

RBC.RU
ежедневная
деловая газета

Международная политика

Глава грузинского правительства Георгий Гахария ушел в отставку

ГЕОРГИЙ ГАХАРИЯ,
бывший премьер-министр Грузии

Фото: ЕРА/ТАСС

→ 4

“ Поправка позволит считать сделки между независимыми компаниями контролируруемыми, если на товары, установленные Минпромторгом, не публикуются биржевые котировки

Как усиление налогового контроля

за внешнеторговыми сделками повлияет на бизнес экспортеров

→ 3

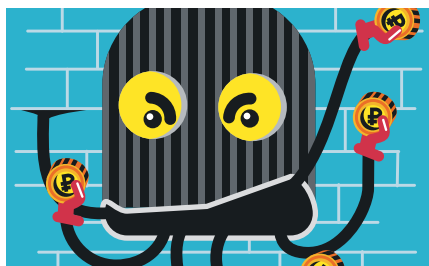


Иллюстрация: Тим Яржомбек для РБК

Почему снизился средний размер хищений при финансовых мошенничествах

→ 5

Когда исчезнут фейки из новой сети Clubhouse

→ 8

“ Особенную угрозу представляют финансово мотивированные мошенники, маскирующиеся под публичные персоны и зазывающие, например, в очередную пирамиду, поясняет замгендиректора Group-IB по защите от цифровых рисков Андрей Бусаргин



Подписка: +7 495 363 1101

21015

4 630017 020096

Политика

СУД ПРИГОВОРИЛ к условному сроку оппозиционерку активистку из Ростова-на-Дону **АНАСТАСИЮ ШЕВЧЕНКО**, первую обвиняемую по статье об участии в деятельности нежелательной организации. Гособвинение запрашивало для нее пять лет колонии.

В РОСТОВЕ-НА-ДОНУ ВЫНЕСЕН ПРИГОВОР АКТИВИСТКЕ «ОТКРЫТОЙ РОССИИ»

Суд оценил нежелательность в четыре условных года



МАРГАРИТА АЛЕХИНА

Октябрьский районный суд Ростова-на-Дону 18 февраля приговорил к четырем годам условно активистку «Открытой России» (признана Минюстом иностранным агентом) Анастасию Шевченко — первую обвиняемую по делу о сотрудничестве с нежелательной организацией (ст. 284.1 УК). Она стала третьей осужденной по делам такого рода.

Суд назначил 41-летней Шевченко четыре года испытательного срока, она освобождена из-под домашнего ареста.

Гособвинение запрашивало для Шевченко, у которой на момент возбуждения дела было трое детей, реальный срок — пять лет колонии. Сама Шевченко называла обвинение непонятным для себя; в своем последнем слове она просила суд «не участвовать в политических репрессиях». «Я считала и считаю, что объединение российских граждан не может быть нежелательным, —

заявила Шевченко в своем последнем слове. — Свою причастность к российской общественной организации «Открытая Россия» я не скрывала, всегда с гордостью об этом говорила. Я выступала за открытый диалог власти и общества, открытые дебаты, открытые правила бизнеса, открытые выборы, открытые и честные новости в СМИ».

Шевченко предъявили обвинение по ст. 284.1 в январе 2019 года, ранее ее дважды оштрафовали за административные правонарушения, а именно за участие в политических дебатах в Таганроге и за публикацию анонса школы муниципальных депутатов в Ростове. Кроме того, следствие сочло появление Шевченко на согласованном митинге осенью 2018 года с флагом «Надоел» проявлением ее политической деятельности как сторонницы «Открытой России».

В ходе нынешнего процесса гособвинение настаивало, что активистка участвовала в деятельности британской

↑ Анастасия Шевченко с дочерью Владой (слева), сыном Михаилом и своим адвокатом Сергеем Бадамшиным (второй справа) после вынесения приговора

Фото: Эрик Романенко/ТАСС

организации Open Russia Civic Movement. Ее адвокат Сергей Бадамшин пояснял, что это просто указанный в учредительных документах перевод названия движения «Открытая Россия»; в Великобритании же одноименная организация не зарегистрирована, а с британскими юристами Михаила Ходорковского российская НКО не связана.

Показания в защиту Шевченко на процессе дал координатор «Правозащиты открытки» Алексей Прянишников, который заявил, что «Открытая Россия» не получает иностранного финансирования и не связана с зарубежными организациями.

Во время следствия и суда Шевченко находилась под домашним арестом; ходатайствуя о нем, следствие ссылалось на рапорт офицеров центра «Э» МВД России, где утверждалось, что Шевченко «в целях оказания давления на органы власти планирует организовать акции гражданского неповиновения с привлечением социально недовольных граждан, в том числе из других регионов Российской Федерации, способных оказать силовое сопротивление сотрудникам правоохранительных органов с применением подручных боевых средств, а также сопряженных с блокированием государственных и муниципальных учреждений и федеральных автомобильных дорог», писала «Новая газета».

В этот период старшая дочь Шевченко, которая последние годы находилась в интернате под наблюдением медиков, скончалась в реанимации. Шевченко и ее защита просили суд смягчить ей меру пресечения или дать возможность навещать дочь, находясь под домашним арестом; суд такой возможности ей не дал, следствие отпустило активистку только проститься с дочерью накануне ее смерти.

В ходе нынешнего судебного процесса также выяснилось, что оперативники центра «Э» в течение четырех месяцев вели скрытое видеонаблюдение в ее квартире, в том числе в спальне. Суд отсматривал эти видеозаписи во время процесса, в материалах дела есть их экспертиза, отмечал Бадамшин.

По ст. 284.1 УК к ответственности также привлечен екатеринбургский координатор «Открытой России» Максим Верников — в феврале прошлого года суд приговорил его к 300 часам обязательных работ. В октябре прошлого года сторонница этой же организации из Краснодара Яна Антонова была приговорена по аналогичному обвинению к 240 часам обязательных работ.

«Открытая Россия» была признана нежелательной организацией в 2017 году; по мнению Генпрокуратуры, она осуществляла в России «специальные программы и проекты в целях дискредитации результатов проходящих в России выборов, признания их итогов не легитимными». «Открытая Россия» продолжила работу в качестве общественного движения без регистрации.

Как отмечал руководитель международной правозащитной группы «Агора» Павел Чиков, в 2015–2019 годах власти преследовали за деятельность «нежелательной организации» только активистов «Открытой России». ■

ЧТО ТАКОЕ «НЕЖЕЛАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ»

Понятие «нежелательная организация» появилось в законодательстве в 2015 году. Организация может быть признана таковой, если ее деятельность представляет угрозу «основам конституционного строя России, обороноспособности страны или безопасности государства». Таким организациям закон запрещает создавать на территории России новые структурные подразделения, издавать и распространять информационные мате-

риалы, проводить массовые акции и мероприятия, иметь банковские счета и так далее. За продолжение деятельности в «нежелательной организации» наступает административная ответственность. Если гражданин России руководил подобной организацией либо на него дважды в течение года накладывали административное взыскание за сотрудничество с ней, то в отношении него может быть возбуждено уголовное дело.

Экономика

ВСТУПИЛ В СИЛУ ЗАКОН ОБ УЖЕСТОЧЕНИИ НАЛОГОВОГО КОНТРОЛЯ ВНЕШНЕТОРГОВЫХ СДЕЛОК

ФНС дотянет все цены до рыночных

ОЛЬГА АГЕЕВА,
ИВАН ТКАЧЕВ

В России принят закон, усиливающий налоговый контроль за ценами во внешне-торговых сделках. Он позволит контролировать их не только для биржевых товаров с понятной рыночной ценой, но и для неторгуемых черных металлов и удобрений.

Президент России Владимир Путин 17 февраля подписал закон о совершенствовании применения правил трансфертного ценообразования (ТЦО), документ опубликован на pravo.gov.ru. Ранее такие поправки в Налоговый кодекс были приняты Госдумой и одобрены Советом Федерации. После вступления в силу закона (с начала 2022 года) налоговики могут получить дополнительные полномочия по контролю за ценами внешнеторговых сделок российских компаний, следует из документа и разъяснений консультантов.

Контроль означает, что налоговики проверяют сделку (например, по экспорту нефти) на рыночность цены и могут доначислить компании налоги и выписать штраф в случае применения «нерыночных» цен. Компании обязаны ежегодно не позже 20 мая подавать в налоговые органы уведомление о контролируемых сделках и готовить документы в подтверждение, что цены были рыночными.

КОНТРОЛЬ ЗА ЭКСПОРТОМ УДОБРЕНИЙ И ЧЕРНЫХ МЕТАЛЛОВ

Сейчас налоговые органы помимо обязательного контроля за сделками взаимозависимых компаний контролируют сделки между независимыми лицами на сумму свыше 60 млн руб. в год при условии, что это сделки с товарами «мировой биржевой торговли» (формулировка Налогового кодекса), составляющими основные статьи российского экспорта, а именно: нефть, черные и цветные металлы, минеральные удобрения, драгоценные камни и металлы.

