство граждан отдают предпочтение именно такому популярному методу внесения платежей, так как он является достаточно понятным и надежным. Тут есть касса

и кассир, с которым можно пообщаться. Отдав деньги, взамен получают на руки квитанцию с мокрой печатью. Этим способом оплаты пользуются, в основном, пенсионеры, люди преклонного возраста и те, кто сильно экономит деньги, не желая оплачивать комиссию. К значительным неудобствам такой оплаты можно отнести:

- бесконечные длинные очереди, в которых приходится стоять иногда по несколько часов, теряя драгоценное время. Возникают из-за большого количества людей и медленного обслуживания, так как зачастую оплачиваются услуги по нескольким книжкам или квитанциям. Кроме того, необходимо отметить «сезонные» колебания, ведь оплата обычно происходит после получения пенсии-зарплаты, но до конечного срока платежа, то есть большинство людей посещают банки с этой целью именно в период с 5-го по 10-е число каждого месяца;

- неудобное время работы (только в будни, с 9.00 до 17.30 (в выходные в маленьких городах обычно работает один дежурный банк в одном из районов);

- наличие общего (обед с 13.00 до 14.00), или технических перерывов.

Кассы оплаты часто располагаются в неудобном районе, куда бывает сложно добираться. Если крепкий обеспеченный человек не ограничен во времени, этот способ в целом может ему подойти. При отсутствии одного из необходимых оставляющих – достаточного времени, наличных денег на данный момент (к примеру, пенсионер не успел снять пенсию с карточки), удовлетворительного самочувствия, ведь простоять очередь в закрытом и душном помещении – это не только неудобно, долго и тяжело, но и опасно для здоровья, и при неспособности заплатить альтернативным способом, платеж может не состояться. И таким образом нередко образуется первичный долг. Но, судя по непрекращающимся очередям к окошкам сбербанков, недоверие к новым способам оплаты коммунальных услуг сильнее собственного комфорта и ценнее времени, которое явно можно было бы потратить на отдых и другие цели.

Люди изыскивают различные способы для решения данных проблем. Например, мы столкнулись с тем, что руководители среднего звена доверяют оплату личных счетов техническим работникам своих предприятий в рабочее время, которые, в свою очередь, получают возможность свободного перемещения за пределами организации и прочие привилегии. (У руководителей высшего звена этот вопрос обычно так не стоит в связи с наличием домашней прислуги).

Относительно недавно появились более удобные способы оплаты коммунальных услуг с помощью банкоматов и электронных терминалов. (Раньше терминалы, в основном, обслуживали платежи мобильной связи и услуг провайдеров). Сейчас они находятся в больших супермаркетах, в торговых центрах, да почти в любом крупном магазине, в подземных переходах и других местах, делая оплату услуг более доступной. Возле них, как правило, нет таких огромных очередей, как у касс, хотя очереди, все же, могут быть. Оплатить услуги ЖКХ через банкомат относительно несложно. Для выполнения этой операции потребуется банковская карта или наличные (банкоматы помимо приема наличных могут списывать средства с банковских карт). Оплата коммунальных услуг через терминал отличается от оплаты через банкомат только тем, что не нужно иметь карту конкретного банка, а можно рассчитываться наличными. Но существует и максимальный лимит при оплате в устройстве самообслуживания – это обычно 15 тысяч рублей для одного платежа.

Главный плюс терминалов и банкоматов – это доступность в любое время, поскольку они работают круглосуточно. Также эти устройства экономят время клиентов. Неоспоримым их преимуществом является возможность быстрого и удобного обслуживания: при наличии навыка у плательщика вся процедура оплаты занимает не больше 2–3 минут. Важно то, что по окончании операции выдается кассовый чек. Большинство банков для своих клиентов услугу по оплате жилищно-коммунальных услуг через свои банкоматы осуществляют бесплатно.

