

## **Анкетирование НКО «Доступность банковских услуг для некоммерческих организаций»: результаты**

Центр правовой трансформации подвел итоги анкетирования некоммерческих организаций «Доступность банковских услуг для некоммерческих организаций», проведенном совместно с Ассамблеей неправительственных демократических организаций Беларуси. Обращаем внимание, что анкетирование НКО является только одним из инструментов исследования по вопросам доступности банковских услуг для данной категории юридических лиц. Однако, в связи с все большим ростом вопросов о взаимодействии с банками со стороны НКО мы решили опубликовать промежуточные результатами исследования отдельно.

В анкетировании приняло участие 56 зарегистрированных некоммерческих организаций различных организационно-правовых форм при практически равном участии со стороны общественных объединений и учреждений (что само по себе полностью соответствует картине третьего сектора Беларуси в настоящее время), представляющих различные направления деятельности и различные регионы Беларуси.

56 ответов



Подавляющее большинство некоммерческих организаций, принявших участие в анкетировании, имеют расчетный счет (92,9%). Количество организаций, имеющих благотворительный счет, значительно ниже и составляет 67,9%. При этом многие некоммерческие организации открывают благотворительный счет исключительно с целью получения иностранной безвозмездной помощи в связи с тем, что это напрямую предписано нормами законодательства. В тоже время растет количество организаций, открывающих

благотворительный счет для получения внутренней помощи. В первую очередь это вызвано тем, что по благотворительным счетам банки предлагают более выгодные условия (например, проведение операций по счету без взимания комиссии), а также требований со стороны некоторых платежных систем (АИС «Расчет» - ЕРИП) о возможности сбора пожертвований только на благотворительные счета. У 56 НКО, принявших участие в анкетировании, счета открыты в 12 различных банках (при этом, согласно данным Национального банка Республики Беларусь в Беларуси в настоящее время действует 24 банка). Самым популярным банком у НКО, принявшим участие в исследовании оказался ОАО «АСБ Беларусбанк», на втором месте находится ЗАО «Альфа-Банк», на третьем ОАО «Приорбанк». Аналогичные выводы можно сделать, исходя из устных опросов представителей других НКО, не принявших участие в анкетировании. В настоящее время в среде НКО набирает популярность открытие счетов и в иных банках, например, в ЗАО «МТБанк» в силу возможности заключения НКО с этим банком договора интернет-эквайринга. Несмотря на то, что часть респондентов, участвующих в исследовании, открыли счета еще в середине девяностых годов, из 56 только три организации поменяли банк. Характерно, что в такой ситуации только 28 респондентов ответили положительно на вопрос могут ли они рекомендовать банк, в котором у них открыт счет, другим НКО (при этом многие НКО отмечают малый спектр услуг, о котором они знают и которым пользуются в банке, в котором у них открыт счет).

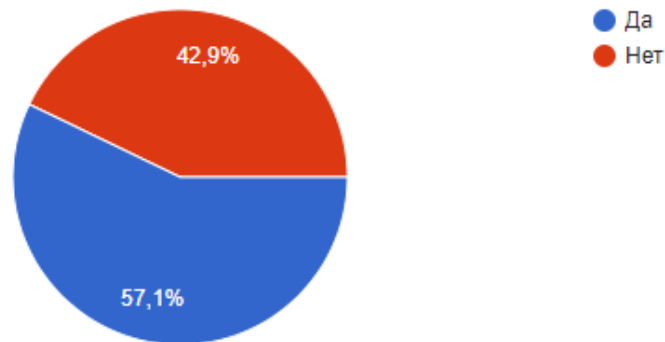
Большинство НКО, участвовавших в анкетировании, отмечают отсутствие проблем при открытии расчетного счета. В тоже время в качестве проблем выделяются:

- высокая стоимость обслуживания, отсутствие льготных тарифов и специальных условий для НКО;
- малая осведомленность НКО о банковских услугах;
- требование со стороны банка предоставления дополнительных документов либо вмешательство банка в оформление документов НКО (например, протокол об избрании руководителя является нелегитимным; на титульном листе зарегистрированного устава наименование организации прописано прописными буквами, тогда как в согласованном наименовании часть букв – строчные);
- нерелевантность банковских документов (например, заявление об открытии счета для НКО).