Перечень конкретных кодов товаров (например, катоды из меди, серебро в слитках), которые подлежат контролю во внешнеэкономических сделках независимых компаний, по закону определяет Минпромторг. В настоящее время в этом списке есть товары из групп «нефть», «цветные металлы» и «драгоценные металлы» (золото, серебро, платина, палладий), но нет ни одного кода из групп «черные металлы», «минеральные удобрения» и «драгоценные камни». Это связано с тем, что на практике среди черных металлов, удобрений и драгоценных камней отсутствуют товары биржевой торговли.

В подписанном президентом законе убрана отсылка к товарам биржевой торговли — речь теперь идет просто о «сделках в области внешней торговли товарами» из соответствующих товарных групп (нефть, металлы, удобрения, драгоценные камни и металлы). Таким образом, поправка позволит считать сделки между независимыми компаниями контролируемыми, если на товары, установленные Минпромторгом, не публикуются биржевые котировки (например, минеральные удобрения, цены на которые собирают и публикуют специализированные ценовые агентства, такие как Argus). Это изменение ухудшит положение бизнеса, поскольку Минпромторг теперь может расширить перечень товаров для контроля цен, сказала РБК партнер, руководитель группы по оказанию услуг в области трансфертного ценообразования КПМГ Наталья Вальковская.

Данная поправка вступит в силу с 2022 года, а в течение 2021 года Минпромторг будет обновлять перечень. РБК направил запросы в Минфин, Минпромторг и ФНС. РБК также направил запросы в компании «Уралкалий» и «Еврохим», производящие и экс-

СОГЛАШЕНИЯ О ЦЕНООБРАЗОВАНИИ

Помимо потенциального усиления налогового контроля закон вносит ясность в процесс заключения соглашений о ценообразовании (СОЦ) в России.

СОЦ позволяет согласовать позиции налогоплательщика, ФНС и уполномоченного органа иностранного государства, с которым заключен договор об избежании двойного налогообложения, о порядке определения цен

или применения методов ценообразования в контролируемых сделках.

Закон предлагает:

- разрешить бизнесу применять метод контроля цен, предусмотренный законодательством иностранного государства;
- позволить заключать СОЦ без участия компетентного органа иностранного государства, не уплачивая повторно госпошлину;

- дать возможность не представлять вместе с заявлением о заключении такого соглашения документы, которые уже есть у российских налоговиков;
- запретить проверки по трансфертному ценообразованию по сделкам, в отношении которых компания подала заявление о заключении СОЦ.

портирующие минеральные удобрения, и в Evraz, НЛМК и «Северсталь», работающие в черной металлургии.

Если Минпромторг расширит список, сделки с новыми товарами, даже с независимыми лицами, попадут под контроль, пояснил РБК партнер, руководитель группы по оказанию услуг в области трансфертного ценообразования РвС Наталья Козлова. Компании должны будут подтверждать рыночность цен в таких сделках, подчеркивает партнер департамента налогов и права Deloitte Дмитрий Кулаков. «Потенциально Минпромторг может включить в перечень все что угодно. Компании будут в полной неуверенности, что попадет в приказ», — предупреждает Вальковская.

ОБЛЕГЧЕНИЕ ПРАКТИКИ ДЛЯ НАЛОГОВИКОВ

Несмотря на текущее отсутствие в перечне Минпромторга минеральных удобрений и черных металлов (таких как чугун, железо, сталь), налоговики и сейчас контролируют сделки по экспорту этих товаров между взаимозависимыми лицами — в том случае, если, например, российский производитель продает товар аффилированному иностранному

трейдеру. Однако проверяющие сталкиваются с практическими сложностями, в частности, по подтверждению взаимозависимости сторон в сделках с иностранными трейдерами, которые формально могут принадлежать другому собственнику, указывает Козлова.

«В судебной практике есть примеры, когда налоговые органы успешно доказывали взаимозависимость в этих секторах. Но они тратят массу времени на сбор доказательств», — добавляет эксперт. По ее словам, потенциальное расширение перечня Минпромторга облегчит администрирование и, возможно, повысит собираемость налогов в случаях, когда налоговые органы докажут, что ценообразование не соответствует рыночному.

Сохранить признак «товары мировой биржевой торговли» было бы важно, потому что на такие товары есть объективные рыночные котировки, подчеркивает Вальковская. «Исключение квалифицирующего признака означает, что потенциально под контроль может попасть гораздо больше товаров, на которые вообще нет ценовых индикаторов. В результате налогоплательщикам будет сложно посчитать рыночную стоимость», — объясняет эксперт.

Фактические цены сделок могут отклоняться от рассчитанных для целей трансфертного ценообразования, например на основании данных информационно-ценовых агентств, добавляет Кулаков. «Это может привести к тому, что налогоплательщик будет вынужден заплатить налог с выручки, которую фактически не получал», — говорит он. ■

При участии Тимофея Дзядко

“ Контроль означает, что налоговики проверяют сделку на рыночность цены и могут доначислить компании налоги и выписать штраф в случае применения «нерыночных» цен

Международная политика

ГЛАВА ПРАВИТЕЛЬСТВА ГРУЗИИ УШЕЛ В ОТСТАВКУ

«Грузинская мечта» натолкнулась на строптивого премьера

ГЕОРГИЙ ТАДТАЕВ,
НАТАЛИЯ АНИСИМОВА

Премьер-министр Грузии ушел в отставку из-за разногласий с оппозиционными, вызванных решением об аресте лидера главной оппозиционной партии. Правительство возглавит министр обороны, оппозиция настаивает на перевыборах парламента

ЧТО ПРИВЕЛО К ОТСТАВКЕ ПРЕМЬЕРА
Премьер-министр Грузии Георгий Гахария принял решение об уходе. Об этом он заявил на брифинге 18 февраля. «Я верю и хочу верить, что этот шаг поможет уменьшить поляризацию в политическом пространстве нашей страны», — приводит его слова грузинский «Первый канал».

Причиной разногласий во власти стало решение суда об аресте депутата парламента и лидера оппозиционного «Единого национального движения» (ЕНД) Ники (Никанора) Мелии и неисполнение этого решения полицией. Как пояснил председатель «Грузинской мечты» Ираклий Кобахидзе, внутри партии была дискуссия по поводу сроков исполнения решения по задержанию

Мелии и у Гахарии было отличное от других мнение. «Решающим был вопрос: должно ли государство сохранить свое лицо или нет. Для остальных членов команды ответ на вопрос был однозначным: государство, где не обеспечивается исполнение закона, тем более в условиях, когда преступники ставят ее перед таким грубым вызовом, не состоится как государство», — описал суть дискуссии Кобахидзе.

Решение об аресте Мелии 17 февраля принял Тбилисский городской суд по ходатайству прокуратуры. До этого Мелия, который обвиняется в организации попытки штурма национального парламента летом 2019 года, был освобожден под залог. 16 февраля парламент проголосовал за снятие с него депутатского иммунитета.

Причиной организованных оппозицией акций протеста, начавшихся в Тбилиси в июне 2019 года, стало пленарное заседание Межпарламентской ассамблеи православия, прошедшее в грузинском парламенте, в ходе которого депутат российской Госдумы Сергей Гаврилов занял

“Государство, где не обеспечивается исполнение закона, не состоится как государство, заявил председатель «Грузинской мечты» Ираклий Кобахидзе

место председательствующего и вел заседание на русском языке. В результате столкновения протестующих и полиции тогда пострадали несколько сотен человек. Гахария возглавил правительство как раз во время июньских протестов (до этого он был министром внутренних дел) и сохранил должность после парламентских выборов.

В эти дни свою поддержку Мелии выразили все оппозиционные партии. «Сегодняшний вердикт не осудил одного, двух или трех людей. Этот приговор касается всех, кто стоял на исторически правой стороне, кто пришел на проспект Руставели 20 июня 2019 года, возвысил голос, справедливо возмущился, посмотрел в глаза несправедливости, которую грузинские власти предложили нам в лице Гаврилова» — так Мелия прокомментировал решение о своем аресте. Сдаваться властям добровольно председатель ЕНД отказался и со вторника находится в офисе своей партии, где собрались его сторонники. Они не допускали в здание сотрудников полиции. В заявлении

МВД Грузии в четверг говорилось, что в связи с отставкой премьера операция по задержанию Мелии «временно откладывается».

КАК ДАЛЬШЕ БУДЕТ РАЗВИВАТЬСЯ СИТУАЦИЯ

«Грузинская мечта» уже предложила на место премьера 38-летнего Ираклия Гарибашвили, нынешнего министра обороны. В 2013 году он стал самым молодым в истории страны премьер-министром. Кабинет он возглавлял два года, после чего неожиданно подал в отставку, а потом и вовсе на четыре года ушел из политики. Вернулся он в конце 2019 года, под его руководством оборонное ведомство продолжило перевод армии на стандарты НАТО. Для утверждения кандидата на пост премьера необходима поддержка минимум 76 депутатов парламента, так что у «Грузинской мечты» проблем с этим возникнуть не должно.

ЕНД настаивает на проведении досрочных парламентских выборов. «Главное требование грузинского народа и единства оппозиции — это досрочные выборы и возвращение грузинскому народу его воли, украденной в октябре прошлого года», — заявил Саакашвили в четверг.