Но использование при оплате терминалов и банкоматов имеет и свои минусы, каждый из которых может послужить препятствием для осуществления платежа. Банкоматы не всех банков поддерживают услугу по оплате ЖКХ. Для того, чтобы воспользоваться услугами банкомата не имея наличности, для начала нужно завести счет в банке, иметь на нем сумму, достаточную для совершения платежа, и получить пластиковую карту банка. Часто у терминалов и банкоматов тоже собираются большие очереди.

Необходимость пользования терминалами причиняет неудобства плательщикам, не имеющим опыта осуществления платежей через подобные устройства. Особенно сложно бывает разобраться в том, как пользоваться такой машиной, пожилым людям. Им попросту трудно, неудобно и утомительно забивать длинные реквизиты через дисплей или с клавиатуры с плохо реагирующими кнопками. Нередко людей, особенно старых, напрягает и отталкивает мысль о том, что для оплаты жилищно-коммунальных услуг своей пенсии они должны доверить новому, непонятному, «бездушному автомату».

При работе с терминалами и банкоматами нужно быть очень внимательным при вводе платежных данных. Для страховки первый раз желательно осуществлять коммунальный платеж через терминал или банкомат, расположенный непосредственно в отделении Сбербанка. В отделении банка можно воспользоваться помощью консультанта, который сможет продемонстрировать все особенности работы системы. В дальнейшем, усвоив алгоритм действий, можно будет работать с устройством самостоятельно (под неусыпным контролем консультанта банка). Нередко можно наблюдать картину в сбербанке, когда сотрудник банка строго выдергивает из очереди очередного пенсионерку (когда очереди нет – перехватывает на входе), ведет к банкомату, терпеливо объясняет, как оплатить услуги через терминал, нажимает кнопки, помогает все оплатить, а точнее, сам все за нее делает. «Отвратить» от оплаты через автоматы может и негативный опыт. Один плательщик рассказывал, что в первый раз неправильно ввел сумму – набил лишний ноль. В результате со счета сняли почти все деньги. Вернуть их как-то не получилось. А получилось то, что он заплатил авансом почти за год вперед. Благо, что сумма платежа в злополучной квитанции была не очень большая, и для клиента это списание не стало катастрофой.

Еще один минус электронных устройств в том, что плательщикам нужно заранее позаботиться о наличии купюр необходимого достоинства. При их отсутствии для того, чтобы разменять купюры, надо будет обращаться в кассу и дожидаться, пока обслужится как минимум впереди стоящий клиент. Часто кассиры отказывают в размене денег. Важно также иметь в виду, что никакой автомат сдачу не дает. А поскольку подобрать купюры под нужную сумму не всегда удобно, а то и вообще невозможно, поскольку устройства не принимают монеты, неизбежно придется вносить лишние деньги. Переплаченные суммы идут на оплату будущих месяцев, аванс или на счет мобильного телефона. Но не у каждого плательщика, особенно пенсионера или малообеспеченного, есть возможность вносить эти лишние суммы. Некоторые аппараты могут не принимать купюры старого образца или изношенные.

Комиссии за оплату услуг у автоматов обычно выше, чем комиссии в кассах. Очень часто терминалы берут комиссию за пользование данной услугой в пределах 5%. Для подтверждения платежа необходимо обращаться в банк за выпиской.

Чтобы сэкономить время, можно пойти в ближайшее отделение «другого банка», где обычно очереди меньше и есть вероятность попасть к кассиру вообще без очереди. Плюсом такого выбора является получение на руки квитанции с мокрой печатью. Но, как правило, это будет стоить денег, поскольку банки берут комиссию. С теми организациями, с которыми у банка заключен договор, комиссия может быть ниже, или ее не быть вовсе. Многие банки совершенно бесплатно осуществляют безналичные платежи за коммунальные услуги.

