

Открытое письмо  
Директора КФ «Квартет» Либермана И.М.  
К покупателям

Дорогие друзья!

Меня очень обрадовала та дискуссия, которая началась по нашей инициативе. Огромное спасибо всем неравнодушным людям за высказанное мнение и свою точку зрения. Это очень помогает в работе – слышать и общаться со своими покупателями. Готов был ответить на каждое письмо и комментарии, но, к сожалению, это сделать физически невозможно. Поэтому постараюсь ответить большинству этим открытым письмом.

Дискуссия показала:

- во-первых, большинство наших покупателей очень грамотны в экономических и финансовых вопросах, понимают те процессы и изменения, которые происходят в торговле – это обрадовало, так как, признаюсь, думал, что отсутствие публичных споров – следствие непонимания ситуации;

- во-вторых, мы услышали много ценных советов и отзывов, как по теме, так и в целом о нашей работе и продукции. Некоторые советы я принимаю как руководство к действию, а на критику ответим исправлением недостатков;

- в-третьих, дискуссия подняла ряд проблем и поставила ряд вопросов, которые я бы сформировал в 4 группы:

- моральные
- технологические
- финансово-экономические
- законодательные

Исходя из главных принципов, которыми я руководствуюсь в жизни – справедливость, порядочность и честность, попытаюсь эти проблемы внимательно разобрать. Они тесно переплетены, так как одна вытекает из другой, однако...

### **1.Технологические:**

- Нас подсадили на карточные платежи быстро, агрессивно, через мощный поток рекламы, зарплатные проекты, технологии различных расчётов и оплат услуг, часто просто заставляя пользоваться этими инструментами, при этом скромно умалчивая, что все эти удобства оплачиваются из нашего кармана, и владельцы этих инструментов на этих расчётах просто зарабатывают.

- Наши деньги практически не защищены от мошенничества и прямого воровства продвинутыми людьми. Наша жизнь на виду у этих людей (персональные данные, передвижения, имущество, покупки, предпочтения и тд.).

- Возникла серьёзная зависимость от инфраструктуры (интернет или связь, наличие терминалов, работы ПО, серверов и т.д.); причём мы в полной власти владельцев этой инфраструктуры. Они диктуют свои правила, а у нас нет или мало возможностей (а скоро совсем не будет) влиять на эти правила – будем делать то, что скажут.

### **2.Моральные:**

- Самая большая несправедливость – это то, что при расчётах наличными деньгами покупатель оказывается в худших условиях (почему - поясню ниже).

- Реклама карт и платёжных систем – откровенно лживая. Откуда-то, с неба, падают деньги, появляются призы, бонусы, кэшбеки и т.д. Но, ещё М.Ломоносов сказал, что ничего ниоткуда не возникает... Это всё оплачивается из кармана конечного покупателя. Банки не занимаются массовой благотворительностью – они извлекают прибыль. Огромные средства, которые тратят на эту рекламу – съёмки роликов с известными актёрами, эфирное время одновременно на всех каналах – это не просветительская работа. Люди вкладываются в рекламу чтобы заработать на продукте. Значит эти деньги им вернутся. Откуда? Да мы за это и заплатим. Поэтому с моральной точки зрения – это прямой обман.

- Ещё одна несправедливость – неравенство между юридическими и физическими лицами. Если два юридических лица осуществляют между собой электронный безналичный платёж, то эта операция комиссией не облагается. Однако, если такой платёж делает физическое лицо с помощью карты – взимается комиссия в несколько процентов. Почему? Ведь технологически нет никакой разницы.

### **3. Финансово-экономические:**

- Вся структура карточных платежей – это честный способ отъёма денег, ведь за всё платит потребитель. Начиная с покупки самой карты (банк не тратится на её производство), обслуживание карт-счёта, ну и, наконец, самое главное – это комиссия с каждой покупки. В ранней новой России существовал налог с продаж, которым облагалась вся розница. Так вот комиссия, по-моему мнению, это такой квазианалог с продаж. Только теперь деньги идут не в бюджет государству, а банкам.