Внешнеполитические партнеры Грузии призывают правящую партию и оппозицию к диалогу. «Нынешнее опасное положение, которое возникло после решения суда по делу Ники Мелии, исходит из многолетних проблем избирательной и судебной системы. <...> Единственный способ решить самые важные вопросы — это мирные переговоры», — говорится в опубликованном в Facebook заявлении посольства США. Евросоюз тоже призвал стороны к политическому диалогу.

По мнению ведущего научного сотрудника Центра проблем Кавказа и региональной безопасности МГИМО МИД России Николая Силаева, стабилизации обстановки в Грузии ожидать не приходится — оппозиция заинтересована в сохранении кризиса, а правящая партия не согласится на перевыборы. ■

ПРАВЯЩАЯ ПАРТИЯ ГРУЗИИ И ЕЕ ОППОЗИЦИЯ

Партия «Единое национальное движение» (ЕНД), председателем которой является Ника Мелия, была основана Михаилом Саакашвили и правила в период его руководства страной, в 2012 году проиграла парламентские выборы возникшей в тот же год коалиции «Грузинская мечта»,

основанной бизнесменом Бидзиной Иванишвили. ЕНД перешла в оппозицию, Саакашвили покинул страну. С тех пор «Грузинская мечта» остается у власти, а ЕНД — главной оппозиционной силой.

На осенних выборах 2020 года «Грузинская мечта» получила 90 из 150 мест

в национальном парламенте; ЕНД вошла в коалицию, которая получила 36 мест. Однако в конце прошлого года практически все депутаты от оппозиции, около 60 человек, стали бойкотировать работу парламента, утверждая, что итоги парламентских выборов были фальсифицированы.

■ РБК

ЕЖЕДНЕВНАЯ ДЕЛОВАЯ ГАЗЕТА

И.о. главного редактора: Петр Геннадьевич Канаев
Руководитель дизайн-департамента: Николай Реутин
Выпуск: Игорь Климов
Руководитель фотослужбы: Алексей Зотов
Верстка: Ирина Енина

ОБЪЕДИНЕННАЯ РЕДАКЦИЯ РБК

Руководитель объединенной редакции РБК: Петр Канаев
Главный редактор rbc.ru и ИА «РосБизнесКонсалтинг»: вакансия
Первый заместитель главного редактора: Ирина Парфентьева
Заместители главного редактора: Вячеслав Козлов, Дмитрий Ловягин, Анна Пустякова, Кирилл Сироткин

РЕДАКТОРЫ ОТДЕЛОВ

Медиа и телеком: Анна Балашова
Банки и финансы: Антон Фейнберг
Свой бизнес: Илья Носырев
Индустрия и энергоресурсы: Тимофей Дзядко
Политика и общество: Вячеслав Козлов
Потребительский рынок: Сергей Соболев
Экономика: Иван Ткачев
Международная политика: Полина Химшиашвили

Учредитель газет: ООО «БизнесПресс»

Газета зарегистрирована в Федеральной службе по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций.

Свидетельство о регистрации средства массовой информации ПИ № ФС77-63851 от 09.12.2015.

Издатель: ООО «БизнесПресс»
117393, г. Москва, ул. Профсоюзная, д. 78, стр. 1
E-mail: business_press@rbc.ru

Корпоративный коммерческий директор: Людмила Гурей
Коммерческий директор издательского дома «РБК»: Анна Брук
Директор по корпоративным продажам LifeStyle: Ольга Ковгунова
Директор по рекламе сегмента авто: Мария Железнова
Директор по маркетингу: Андрей Сикорский
Директор по распространению: Ирина Бокач
Директор по производству: Надежда Фомина

Адрес редакции: 117393, г. Москва, ул. Профсоюзная, д. 78, стр. 1
Телефон редакции: (495) 363-1111, доб. 1177
Факс: (495) 363-1127
E-mail: daily@rbc.ru
Адрес для жалоб: complaint@rbc.ru

Подписка по каталогам: «Роспечать», «Пресса России», подписной индекс: 19781; «Каталог Российской Прессы», подписной индекс: 24698; «Почта России», подписной индекс: П6776.
Подписка в редакции: тел.: (495) 363-1101, факс: (495) 363-1159

Этот номер отпечатан в ОАО «Московская газетная типография» 123995, г. Москва, ул. 1905 года, д. 7, стр. 1
Заказ № 0095
Тираж: 80 000
Номер подписан в печать в 22.00

Перепечатка редакционных материалов допускается только по согласованию с редакцией. При цитировании ссылка на газету РБК обязательна.
© «БизнесПресс», 2021

Свободная цена

Материалы на таком фоне опубликованы на коммерческой основе.

Дизайн Свят Вишняков, Настя Вишнякова
Electricred.design

16+

Pro:

PRO.RBC.RU

Рынок труда

→ 10

ИТ

→ 12

Бизнес

Навыки 45% работников в России не соответствуют занимаемой ими должности

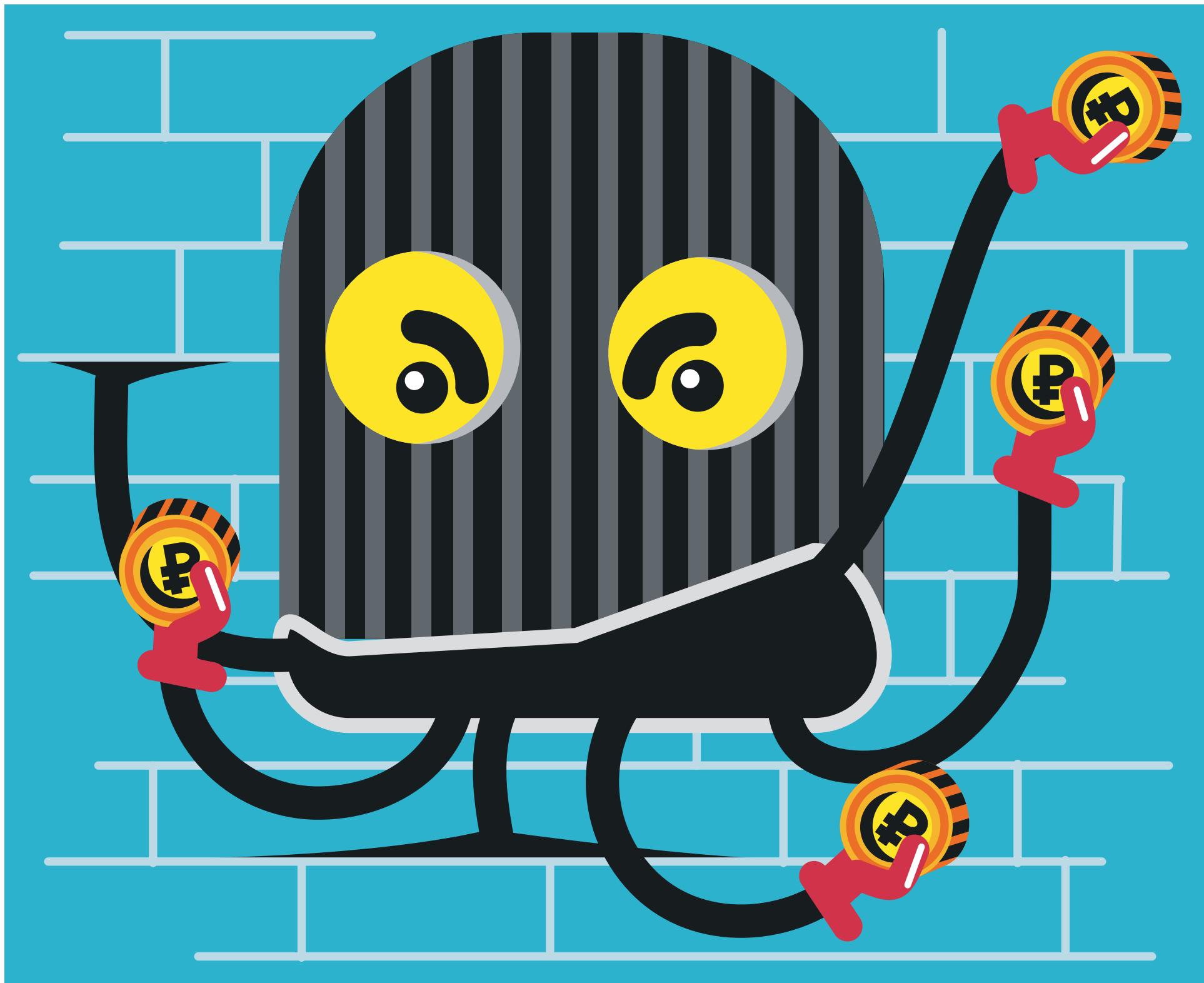
Коллекторы «Сбера» внедрили технологию распознавания эмоций должников

АНАЛИТИКИ «ТИНЬКОФФ» ИЗУЧИЛИ УЩЕРБ ОТ ПРЕСТУПЛЕНИЙ В БАНКОВСКОЙ СФЕРЕ

Мошенники стали на 8% мелочнее

В 2020 году мошенники **СНИЗИЛИ СРЕДНИЙ РАЗМЕР ХИЩЕНИЙ** с 15 тыс. до 13,9 тыс. руб., но **В ЦЕЛОМ УКРАЛИ НА 70% БОЛЬШЕ**, чем в 2019-м, оценили в «Тинькофф». Одна из самых прибыльных схем — выманивание денег на «инвестиции».