Большее количество проблем возникает у НКО при открытии благотворительного счета. При этом в качестве основной проблемы большинство НКО называют формулирование цели открытия благотворительного счета и соответствие использования собранных пожертвований целям их сбора, непонимание специфики НКО сотрудниками банка, а также специфики открытия благотворительного счета и целей сбора пожертвований. При этом 22 из 38 НКО, указавших на открытие в банке благотворительного счета, отметили помощь сотрудников банка с формулированием цели получения на благотворительный счет пожертвований, несмотря на то, что формулировка целей вызывала сложности и у сотрудников банка.

Целью данного анкетирования не являлся сбор информации об источниках поступающих средств НКО. В тоже время результаты анкетирования показывают, что многие НКО собирают средства внутри страны. При этом основным инструментом сбора средств по-прежнему является сбор средств наличными денежными средствами через кассу банка, в котором у НКО открыт счет. Об использовании такого инструмента при сборе пожертвований указывают 57,1% всех НКО, принявших участие в анкетировании.

56 ответов



Гораздо меньшее количество НКО, принявших участие в анкетировании, собирают средства через систему АИС «Расчет» (ЕРИП). 94,6% НКО указали, что они не собирают вступительные и членские взносы через систему АИС «Расчет». 87,5% НКО указали, что они не собирают пожертвования с использованием системы АИС «Расчет» (т.е. собирают лишь 12,5% НКО, участвовавших в анкетировании). У 14 НКО, принявших участие в анкетировании заключен договор интернет-эквайринга с банком, еще 3 НКО указали во время анкетирования о работе над заключением подобного договора.

В качестве проблемы при сборе пожертвований через кассу банка, в котором у организации открыт счет, абсолютное большинство НКО указало на неквалифицированный подход сотрудников (операционистов) банков к формулированию назначения платежа при оформлении пожертвований (например, указание «выручка» вместо «благотворительный взнос», неточное написание или неуказание в платежных документах цели пожертвования, непонимание каким образом оформлять средства). О том, что при совершении пожертвований через кассу банка, в котором у НКО открыт счет, у физических лиц-жертвователей не берется комиссия, указали лишь 13 НКО, принявших участие в анкетировании. Большая часть банков берет комиссию при зачислении таких средств даже на благотворительный счет, при этом размер такой комиссии, как правило, варьируется от 0,5 до 2%. При этом НКО, принявшие участие в анкетировании, указали, что в ряде случаев вопрос уплаты комиссии зависит от отделения банка и конкретного операциониста (т.е. не все сотрудники банков знают надо ли брать комиссию при зачислении подобных средств на счет).

В качестве обоснования причин сбора средств с использованием системы АИС «Расчет» (ЕРИП) малым количеством НКО, можно выделить следующие причины, отмеченные НКО: технические сложности при заключении договора, несоразмерность сложностей при

подключении к системе размеру собираемых пожертвований, невозможность формулирования в системе ЕРИП требуемых целей сбора пожертвований, большой процент комиссии.

Договоры интернет-эквайринга заключены у НКО, принявших участие в анкетировании, в основном с МТБанком и Альфа-Банком. При этом НКО получают на счет средства за минусом вознаграждения в размере 2-3 %, при этом размер вознаграждения Альфа-Банка по операциям с карточек данного банка составляет 1,5%. Некоторые НКО отмечают небольшое снижение размера вознаграждения банку по договорам интернет-эквайринга по ходатайству организации. Из анализа заполненных анкет следует, что многие НКО, заинтересованы в заключении с банками договора интернет-эквайринга. Препятствием для заключения таких договоров являются, как правило, четыре фактора: 1) возможность заключения НКО договора интернет-эквайринга не со всеми банками; 2) невозможность заключения договора интернет-эквайринга, предусматривающего получение рекуррентных платежей, с частью банков, предоставляющих услуги интернет-эквайринга; 3) большая сумма вознаграждения банку по договору интернет-эквайринга; 4) сложность системы сбора рекуррентных платежей и ее интеграции на сайт организации.