- Что делает в этих условиях продавец? Просто закладывает все расходы на реализацию в цену товара. Таким образом, цена автоматически увеличивается на % комиссии. Увеличился НДС, курс валюты, затраты на производство и реализацию, и на всё это ещё накручивается 2%. И вот тут в проигрыше оказывается тот, кто платит наличными. Он, не пользуясь услугами банка и платёжной системы, фактически это оплачивает. Ведь цены для всех одинаковы. И если у безнальщика могут быть какие-то привилегии (бонусы, призы, кэшбеки, которые уже входят в цену товара), то у плательщика наличными их нет, он просто переплачивает, а деньги остаются у продавца. Где справедливость?

- «Квартету» нет резона поднимать цены и закладывать в них подобные расходы. Растут цены – падает реализация. Мы же производители и в первую очередь наша задача – продавать свою продукцию, а не извлекать прибыль от розничной торговли. Мы заинтересованы в том, чтобы затраты, связанные с реализацией нашего товара, были минимальными, и, если мы не несём этих затрат при расчёте наличными, то и цену мы хотим держать без их учёта.

- Ещё один аспект финансово-экономической проблемы – сама ставка комиссии. Насколько она экономически обоснована? Несколько лет назад, когда мы ещё не подсели на карты, нас убеждали (такая лживая реклама), что оборот наличных очень затратен – производство денег, их перевозка, пересчёт, сортировка – требуют нечеловеческих усилий. В то время это оценивалось в 0,5-1,2% от оборота, если сдавали в банк выручку. Нам говорили: «перейдём на безнал – расходы снизятся в разы». А получилось как всегда. Расходы выросли в разы!!! Хотя расходы банков на обслуживание безналичных платежей конечно же снизились.

- Пока безналичный оборот составлял небольшую долю от общей выручки – комиссия 2% не оказывала существенного влияния на цены. Мы с этим мирились, оплачивая её из прибыли. Но сегодня безналичные платежи достигли 85%, а завтра будут и 100. В этих условиях, при нашей рентабельности 6% - 2% из них – это треть прибыли. Это уже существенно и требует принятия мер. Для малого предприятия-производителя 2% с оборота – это тяжёлый груз.

- Не люблю считать чужие деньги, но тут речь идёт о наших общих деньгах. Задумайтесь: возьмите оборот розничной торговли, скажем в г.Тюмени (эти цифры легко найти) или оборот крупного супермаркета, посчитайте: сколько это будет 2% в рублях и вы поймёте откуда у наших банков десятки миллиардов рублей чистой прибыли в год.

### **4. Законодательные проблемы:**

В 2014г. законодатель фактически стал против потребителя, введя в Закон «О защите прав потребителей» норму, обязывающую продавца иметь терминалы и запрещающую устанавливать разные цены при различных формах расчёта – то есть узаконил несправедливость. Почему я так думаю? Терминалы – всё правильно – удобство и т.д., предоставлен выбор пользоваться платной услугой или нет. Но у плательщика наличными такого выбора нет - пользуется он услугой банка или нет, его силой закона заставили платить за неё, так как это уже входит в цену товара.

Кроме того, считаю эту меру не рыночной, экономически не оправданной. Ведь себестоимость, цена – это совокупность всех затрат. И если каких-то затрат нет – цена должна быть ниже. Мы же можем включить, скажем, транспортные расходы в цену при реализации

товара в отдалённой местности, и, наоборот, при отсутствии этих расходов установить цену ниже. Почему же затраты на оплату услуг банков и платёжных систем мы обязаны по закону включать в цену – независимо от того, будет ли покупатель пользоваться этими услугами? Это же закон о защите потребителей. Почему он ставит их в неравные условия. По-моему эту норму следует отменить.

Подводя итог, довожу до Вашего сведения решение, которое я принял, послушав Ваше мнение и Ваши советы:

С марта 2019г. цены на нашу продукцию, а также на все товары, продаваемые в фирменной сети магазинов КФ «Квартет», устанавливаются с учётом всех возможных затрат на услуги банков и платёжных систем, а для наличных расчётов будет действовать постоянная акция – скидка 2%.

Таким образом, и закон не будет нарушен и справедливость восстановлена.

Директор  
ООО «КФ «Квартет»

Игорь Либерман