→ 6



Финансы

₽6,5 млрд

мошенники украли с карт и счетов банковских клиентов за январь—сентябрь 2020 года, по последним данным ЦБ

← 5

ЕВГЕНИЯ ЧЕРНЫШОВА

СРЕДНИЙ ЧЕК КРАЖИ СНИЖАЕТСЯ

В 2020 году мошенники похищали у россиян за один раз в среднем 13,9 тыс. руб. — на 8% меньше среднего чека кражи 2019 года (15 тыс. руб.), говорится в исследовании группы «Тинькофф» «Мошенничество в российской банковской сфере в 2020 году» (есть у РБК).

«Банки пристально следят за сомнительными операциями, особенно с крупными суммами. Чтобы не вызвать подозрение у служб фродмониторинга, мошенники стремятся проводить меньшие суммы несколькими операциями», — объясняют авторы исследования. Но даже такие случаи мошенничества службам фродмониторинга удастся выявлять и пресекать, поэтому средний чек кражи снижается, объясняют они. В целом за одну атаку (с учетом не только успешных для мошенников, но и неудачных) злоумышленники теперь пытаются украсть на 12% меньше, чем годом ранее.

Описанная ситуация по действиям мошенников соответствует действительности, соглашается директор департамента информационной безопасности Росбанка Михаил Иванов. «Так как злоумышленники постоянно занимаются «прощупыванием» установленных в организациях ограничений и очень быстро адаптируют свои схемы по незаконному обогащению, банки помимо традиционных лимитов используют дополнительные способы, позволяющие отлавливать несанкционированные платежи даже на незначительные суммы», — отмечает представитель Промсвязьбанка.

КАК ВЕЛИ СЕБЯ МОШЕННИКИ

Всего в 2020 году мошенники украли у банковских клиентов на 70% больше, чем в 2019 году, а число случаев фрода выросло на 60%, говорится в исследовании «Тинькофф». «Объем фрода превысил максимум за всю историю

наблюдений», — отмечают авторы исследования. Абсолютные цифры украденных средств может привести только ЦБ, но он еще не опубликовал результаты 2020 года. По последним данным Банка России, за девять месяцев 2020 года мошенники украли с карт и счетов банковских клиентов примерно 6,5 млрд руб.

«В 2020 году действительно наблюдался рост инцидентов, связанных с телефонным мошенничеством, фишингом и социальной инженерией», — говорит ведущий эксперт «Лаборатории Касперского» Сергей Голованов: это объясняется пандемией, удаленным режимом работы, а также тем, что многие злоумышленники перешли от более сложных атак (например, с использованием вирусов) на более простые и достаточно эффективные методы. Люди часто теряли деньги на различных подозрительных ресурсах, например обещающих социальные выплаты, денежные призы, вознаграждение за опрос, а также в фейковых онлайн-магазинах, описывает он.

Доля социальной инженерии (способы мошенничества путем обмана) в общем объеме украденных средств составила 80%, сообщили в «Тинькофф». В 2019 году она составляла 67%.

Половину всех украденных денег в 2020 году жертвы перевели мошенникам сами (в 2019 году — 30%). Еще 28% приходится на потери от того, что клиенты раскрывали данные карт или секретные коды от банка (в 2019 году — 37%).

«Половину всех украденных денег в 2020 году жертвы перевели мошенникам сами (в 2019 году — 30%)»

ПОПУЛЯРНЫЕ СПОСОБЫ МОШЕННИЧЕСТВА

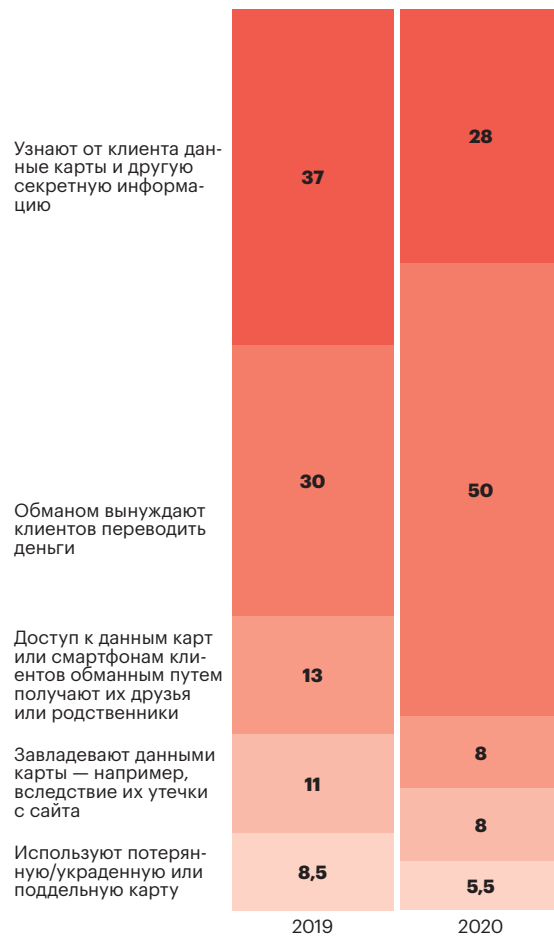
Самым популярным каналом, где мошенники находили своих жертв, стали сайты объявлений о продаже товаров и услуг, а также поддельные интернет-магазины: таким образом было украдено почти 13% денежных средств от общего объема похищений. На этот способ в целом приходится почти 64% от проведенных атак. «Примерно в 36% успешных случаев злоумышленник выступал продавцом по объявлению на специализированных сайтах (например, Avito, «Юла») и в соцсетях, а покупатель по ложной ссылке вводил данные своей карты или переводил оплату за несуществующий товар. Чтобы бороться с этим сценарием, платформы поставили запрет на отправку ссылок на внешние сайты. Однако мошенники нашли лазейку: отправка ссылок через изображения с QR-кодами, поскольку запрета на отправку картинок нет — пользователям нужна эта опция для обмена фотографиями товаров», — приводится пример в исследовании.

Звонки от имени банка использовались в 13% от всех случаев мошенничества. Они занимают второе место по распространенности и первое по объему хищений — 30%.

На фоне пандемии и ее последствий мошенники придумали несколько новых сценариев развода. Однако они встречаются очень редко и в общей доле мошеннических случаев не занимают и 3%.

Самые большие суммы мошенникам удалось похищать при призыве жертвы перевести деньги «в безопасную ячейку», когда клиенту банка, например, говорили, что на его счет идет атака и деньги срочно нужно спасти. В этом случае средний чек составляет 45 тыс. руб. При звонках от «службы безопасности банка» и от лжеброкеров мошенники в среднем похищали 30 тыс. руб. В остальных случаях атак средний чек не превышал 10 тыс. руб. «Инвестиции — одна из самых прибыльных схем развода в 2020 году. На сценарии с вложениями приходится чуть больше 4% от общего количества атак, однако их средний чек занял третье место среди всех мошеннических схем», — отметили авторы исследования.

Какие типы мошенничества используют злоумышленники против клиентов банков, %



Источник: «Тинькофф»

В апреле, с началом самоизоляции, произошел резкий рост бин-атак: мошенники пытались оплатить чужой картой покупки в интернете и для этого с помощью специальных программ методом перебора проверяли различные комбинации номера карты и кода CVV с оборота карты. «В случае успеха покупка происходит без СМС-подтверждения: мошенники специально выбирают сайты и сервисы, где не нужно вводить код», — объяснили авторы исследования. Число бин-атак в 2020 году выросло в три раза по сравнению с 2019 годом, половина от всего объема таких случаев произошла в апреле.

«Нередко люди сами публикуют полный номер карты (в мессенджерах, соцсетях), тем самым облегчая задачу злоумышленникам. Также есть сайты иностранных компаний, где для покупки достаточно только номера карты», — добавляет руководитель службы информационной безопасности ГК «Элекснет» (входит в группу МКБ) Иван Шубин. ■

КАК СЧИТАЛИ

Исследование составлено на основе данных клиентов экосистемы «Тинькофф» (12 млн человек), а также данных 400 тыс. клиентов российских банков из топ-30 по объему активов, в отношении которых предпринимались попытки успешного и неуспешного мошенничества в 2019 и 2020 годах.

«Самые большие суммы мошенникам удалось похищать при призыве жертвы перевести деньги «в безопасную ячейку», когда клиенту банка, например, говорили, что на его счет идет атака и деньги срочно нужно спасти»

Производство стройматериалов

Сбербанк решил ПРОДАТЬ ЧЕРЕЗ АУКЦИОН 100% «Евроцемента» и права требования к нему (общий долг компании — около 70 млрд руб.). Ранее этот актив планировала купить структура, связанная с Сулейманом Керимовым, говорят источники РБК.

КРУПНЕЙШАЯ ЦЕМЕНТНАЯ КОМПАНИЯ РОССИИ ВЫСТАВЛЕНА НА ПРОДАЖУ

Сбербанк отпускает «Евроцемент» пакетом

СВЕТЛАНА
БУРМИСТРОВА,
ТИМОФЕЙ ДЗЯДКО

Сбербанк решил найти покупателя на группу «Евроцемент», выставив ее на аукцион через электронную площадку Российского аукционного дома. Об этом говорится в сообщении банка.

