

Делягин против зондеркоманды Грефа

Почему сначала надо думать, а потом говорить

Бывший политик, а ныне блогер Михаил Делягин попал в неприятную бытовую историю. Однажды отправленный им через Сбербанк платеж в адрес МГТС вовремя не дошел, что очень не понравилось Михаилу.

В своем блоге он написал в традиционном для себя стиле пост об ужасах обслуживания в «Сбере»: «Еще одна иллюстрация, что гламурненькие реформы 2000-х по своей разрушительности не хуже кошмара 90-х. А может быть, это часть политики изгнания физических лиц из главного розничного банка страны, так как возни с ними много, а прибыли от них мало». Раскрыл, понимаешь, тайные планы зондеркоманды Грефа. Почему именно «зондеркоманды»? Поясню чуть позже.

Через две недели выяснилось, что Сбербанк в этой истории не виноват: платеж прошел вовремя, а проблема была на стороне МГТС. Казалось бы, дело за малым: надо лишь написать пост-извинение, сообщив читателям, что изначальная информация оказалась ошибочной.

Но это же Делягин. Извинение, конечно, он написал (пост, скриншот) - деваться некуда. Но сопровождал его очередным потоком грязи в адрес банка - уже не конкретными обвинениями, а просто общими словами, заодно пройдясь по «либеральным реформам» и «олигархическому рынку».

Честно скажу, я бы не обратил внимание на эту историю, если бы не одна фраза, за которую зацепился глаз. Михаил Делягин пишет: «Приношу извинения Сберу и занявшемуся проблемой Михаилу Беляеву из службы заботы о клиентах Сбербанка (хотя не могу не отметить, что на мой слух это звучит почти как «служба заботы о евреях СС»)». Учитывая немецкие корни главы Сбербанка Германа Грефа, это высказывание выглядит особенно мерзко.

Reductio ad Hitlerum - очевидный и однозначный слив в интернет-дискуссиях. Обвинение или сравнение оппонента с фашистом, Гитлером, эсэсовцем, нацистом и т. п. (если речь

не идет о реальных сторонниках соответствующих учений) говорят о полной беспомощности дискуссанта и применяется как последний довод, когда больше нет разумных аргументов в защиту своей точки зрения. Согласно следствию из закона Годвина, на этом дискуссия должна признаваться оконченной, а автор сравнения - проигравшим.

Но Интернет Интернетом, а мы живем в реальном мире, где за свои слова надо отвечать. Михаил Делягин выступает в блоге под своим именем, это не анонимный хомячок за анонимайзером. Если человек сравнивает Сбербанк с СС, а отношение банка к клиентам - с Холокостом, то этот человек либо идиот, либо подлец. Я склоняюсь к первому варианту, но хотелось бы увидеть, что думает на этот счет сам Михаил.

Делягин, конечно, оскорбляет не только Сбербанк, но и евреев, низводя трагические события в жизни народа до уровня плохого сервиса. Полагаю, сторонникам «экономиста» стоит задуматься и на эту тему.

Сбербанк надо критиковать. Надо указывать на ошибки, плохое обслуживание, очереди, сложности при проведении операций и прочие неприятные моменты. Соответствующий раздел «Народного рейтинга» на Банки.ру показывает, что претензии к крупнейшему российскому банку, конечно, есть, и их много. Но если посмотреть на динамику, то за полгода банк поднялся в рейтинге с 40-го места на 30-е. Прогресс явно заметен, хотя - еще раз повторю - разгребать завалы с качеством сервиса там можно еще много лет, работы хватит и Грефу, и его преемнику.

Проблема с недостатком адекватной критики и избытком неадекватной весьма актуальна для нашего бизнеса и общества. Люди часто предпочитают громко ругать «систему», банки, «либералов» и прочих врагов человечества, лишь бы никто не заметил их собственных ошибок. Почитать инструкцию, подготовиться к сложным действиям, понять, как работает тот или иной бизнес, чтобы максимально эффективно с ним взаимодействовать, - это ниже их достоинства. А уж искренне извиниться за неадекватные действия и слова - и вовсе недоступная наука.

В современном мире массового обслуживания бессмысленно строить из себя «всегда правого потребителя», особенно если на самом деле этот потребитель не прав. Для эффективной работы, качественного отдыха и спокойного выполнения ежедневных бытовых действий необходимо не запереться в раковине своих мифов, а воспринимать

окружающий мир таким, какой он есть - с его преимуществами и недостатками.

Конечно, если потребитель взаимодействует с тем же банком «по инструкции», а в ответ получает не тот результат, на который рассчитывал, он имеет полное право возмутиться, рассказать о неприятности другим потребителям и потребовать компенсации. Но если потребитель сначала сам делает глупости, потом убеждается, что банк прав, потом сквозь зубы извиняется, но выливает на банк потоки помоев, то это не потребитель, а... скажем мягко - делягин какой-то.