Минусы у платежей через «другие» банки тоже есть. Один из них – невозможность оплатить свои счета в выходные. Не все коммерческие банки работают с физическими лицами, бывают случаи, когда банк не предоставляет данную услугу. Не всегда удается избежать стояния в очереди. Поскольку сбербанков сейчас довольно много, а офисов других банков единицы, то шанс наскочить на очередь в кассу также остается. Тем людям, для которых принципиально важно платить без комиссии, придется искать сбербанк, почту и так далее, а если нет времени там отстоять, то платеж на этот раз также может сорваться.

Легко расплатиться за коммунальные услуги можно на почте. Комиссия здесь не взимается, но неудобные моменты тоже есть. Это долгое стояние в очередях, поскольку почтовых отделений немного, а этим способом пользуется большой процент населения, прием только в рабочие дни и длительное зачисление денег на лицевой счет.

Без комиссии можно оплатить услуги в кассе ЖЭКа обслуживающей управляющей компании. Минусы и неудобства: она одна на весь город и работает в определенные дневные часы только по будням.

Последний способ оплаты услуг – через систему интернет-банка «Сбербанк Онлайн», современные сервисы онлайн-оплаты коммунальных и прочих услуг, сервисы виртуальных денег – webmoney, Яндекс.Деньги и Mail.Деньги и мобильные приложения – специальные версии интернет-банкинга для смартфонов.

Во многих развитых странах оплата услуг через интернет давно является лидером среди других видов оплаты и считается самым удобным, доступным, надежным, легким, безопасным и быстрым способом. Им пользуются миллионы людей во всем мире (например, жители США 99% платежей проводят через интернет). В России такой способ оплаты разнообразных услуг, в том числе и коммунальных, появился недавно, и многие уже оценили его неоспоримые плюсы. Важными его достоинствами являются:

- возможность совершения платежа в любое время суток (автоматизированный сервис, позволяющий принимать платежи 24 часа в сутки, независимо от выходных или праздничных дней);
- удобство операции – можно оплатить любые услуги, не выходя из дома или офиса, образно говоря, не вставая при этом с дивана;
- быстрота – высокая скорость совершения оплаты;
- легкость – доступный интерфейс, с которым может разобраться даже неопытный пользователь;
- безопасность, декларируемая как полная гарантия поступления денег на счет, отсутствие возможности мошенничества;
- а также безопасность здоровья пользователя – отсутствие какого-либо контакта с посторонними людьми и пользования общественным терминалом;
- и, наконец, самое главное – экономность – оплата без комиссий.

Но несмотря на все эти преимущества, россияне очень редко пользуются дистанционными способами оплаты услуг ЖКХ. Хотя сейчас почти у всех есть банковские карты, даже пенсионеры получают на них пенсию, а также домашние компьютеры с выходом в интернет. И при том подавляющее большинство граждан прекрасно осведомлено о разнообразных способах оплаты. Если задать прохожему на улице вопрос, как можно оплатить ЖКХ, он бодро отрапортует, что через терминал, интернет, мобильный. А на вопрос, как именно он оплачивает услуги ЖКХ – в 90% случаев признается, что в банке, с участием операциониста, или, в лучшем случае, посредством банкомата. То есть, вместо того, чтобы кликнуть пару раз мышкой в удобном кресле у себя дома, люди предпочитают ехать после (вместо) работы в банк и выстаивать там очереди. В какой-то мере причиной этого являются то, что, для пользования этой возможностью нужно выполнить ряд условий: заранее зарегистрироваться в системе электронных платежей, открыть личный счет и получить возможность оплачивать коммунальные услуги через компьютер, предварительно зачислить на счет денежные

средства с помощью банковских карт предоплаты или электронных кошельков. Ну и, банально, иметь для этого деньги.