Речь идет о продаже 100%, а также о переуступке прав требований Сбербанка к группе, указав представителю банка. На продажу выставлены права требования Сбербанка к «Евроцементу» в полном объеме по кредитным и иным соглашениям, а также 100% GFI Investments Limited (основной акционер «Евроцемента»), права требования Сбербанка к GFI, а также 4% холдинговой компании Eurocement Holding AG, уточняет представитель Российского аукционного дома. Представитель «Евроцемента» отказался от комментариев.

Конкурсная процедура стартовала в четверг, 18 февраля. «Для участия в ней приглашаются заинтересованные компании и предприниматели, готовые инвестировать, в том числе собственные средства, в активы компании», — сообщает Сбербанк. Подведение итогов намечено на начало апреля.

ПОЧЕМУ «ЕВРОЦЕМЕНТ» ПРОДАЮТ НА АУКЦИОНЕ «Евроцемент» — крупнейший производитель цемента в России, который до третьего квартала 2020 года принадлежал Филарету Гальчеву через GFI, а затем полностью перешел под контроль Сбербанка из-за долгов. Компания объединяет 19 цементных заводов в России и за рубежом, производства бетона и железобетонных изделий, а также карьеры по добыче нерудных материалов.

В конце октября 2020 года Сбербанк сообщил, что в про-

цессе урегулирования долга он консолидировал 100% GFI и ведет поиск инвесторов для реализации этих акций. Переход группы под контроль банка понадобился для выхода из сложной финансовой ситуации, в которой оказался производитель цемента на фоне пандемии, отмечала пресс-служба Сбербанка. У «Евроцемента» была непростая ситуация и раньше, «у них очень большой валютный долг, компания попала в ножницы», объяснял глава Сбербанка Герман Греф в интервью «Коммерсанту»: «Во-первых, рублевая выручка получила все валютные риски, и во-вторых, конечно, спад производства на фоне уменьшения спроса и падения цен привел к тому, что в компании очень непростая финансовая ситуация». Еще по итогам 2019 года группа увеличила объем производства цемента на российских предприятиях на 14,5%, до 16,5 млн т, но заводы были недозагружены: их производственные мощности превышают 60 млн т цемента и 11 млн куб. м бетона в год.

По состоянию на 30 сентября 2020 года консолидированные чистые активы группы «Евроцемент» составили 79,2 млрд руб., согласно отчету Сбербанка. Долгосрочные обязательства компании в 2019 году достигли 69 млрд руб., краткосрочные — 30,7 млрд руб. (данные СПАРК). В Сбербанке не раскрывают точную сумму задолженности группы. Известно только, что «Евроцемент» оказался проблемным заемщиком, обеспечившим рекордный прирост просроченной задолженности банка в июле 2020 года, когда тот показал самое большое в своей истории увеличение просроченной задолженности по корпоративным кредитам — на 92,6 млрд руб. и \$1,96 млрд.

Сбербанку пришлось прибегнуть к процедуре продажи «Евроцемента» на публич-

“ Сбербанку пришлось прибегнуть к процедуре продажи «Евроцемента» на публичных торгах из-за значительного долга и отсутствия большого числа претендентов, предполагает руководитель группы оценки рисков устойчивого развития АКРА Максим Худалов

долга и отсутствия большого числа претендентов, предполагает руководитель группы оценки рисков устойчивого развития АКРА Максим Худалов. Столь крупный долг давно не продавался, отмечает он. «Евроцемент» выставляется на продажу вместе с долгами, поэтому нет ничего удивительного в том, что «Сбер» решил организовать торги через площадку Российского аукционного дома, замечает глава московского офиса Alvarez & Marsal Алексей Евгеньев. После получения контроля над «Евроцементом» была проделана большая работа по подготовке к продаже; вероятно, в ходе прямых переговоров с потенциальными претендентами банк не получил желаемой оценки, замечает он. «Торги на электронной площадке призваны сделать процесс продажи максимально прозрачным, а цену — максимальной», — заключает Евгеньев. «Электронная площадка — это рыночный и прозрачный инструмент коммуникации с инвесторами, который используется в крупных сделках, как эта», — добавила руководитель департамента инвестиций и рынков капитала KPMG по России и СНГ Лидия Петрашова.

КТО ПОТЕНЦИАЛЬНЫЕ ПОКУПАТЕЛИ

Когда было объявлено о переходе «Евроцемента» под контроль Сбербанка, стало известно, что он рассматривает возможность продать его

с дисконтом до 15% от общей задолженности группы, или примерно за 55 млрд руб. 18 февраля представитель Сбербанка отказался комментировать сумму, которую планирует выручить за этот актив и потенциальных претендентов на него.

Среди претендентов на «Евроцемент» — структуры, связанные с бизнесменом Сулейманом Керимовым, который часто интересуется проблемными активами Сбербанка, сказал РБК знакомый топ-менеджеров банка. Источник РБК, близкий к партнерам Керимова, отметил, что связанная с ним инвестиционная группа Bonum Capital (принадлежит Мурату Алиеву, который с 2006 по 2013 год возглавлял департамент казначейства и торговых операций «Нафта Москва» Керимова) еще осенью 2020 года планировала выкупить долг «Евроцемента», когда его выставят на торги, для последующей перепродажи. РБК направил запрос в пресс-службу Bonum Capital.

Сбербанк давно является крупнейшим кредитором компаний семьи Керимова, контролирующей золотодобывающую компанию «Полюс» (у банка в залоге контрольный пакет этой компании). Летом 2019 года Bonum купила через тот же Российский аукционный дом права требования Сбербанка к компаниям, владеющим универмагом «Цветной» (Цветной бульвар, 15) в Москве. Но источник, близкий к Керимову, говоря о возможности покупки «Евроцемента», сказал, что у бизнесмена «точно нет таких планов».

В январе 2021 года «Коммерсантъ» сообщил, что Сбербанк может продать контроль над компанией структурам «Базового элемента» («Базэл») Олега Дерипаски. На первом этапе планировалось передать заводы группы в управление. «Мы не планировали покупать и участвовать в аукционе не будем», — сообщил РБК источник, близкий к «Базэлу». РБК направил запрос представителю «Базэла».

По мнению Худалова, в покупке «Евроцемента» могут быть заинтересованы также крупные застройщики, которые хотят диверсифицировать бизнес. Наличие собственных цементных мощностей в 19 регионах потенциально позволит усилить свои позиции при заходе в тот или иной сегмент, указывает он. Но наверняка банку придется списать часть долга и предоставить комфортный график погашения оставшейся части задолженности, считает эксперт (представитель Сбербанка не стал комментировать условия продажи актива).

Представитель группы ЛСР (у нее «Евроцемент» в 2014 году купил цементный завод) отказался от комментариев. РБК направил запросы в группу ПИК и ФСК. ■

При участии Надежды Федоровой

Р69
млрд

достигли долгосрочные обязательства группы «Евроцемент» в 2019 году, 30,7 млрд — краткосрочные

ИТ

Смогут ли **МОШЕННИКИ** использовать голосовую соцсеть Clubhouse в своих целях, **ПОДДЕЛЫВАЯ** голоса **ИЗВЕСТНЫХ ЛИЧНОСТЕЙ** и манипулируя пользователями, используя проблемы в российском законодательстве, — разбирался РБК.

КАКИЕ РИСКИ СОЗДАЕТ ПОПУЛЯРНАЯ СОЦСЕТЬ ДЛЯ ГОЛОСОВОГО ОБЩЕНИЯ

Clubhouse зазвучала фальшиво

ЕЛИЗАВЕТА ЕФИМОВИЧ,
ВЛАДИСЛАВ СКОБЕЛЕВ

В набирающей популярность соцсети Clubhouse зафиксированы первые фейковые знаменитости из России. 17 февраля некто под именем Аллы Пугачевой несколько часов общался с пользователями, спел песню «Позови меня с собой» и выразил свое отношение к некоторым представителям российской эстрады. После окончания эфира в соцсети концертный директор Пугачевой заявил, что указанный аккаунт не принадлежит певице и она не регистрировалась в Clubhouse.

Аналогичное происходит по всему миру. Днем ранее один из пользователей, зарегистрировавшийся как Брэд Питт, создал «комнату» под названием «Снижение влияния на климат», к которой присоединились более 3 тыс. пользователей. Спустя несколько часов этот пользователь признался, что он фотограф, а вовсе не Брэд Питт. После этого его аккаунт был удален администраторами сети.

Однако аккаунт «Аллы Пугачевой» по-прежнему существовал на момент публикации материала.

РБК опросил экспертов в области защиты персональных данных и юристов, чтобы выяснить, насколько опасны такие случаи и может ли Clubhouse стать площадкой массового использования чужих личностей и различных мошеннических манипуляций.

ЧЕМ ОПАСНЫ ФЕЙКИ В НОВОЙ СОЦСЕТИ

Опрошенные РБК эксперты по-разному оценивают риски, связанные с появлением фейковых персонажей в Clubhouse, но признают их опасность.