Результаты анкетирования показали, что разные банки имеют разную политику в отношении необходимости представления в банк документов, подтверждающих источник сбора пожертвований, поступающих в адрес НКО. Самым распространенным случаем является требование банка о ежемесячном предоставлении письма с подтверждением, что собранные средства не являются иностранной безвозмездной помощью. При поступлении иностранной безвозмездной помощи банки требуют в соответствии с законодательством предоставление плана использования (распределения) иностранной безвозмездной помощи, а также часто копию договора с грантодателем.

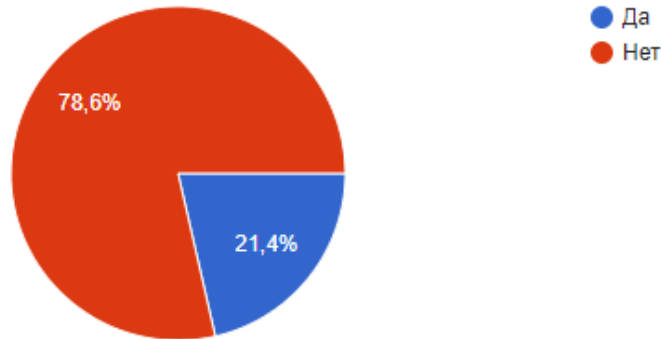
В числе иных проблем, возникающих у НКО при взаимодействии с банками, НКО, принявшие участие в анкетировании, указали:

- технические проблемы, например, платные звонки в колл-центр, сложность при подключении электронной цифровой подписи;
- плохо налаженная работа персонала: отсутствие менеджера, закрепленного за организацией, часто меняющиеся сотрудники, работающие с организацией, недоговороспособность сотрудников, неполучение консультаций по необходимым вопросам, отсутствие компетенций и необходимых знаний о специфике НКО и их деятельности;
- необходимость обращения в головной банк за разъяснениями при наличии счета в региональном отделении банка;
- необходимость предоставления в банк подробных персональных данных об учредителе, руководителе, главном бухгалтере;
- систематическое самостоятельное изменение банками кода назначения поступающих средств по МТП;

- необходимость оплаты при закрытии счета в банке.

Много нареканий со стороны НКО возникает на то, что банки устанавливают для НКО тарифы, аналогичные для коммерческих организаций. На вопрос о том, предоставляет ли банк специальные условия, специальные продукты для НКО в силу их некоммерческого характера деятельности положительно ответили только 21,4% НКО, принявших участие в исследовании.

56 ответов



Характерно, что при этом только 5 НКО, принявших участие в анкетировании, указали, что особые условия им предложил банк по собственной инициативе. 13 НКО сообщило о самостоятельном инициировании специальных условий со стороны банка в отношении своих организаций, при этом несколько НКО отметили отказ банков в предоставлении специальных условий по просьбе НКО. В числе специальных условий, установленных банком в отношении НКО, были названы следующие:

- льготный пакет услуг при обслуживании счета (снижен размер платы за обслуживание счета);
- снижение размера комиссии при переводе средств на банковскую карточку;
- предоставление льгот (скидки) при переводе средств с банковского счета на банковские счета юридических лиц, открытые в других банках;
- не взимание средств за обслуживание счета, снижение размера комиссии банка при движении средств на банковском счете;
- снижение размера комиссии при получении пожертвований от физических лиц на банковский счет через кассу банка;
- снижение размера вознаграждения банку при совершении операций по договору интернет-эквайринга;
- отсутствие комиссии при совершении банковских операций с денежными средствами, полученными как иностранная безвозмездная помощь.