Одна из проблем заключается и в том, что у российских граждан пока, к сожалению, нет достаточной осведомленности по данному вопросу. Услуги, вроде бы, доступны, но россияне не привыкли ими пользоваться, не знают насколько это удобно и надежно. Часто люди, которые готовы платить через «интернет-банк», испытывают в этом затруднения, поэтому предпочитают не рисковать. Их останавливает элементарная осторожность: не зная точно, можно случайно нажать не ту клавишу, и деньги улетят в неизвестном направлении. Как поделился с нами один из плательщиков, он не может разобраться, какое назначение платежа и что там с НДС, чтобы провести платеж по произвольным реквизитам. А без этого платежа не принимается. Поэтому решил сам отнести ее в банк и в очереди отстоять. Население необходимо информировать, образовывать и обучать в этом направлении массовыми, доступными средствами. Тогда постепенно и в России мобильный банкинг войдет в культуру и не будет вызывать удивления или опасения. Нужно воспитывать в людях доверие и разрушать чувство страха. В России существует исторически выработанная массовая запуганность, недоверие ко всему – часть менталитета. Может быть, это недоработки правовой системы, которая никак не может вселить чувство уверенности и защищенности в душу российского гражданина? Россияне еще помнят денежные реформы и дефолты. К примеру, наша бабушка при открытии счета в банке боится, что он закроется через неделю... Через окошко надежней, так как деньги с очень большой вероятностью дойдут. Поэтому легче всего можно приучить народ к альтернативным платежам, если перестать принимать деньги в кассах (шутка).

Если у пользователя был неудачный опыт, то в следующий раз он побоится связываться с передовыми методами, не желая вновь потерять деньги. Как случилось с одним из жильцов, которому Управляющая компания прислала уведомление о задолженности. Все счета он оплачивал вовремя, но Яндекс-Деньгами, а в бухгалтерии попросили доказать платежи. А доказать было нечем, кроме распечатки из интерфейса. С тех пор собственник предпочитает простоять, если позволяет время, в очереди в кассу, но получить чек. Система Яндекс-Деньги была не виновата, она все честно переводила. А проблема была в том, что принимающая сторона была не в состоянии эти платежи корректно идентифицировать.

Одна весьма продвинутая дама, являясь активным интернет-пользователем, всегда всячески пропагандировала передовые методы оплаты и сама применяла при оплате услуг исключительно интернет-возможности. Все было хорошо достаточно продолжительное время, но однажды случилось непредвиденное. С ее банковской карты с использованием компьютерного вируса внезапно исчезла крупная сумма денег. Активные попытки возврата денег ни к чему не привели. После этого она решила вести расчеты исключительно по старинке – вновь завела давно забытую сберегательную книжку, написала заявление о перечислении на нее пенсии и стала выстаивать в очередях сбербанка, чтобы снять с книжки и заплатить кассиру живые деньги.

Сегодня, как и пять лет назад, не пользуется спросом среди наших соотечественников и услуга банков по автоматическому списанию средств на оплату жилищно-коммунальных услуг с банковского счета. Казалось бы, что может быть приятнее и удобнее: однажды подписав договор, можно всю оставшуюся жизнь жить счастливо, никогда не вспоминая о коммуналке, заботясь лишь о регулярном пополнении своего банковского счета. Если бы все это происходило так, как задумывалось, вообще не случилось бы должников из числа добросовестных собственников. Но в жизни все не так, не идут граждане на такие соглашения. Причина: нет доверия к управляющим компаниям, которые постоянно норовят обмануть, обсчитать своих клиентов. Жители вынуждены постоянно вникать в цифры, которые присылаются в счетах, и корректировать их при необходимости. А если все будет списываться бесконтрольно, автоматически, платить

придется не глядя, не видя раскладок. Разобраться потом будет нереально сложно, а как-то повлиять, вернуть переплаченные суммы – скорее всего, просто невозможно. Все знают, какой ценой делаются перерасчеты! Более того, для многих пенсионеров в отсутствие других развлечений уже стало частью культуры внимательно просматривать поступающие платежки, сравнивать с предыдущими месяцами, ругать коммунальщиков за очередное повышение. Не забудем и о том, что органы социальной защиты населения при начислении жилищно-коммунальных субсидий также требуют проплаченные платежки.