Прецедент с «Аллой Пугачевой» продемонстрировал возможность беспрепятственного грубого нарушения лич-



ных неимущественных прав, говорит партнер коллегии адвокатов Pen & Paper Екатерина Тягай. По ее мнению, если Clubhouse не примет меры противодействия и не последует реакции Роскомнадзора, любое лицо окажется незащищенным от неправомерного использования его персональных данных. Она объясняет, что имя гражданина относится к персональным данным, доступ к которым охраняется законом, и в случае распространения ложной информации от имени пользователя тот вправе требовать от социальной сети блокировать фейковый аккаунт.

При этом, по мнению заместителя гендиректора Group-IB по защите от цифровых рисков

Андрея Бусаргина, пользователи в массе своей верят информации, которую публичные личности размещают в интернете. И поскольку в Clubhouse может зарегистрироваться «двойник» (голос легко подделать: можно, сослаться, например, на болезнь, неисправность микрофона и т. п.), последствия могут быть очень серьезными, считает эксперт. Особенную угрозу представ-

ляют финансово мотивированные мошенники, маскирующиеся под публичных персон и зазывающие, например, в очередную пирамиду, поясняет Бусаргин.

Фондовый рынок России уже испытывает проблемы в связи с давлением из Сети. В начале февраля Forbes писал, что Центральный банк России обеспокоен способностью Telegram-каналов влиять на стоимость акций, публикуя недостоверную информацию. Однако аналитик инвестиционной компании «Атон» Михаил Ганелин считает, что появление фейковых аккаунтов или непроверенной информации в Clubhouse на данный момент «вряд ли несет системную угрозу для рынка ценных

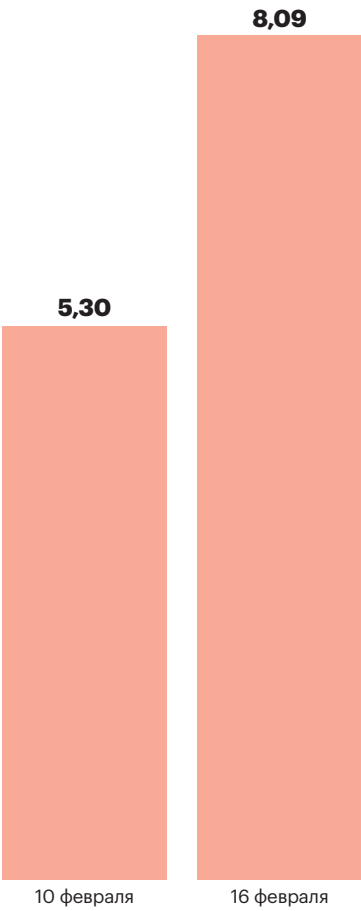
“ У российских властей весьма ограниченные возможности влиять на Clubhouse — у компании нет представительства в стране

Фото:
Дмитрий Феоктистов/
ТАСС

бумаг». Он пояснил это тем, что пользователь может только озвучить информацию на этой площадке, но не опубликовать ее текст, как это возможно в Telegram или Twitter. По мнению Ганелина, представители публичных компаний в случае с Clubhouse успеют выпустить опровержение прежде, чем фейковая информация успеет повлиять на инвесторов.

Руководитель Центра мониторинга и реагирования на инциденты информационной безопасности Jet CSIRT Алексей Мальнев не столь оптимистичен. Он предупреждает, что создатели фейковых аккаунтов, используя современные технологии в дополнение к традиционным — технологии наложенной реальности, аналитические системы с машинным обучением, изучающие поведение и интересы потенциальной жертвы для

Мировая аудитория Clubhouse, млн человек



Источник: App Annie

ЧТО ТАКОЕ CLUBHOUSE

Сеть Clubhouse была создана в начале 2020 года, все коммуникации между пользователями — голосовые, они происходят в создаваемых для этого тематических виртуальных комнатах.

Чтобы зарегистрироваться в сети, необходимо иметь приглашение от кого-то из действующих пользователей Clubhouse. Пока у новой площадки есть только приложение для платформы iOS, приложение для Android находится в разработке. В январе этого года Clubhouse привлекла

\$85 млн инвестиций, оценка компании составила \$1,4 млрд.

В мире Clubhouse начала набирать популярность с конца января, после того как на этой площадке выступил основатель Tesla и SpaceX Илон Маск. К середине февраля приложение Clubhouse по всему миру скачали более 8 млн раз, в том числе около 137 тыс. — в России.

Согласно правилам соцсети, пользователям запрещено вести запись разговора без письменного согласия на это всех вовлечен-

ных в него пользователей; делиться информацией, которую спикеры пометили как off the record (не под запись, не для цитирования); нарушать какое-либо местное, государственное, национальное или международное законодательство; выдавать себя за физическое или юридическое лицо, которым не является; собирать адреса электронной почты или другую контактную информацию пользователей и др. Аккаунты нарушителей правил удаляются.

Он согласен, что сейчас для Clubhouse приоритетно развитие в США — от этого будет зависеть рост капитализации компании.

Способом борьбы с фейками для Clubhouse могла бы стать метка подтвержденного аккаунта и включение на уровне приложения идентификации, защищающей от подделки голоса с помощью технологий голо-совой биометрии. Для получения такой метки соцсеть может обязать пользователя оставить «слепок голоса», а на уровне самого приложения создать голосовую биометрию, которая будет определять, что говорящий соответствует цифровому слепку и голос не является воспроизведением с ноутбука или диктофона, полагает руководитель департамента машинного обучения Центра искусственного интеллекта МТС Никита Семенов. ▀

Российская аудитория Clubhouse, тыс. человек



Источник: App Annie

максимально эффективного воздействия на нее, — могут заставить человека выполнить некоторое действие или скомпрометировать его.

При этом привлечь мошенников к уголовной ответственности будет непросто. Clubhouse предполагает голосовое общение, тогда как законодательство России предусматривает ответственность за незаконное использование изображения человека (фотографий и видеозаписей с ним), но она не распространяется на голос, обращает внимание Роман Янковский, партнер практики IP/IT юридической фирмы «Томашевская и партнеры». Даже если голосом будут распространяться порочащие сведения, что наказуемо, юридически весомые доказательства вины пользователя Clubhouse собрать будет непросто, поскольку записывать разговоры нельзя, поясняет он.

КАК ИЗБЕЖАТЬ РАСПРОСТРАНЕНИЯ ЛОЖНОЙ ИНФОРМАЦИИ В CLUBHOUSE

В России исполнением законов, касающихся соцсетей, занимается Роскомнадзор.

Совсем недавно, в декабре 2020 года, в закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» были внесены поправки, которые фактически возложили на владельцев сетей обя-

занность не допускать распространения в них ложной информации, напомнила Екатерина Тягай. Но ответственность за распространение незаконной информации соцсеть несет лишь в том случае, если доказано, что она знала о ее существовании, а доказать, что на момент создания фейкового аккаунта администрация знала о ложности его сведений, практически невозможно, говорит Тягай.

В Роскомнадзоре не ответили на вопрос РБК, как в ведомстве намерены бороться с фейками в Clubhouse.

Администрация Clubhouse сейчас дорабатывает внутренние правила и ищет способ не допускать распространения нежелательного контента в виртуальных комнатах, заявляли ранее разработчики соцсети.

Пока что у российских властей весьма ограниченные возможности влиять на Clubhouse — у компании нет представительства в стране. «Clubhouse сейчас находится в стадии бурного роста, и это накладывает некоторые ограничения и создает трудности, в том числе в части соблюдения локального законодательства. Для проекта важно получить как можно больше клиентов и выработать у них привычку пользоваться данной соцсетью», — указывает основатель инвестфонда Altergate Евгений Галиахметов.

Тематические приложения к газете РБК

Подробная аналитика, актуальные исследования, интервью лидеров отраслей, тренды экономики России и мира

plus.rbc.ru

Реклама, 16+

Рынок труда

ЭКСПЕРТЫ BCG ПРОАНАЛИЗИРОВАЛИ СООТВЕТСТВИЕ НАВЫКОВ НАЕМНЫХ РАБОТНИКОВ ТРЕБОВАНИЯМ РАБОТОДАТЕЛЕЙ

Каждый второй — вне компетенции

Бизнес чаще сталкивается с недостатком знаний и опыта у своих работников, чем с переизбытком их компетентности. В «квалификационной яме» может потонуть Девятая часть мирового ВВП.

АЛИСА КУРМАНАЕВА

Почти половина (45%) работников в России находятся в «квалификационной яме»: их навыки не соответствуют занимаемой ими должности. Таковы данные отчета The Boston Consulting Group (BCG) «Как смягчить несоответствие трудовых навыков современным требованиям». В нашей стране эта доля выше, чем в США (33,5%) или Германии (37,2%). В отчете отмечено, что в указанную долю входят сотрудники как с низкой, так и со слишком высокой квалификацией. Но представители подавляющего большинства опрошенных РБК компаний из разных отраслей признались, что чаще сталкиваются с недостатком требуемых навыков и знаний. По словам Алексея Бурцева, консультанта направления Hays Response (подбор персонала без опыта работы или с опытом до полутора лет, а также персонала на проекты) кадрового агентства Hays, 10–15% кандидатов, пытаюсь продать себя подороже, вносят в резюме навыки, которыми владеют на начальном уровне или не владеют вообще. «Чаще всего такое встречается при работе с техническими компаниями и специальностями: ИТ, производство (инженеры, технологи, технические консультанты)», — перечисляет Бурцев. Обучение нужным навыкам может обойтись работодателю в несколько миллионов рублей в год.

ГЛУБОКА ЛИ КРОЛИЧЬЯ НОРА

На глубину «ямы» в наибольшей степени влияют три фактора: высокая квалификация, низкая квалификация, недостаток мотивации, объясняет один из соавторов отчета, управляющий директор и партнер BCG Сергей Перапечка. Первый фактор обусловлен тем, что рабочих мест, требующих высокой квалифи-

ции, меньше, чем работников с обширным набором компетенций. «Высшее образование давно стало массовым, более 1 млн выпускников выходят на рынок труда ежегодно, — поясняет Перапечка. — При этом количество рабочих мест, требующих высокой квалификации, в России составляет около 13 млн. Доля высококвалифицированных рабочих мест растет не так быстро, как в Европе». Соответственно, 30–40% выпускников вузов работают не по специальности. Интересно, что слишком компетентным выпускникам со средним профессиональным образованием найти работу сложнее, чем недостаточно компетентным: уровень трудоустраиваемости для тех и других составляет не более 56 и 59% соответственно.

Другая сторона медали — недостаток квалификации. «Согласно нашим данным, около 70% работодателей считают, что выпускников нужно полностью или почти полностью переучивать после вузов, — делится показателями Перапечка. — Знания по техническим специальностям устаревают за два-три года, по другим — за пять-семь лет. Это требу-

ет постоянного самообразования, но у нас им занимаются только 15% населения». Многие работодатели подтверждают, что недостаток знаний у их работников связан с тем, что навыки быстро устаревают. Например, Евгений Чернышов, гендиректор МФО «Колибри деньги», вынужден констатировать, что в его отрасли многие навыки становятся неактуальными спустя полгода-год: «Наиболее подвержены «устареванию» в нашем случае знания в области маркетинга, ИТ, аналитики и кредитного скоринга».

Схожее мнение высказывает и владелец веб-студии Dius Николай Полушкин. «В нашей сфере недостаток квалификации — обычное явление, — констатирует он. — Я связываю это с огромным количеством курсов ни о чем, после которых молодые специалисты или специалисты из смежных сфер начинают считать себя профессионалами и пытаются продать себя дороже своей истинной цены. Например, девушка-кандидат написала, что она веб-программист и сама создавала сайты. При выполнении простейшего тестового задания выяснилось, что код она



не знает». Сложности возникают также из-за того, что сотрудник на испытательном сроке быстро перестает советоваться с более опытными коллегами и выполняет задания по-своему. «В итоге появляются проблемы космических масштабов, когда весь отдел разработки снимается со своих задач, чтобы восстановить зачем-то удаленный раздел на крупном строительном портале», — приводит пример Полушкин.

В УЗКОМ КРУГУ

Часто сотрудникам не хватает квалификации в силу особенностей отрасли. «Для нашей области — создание полимерных композиционных материалов — специалистов нигде в стране не готовят, — констатирует гендиректор научно-производственного предприятия «Полипластик» Александр Павлов. — Поэтому мы достаточно часто принимаем на работу людей без знаний и опыта в области компаундирования пластмасс и обучаем их самостоятельно».

Илья Скрябин, сооснователь компании Connective, занимающейся цифровизацией бизнеса производственных предприятий, утверждает, что компания сталкивается с недостатком квалификации в 80% случаев.

Поиск кадров с нужной квалификацией может осложняться и локацией. Руководитель отдела кадров производителя стекол с магнетронным напылением Guardian Glass Елена Карпакова отмечает, что заводы компании находятся в Ростовской и Рязанской областях, поэтому искать

↑ 30–40% выпускников российских вузов работают не по специальности, подсчитали в The Boston Consulting Group

НЕРЕАЛИЗОВАННЫЙ ВКЛАД В ВВП

Согласно данным BCG, более 1,3 млрд человек во всем мире заняты на работе, для которой либо слишком, либо недостаточно квалифицированы. До пандемии каждый третий житель стран Организации экономического сотрудничества и развития (в нее входят большинство членов ЕС и несколько других государств, например Япония и Республика Корея) работал по профессии, совершенно не соответствовавшей специальности, которой он обучался. В России количество людей с несоответствием навыков выполняе-

мой работе намного выше, чем в большинстве фигурирующих в исследовании европейских стран. Например, в Чехии этот показатель составляет 17,1%, в Словакии — 20%, в Финляндии — 28,2%, в Дании — 34%, а самый высокий показатель среди стран ЕС — у Ирландии (44%). В 2018 году несоответствие навыков работников современным требованиям обошлось мировой экономике в \$8 трлн в виде нереализованного ВВП, а из-за пандемии к 2025 году при пессимистичном прогнозе эта цифра может достигнуть \$18 трлн, что эквивалентно 11% мирового ВВП.

Фото: Анатолий Жданов/Коммерсантъ



квалифицированные кадры всегда сложно. Сергей Перепечка отмечает, что внутренняя миграция существует, но в одностороннем виде: «Стабильный чистый прирост наблюдается лишь в Центральном, Северо-Западном и Южном округах. Работодатели, с которыми мы сотрудничаем, считают дефицит кадров на местах реальным барьером для роста и не открывают бизнес в регионах с явным дефицитом кадров».

ТОПЫ НЕ В ТОПЕ

Временами работодатели сталкиваются с пробелами в базовых школьных знаниях. Владимир Вертоградов, управляющий директор ИТ-компании «Норбит» (входит в ГК «Ланит»), недоволен, что у относительно молодых сотрудников бывают сложности с грамотной устной и письменной речью, структурированным мышлением или изложением фактов. «При этом базовые технические навыки, знание иностранных языков, умение быстро ориентироваться в информации у молодежи хорошо развиты, а вот у более возрастных сотрудников с этим бывают существенные проблемы», — констатирует Вертоградов.

Учредитель и управляющий партнер консалтинговой компании «Амивео» Кирилл Тихонов замечает, что, когда компания растет, сотруднику может не хватить знаний. «В одной фирме, где мы были консультантами, ИТ занималась девушка, работавшая до этого HR-специалистом, — вспоминает он. — Когда компания была маленькой, эта сотрудница

Многие навыки становятся неактуальными в нашей отрасли спустя полгода-год, наиболее подвержены «устареванию» знания в области маркетинга, ИТ, аналитики и кредитного скоринга, отмечает гендиректор МФО «Колибри деньги» Евгений Чернышов

прекрасно справлялась с поиском бесплатных приложений или электронными рассылками. Но потом появились большие проекты, и мы начали сталкиваться с ошибками в данных. Выяснилось, что часть из них удаляла эта сотрудница, считая ненужными. Ни одному компетентному ИТ-специалисту это бы в голову не пришло. С появлением новых информационных продуктов, с которыми интегрировались старые, недостаток информации стал критическим: их, например, не хватало для оперативной связи с клиентами. Был скандал».

Опрошенные РБК эксперты отмечают, что навыков не хватает не только рядовым сотрудникам, но и руководителям. Руководитель группы консультантов Ansoor (кадровый консалтинг) Елена Евстюхина отмечает, что при работе с запросами клиентов компания может сталкиваться с неумением топ-менеджеров решать кризисные задачи. Также поступает много запросов на обучение навыкам

УЧИТЬ УЧЕНОГО

Одной из причин недостаточной квалификации становится бурное развитие технологий. «Период полураспада» профессиональных навыков быстро сокращается, что предъявляет новые требования к обучению, отмечается в исследовании Deloitte «Новые правила игры в цифровую эпоху — 2017». Сейчас этот период составляет в среднем около пяти лет. По словам заслуженного вице-президента по исследованиям консалтинговой компании Gartner Яна Мартина Левендала, уже к 2025 году 40% ключевых навыков, которые нужны сотрудникам сейчас, станут иными и 60% работо-

дателей потребуется их переобучать. В мире, где знания и навыки стремительно устаревают, насущной необходимостью становится обучение на протяжении всей жизни человека (lifelong learning). Три четверти респондентов, принявших участие в исследовании, проведенном в 2019 году британской образовательной компанией Pearson (в ходе исследования было опрошено около 11 тыс. учащихся из 19 стран), согласились с тем, что им придется продолжать периодически обновлять свои знания после колледжа и университета, чтобы не стать аутсайдерами на рынке труда.

управления людьми. «В крупной компании очень успешный руководитель, полностью устраивавший акционеров с точки зрения бизнес-задач, совершенно не умел удерживать команду, — приводит пример Евстюхина. — Когда все его подчиненные написали заявление об уходе, руководство приняло решение о замене этого топ-менеджера».

НАВЫКИ ЗА МИЛЛИОНЫ

Стремясь дотянуть сотрудников до нужного уровня, компании проводят обучение в той или иной форме: некоторые своими силами создают тренинги и курсы, используют наставничество. «Есть программы и для внешнего обучения, — рассказывает HR-директор компании Марина Малащенко. — В зависимости от стажа работы в компании выделяется от 20 тыс. до 60 тыс. руб. в год, которые сотрудник может потратить на курсы или посещение конференций». Александр Павлов сообщает, что в этом году на внешние курсы и внутренние обучающие программы для сотрудников компания планирует потратить более 5 млн руб. Илья Скрябин оценивает бюджет на развитие персонала своей компании до 10% от ФОТ.

«Часть курсов наша компания оплачивает полностью, — говорит Евгений Чернышов. — Есть и программа софинансирования: компания оплачивает большую часть, а сотрудник — от 18 до 35% стоимости курса». Руководитель HR-департамента агрохолдинга «Кабош» Таисия Андреева объясняет, что поскольку компания работает по международным стандартам, то для обучения персонала приглашаются консультанты из США и Европы. Так, обучение по направлениям, связанным с сельским хозяйством (кормление, доение, ветеринария и т.д.), которое проходит раз в месяц на протяжении всего года, в среднем стоит

5–7 млн руб. По словам руководителя корпоративного университета «Билайн» Евгения Уйхази, сотрудники компании проходят различное обучение, которое может как ничего не стоить, если оно реализуется силами компании, внутренних тренеров и экспертов, так и обходиться в несколько сотен тысяч рублей, если речь идет о сложных технических, ИТ- или сертификационных программах. В 2020 году особой популярностью пользовались курсы, связанные с ИТ, — от Excel до специализированных программ и работы с большими данными. Их выбирали в свой план развития на 35% чаще, чем в 2019 году. По словам Уйхази, чаще всего заявки на такое обучение подавали сотрудники из отделов продаж. Обучение нередко способствует повышению. Например, в прошлом году 20% сотрудников из кадрового резерва «Билайна», прошедших специальные лидерские программы, получили новые назначения.

Возможность карьерного роста — важный фактор. Задача преодоления «квалификационной ямы» не исчерпывается переобучением, напоминают авторы отчета BCG. Должны работать понятные экономические стимулы, например явные различия в оплате труда квалифицированного и мало-квалифицированного персонала. «Разница в уровне зарплат в России не стимулирует в достаточной степени стремление использовать имеющуюся или доступную квалификацию в полной мере. У нас разница в оплате средне- и высококвалифицированной работы в среднем составляет не более 20%. В Германии или США — в два и два с половиной раза», — поясняет Сергей Перепечка. В целом же, отмечают авторы отчета, в России снятие проблемы «квалификационной ямы» может обеспечить прогнозируемое ежегодное увеличение темпов роста ВВП не менее чем на 1%. ■

70%

работодателей считают, что выпускников нужно полностью или почти полностью переучивать после вузов, отмечают в The Boston Consulting Group

ИТ

КОЛЛЕКТОРСКОЕ АГЕНТСТВО СБЕРБАНКА ВНЕДРИЛО ТЕХНОЛОГИЮ РАСПОЗНАВАНИЯ ЭМОЦИЙ

Страх и ненависть как должное

ЮЛИЯ КОШКИНА

Коллекторское агентство АБК, подконтрольное Сбербанку, научилось в режиме реального времени оценивать эмоции по голосу. Пока технологию стали применять в беседах с должниками, но в будущем возможно ее использование в других сферах

Сбербанк совместно с «АктивБизнесКонсалт» (АБК) начал применять в call-центрах новый метод анализа голосов должников. Технология заключается в оценке интонаций клиентов во время телефонных разговоров и считывании их эмоций для создания дальнейшего сценария диалога, рассказал РБК гендиректор АБК Дмитрий Теплицкий. По его словам, исследования в этой области начались два с половиной года назад, а в эксплуатацию распознавание эмоций внедрили в конце 2020 года. Разработчиком технологии стала «дочка» коллекторской компании VS Robotics. В Сбербанке подтвердили использование сервиса при взыскании задолженности физлиц.

КАК ЭТО РАБОТАЕТ СЕЙЧАС

Система распознавания эмоций встроена в программу, которой пользуются операторы call-центров. Во время разговора с должником она в режиме реального времени записывает голос человека, обрабатывает его, анализирует и передает информацию сотруднику агентства, поясняет Теплицкий. Он отмечает, что технология позволяет уловить семь видов реакции клиентов. «Мы называем это «бриллиант эмоций» — радость, удивление, нейтральное, страх, уныние, раздражение, злость», — перечисляет гендиректор АБК.

Спектр эмоций отражается в процентном отношении и может меняться в течение беседы с должником. Корреспондент РБК принял тестовый звонок от коллектора, а потом ознакомился с анализом разговора. Система

точно определила пол «клиента» и почти угадала возраст. Из данных VS Robotics следует, что в конце диалога вырос уровень раздражения и злости — как раз в этот момент корреспондент уверял оператора, что долгов по кредитам не имеет. «Система в режиме реального времени на основе распознанных эмоций подсказывает оператору, надо ли следовать пользовательскому сценарию заказчика, или предлагает использовать специальный ситуационный скрипт. Например, проявить больше эмпатии при разговоре с данным абонентом», — комментирует Теплицкий. По его словам, система позволяет предсказывать развитие разговора с коллектором с вероятностью 80%.

НАСКОЛЬКО ЭФФЕКТИВНО РАСПОЗНАВАНИЕ ЭМОЦИЙ ДОЛЖНИКОВ

В «Сбере» разработку считают перспективной. «Это позволяет нам составить более полный портрет клиента, выявить степень его удовлетворенности, нюансы эмоционального состояния и в зависимости от всего этого использовать оптимальные сценарии диалога», — перечисляет директор дивизиона «Розничное взыскание и урегулирование» Сбербанка Денис Кузнецов. Он добавляет, что система может считывать эмоции не только должников, но и взыскателей. Интонации сотрудников анализируются, чтобы «заранее выявлять их выгорание и переутомление и принимать соответствующие меры».

«По статистике около 15% должников при разговоре со специалистом агентства в той или иной ситуации переходят на повышенные тона — из-за этого общение в 90% случаях перестает быть конструктивным», — отмечает президент Национальной ассоциации профессиональных коллекторских агентств Эльман Мехтиев. Речевые технологии — это будущее рынка взыскания, уверен гендиректор коллекторского агентства ЭОС Антон Дмитраков: «Использование систем эмоционального контроля, контроля вокабуляра, жалоб и соблюдения ФЗ-230 («О взыскании задолженности физлиц»). — РБК) резко повысит контактность клиентов, минимизирует риски нарушения законодательства и увеличит конечную эффективность сборов при меньших затратах».



Фото: Дмитрий Духанин/Коммерсантъ

«Система может считывать эмоции не только должников, но и взыскателей. Интонации сотрудников анализируются, чтобы заранее выявлять их выгорание и переутомление»

ГДЕ РАСПОЗНАВАНИЕ ЭМОЦИЙ МОЖНО ИСПОЛЬЗОВАТЬ

В 2021 году Сбербанк планирует запустить новые пилотные проекты, связанные с технологией распознавания эмоций, говорит Кузнецов. В частности, сервис будет встроен в функционал робота-коллектора — автоматизированной системы, которая сейчас работает с некоторыми группами должников банка.

Собеседники РБК в крупных коллекторских агентствах сдержанно оценивают перспективы покупки подобного ИТ-решения. Антон Дмитраков заявил, что его компания имеет собственные разработки в сфере речевой аналитики, в том числе с «маркерами эмоций». Гендиректор агентства «М.Б.А. Финансы» Федор Вахата отметил, что разрабаты-

ются собственные ИИ-решения с другим партнером. «Мы не рассматривали технологию VS Robotics. На мой взгляд, стоимость продукта довольно высокая, и не каждая компания может себе позволить ее внедрение», — сказал он.

«Все новинки, которые появляются на рынке, мы тестируем и готовы подробнее посмотреть технологию АБК», — говорит управляющий директор Первого коллекторского бюро Павел Михмель. «Насколько решение будет перспективно и востребовано на рынке — можно дать ответ по итогам пилота», — добавил он.

РБК направил запрос в топ-15 банков. В ВТБ сообщили, что ознакомились с технологией распознавания эмоций от АБК и рассматривают возможность использования новых сервисов. «В целом область применения систем распознавания эмоций может быть гораздо шире, чем работа только с просроченной задолженностью. Это может быть любая сфера, где при контакте с клиентом важны его эмоциональная составляющая, высокий уровень сервиса и удовлетворенности», — отмечает руководитель департамента розничного взыскания банка ВТБ Евгений Новиков.

В Промсвязьбанке сообщили, что в конце 2020 года стали применять робота-коллектора от АБК. ■

НА ЧТО ЖАЛУЮТСЯ ПРИСТАВАМ

По данным Федеральной службы судебных приставов (ФССП), в 2020 году россияне направили около 25 тыс. жалоб на действия организаций при взыскании задолженности, на 12% меньше, чем годом ранее. Только 2,7 тыс. обращений (10,8%) признаны обоснованными. Чаще всего граждане жалуются на частые звонки и сообщения. При-

мерно половина жалоб на некорректное взыскание касается микрофинансовых компаний, а не коллекторских агентств, отмечал замначальника управления по организации ведения государственного реестра и контроля за деятельностью юрлиц, осуществляющих функции по возврату просроченной задолженности ФССП, Дмитрий Фалин.