

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**«Алтайский государственный университет»**

Международный институт экономики, менеджмента и информационных систем  
Кафедра экономической теории

Совершенствование организации безналичных расчетов на основе  
банковских карт в ПАО Сбербанк  
(выпускная квалификационная работа)

Выполнила студентка  
5 курса, группы 241з  
М.С. Фролов

\_\_\_\_\_  
(подпись)

Научный руководитель,  
к.э.н., доцент каф. эк. теории  
Н.А. Шутова

\_\_\_\_\_  
(подпись)

Допустить к защите  
заведующий кафедрой  
экономической теории,  
д-р социол. наук, профессор  
\_\_\_\_\_  
(подпись) А.Я. Троцкий  
\_\_\_\_\_ 2019 г

Выпускная  
квалификационная работа  
защищена

\_\_\_\_\_ 2019 г

Оценка \_\_\_\_\_  
Председатель ГЭК  
д-р экон. наук, профессор  
А.И. Миллер

\_\_\_\_\_  
(подпись)

Барнаул 2019

## РЕФЕРАТ

Тема выпускной квалификационной работы: Совершенствование организации безналичных расчетов на основе банковских карт в ПАО Сбербанк.

Целью выпускной квалификационной работы является разработка направлений совершенствования системы безналичных расчетов при использовании банковских карт Сбербанка.

Цель работы предопределила постановку и решение следующих задач:

- изучить теоретические основы организации безналичных расчетов;
- провести анализ безналичных расчетов с использованием банковских карт Сбербанка;
- разработать направления развития системы безналичных расчетов на основе банковских карт.

Объектом исследования является Сбербанк. Предметом исследования – организация безналичных расчетов банковскими картами.

Работа состоит из 91 страницы пояснительной записки, 19 таблиц, 25 рисунков и 9 приложений. Работа выполнена с использованием 56 источника.

Методы исследования: системный анализ, стратегический анализ, количественный метод сбора данных – опрос руководителей и качественный – наблюдение, изучение периодических изданий.

В первой главе выпускной квалификационной работы рассматриваются теоретические аспекты анализа системы безналичных расчетов. Во второй главе проведен анализ безналичных расчетов с использованием пластиковых карт ПАО «Сбербанк», и разработаны направления совершенствования безналичных расчетов на основе пластиковых карт.

## СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	5
1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ АНАЛИЗА СИСТЕМЫ БЕЗНАЛИЧНЫХ РАСЧЕТОВ В БАНКОВСКИХ ОРГАНИЗАЦИЯХ .....	7
1.1 Система безналичных расчетов .....	7
1.2 Виды безналичных операций с использованием пластиковых карт .....	16
1.3 Технология расчетов с использованием пластиковых карт .....	27
2 АНАЛИЗ БЕЗНАЛИЧНЫХ РАСЧЕТОВ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ПЛАСТИКОВЫХ КАРТ ПАО «СБЕРБАНК» .....	35
2.1 Краткая экономическая характеристика ПАО «Сбербанк».....	35
2.2 Анализ системы расчетов с использованием банковских карт в ПАО «Сбербанк».....	46
2.3 Основные направления совершенствования безналичных расчетов на основе банковских карт в ПАО «Сбербанк».....	58
Заключение .....	71
Приложение А .....	80
Приложение Б.....	81
Приложение В.....	82
Приложение Г .....	84
Приложение Д.....	85
Приложение Е.....	86

## Введение

Согласно статистике ЦБ РФ, в Российской Федерации безналичный денежный оборот занимает около 80% от всего денежного оборота в стране. Безналичные расчеты осуществляются путем обращения средств в безналичной форме, с помощью таких форм, как чек, платежное поручение, аккредитив, инкассо, банковский карточек и других.

Банковская карта – одно из направлений деятельности банков, являющаяся инструментом безналичных расчетов.

Появившись в середине прошлого века, банковские карточки получили распространение в более чем 200 странах мира и успели стать неотъемлемым атрибутом цивилизованного человека. На сегодняшний день в России эмитировано около 260 тыс. банковский карт, из которых 230 тыс. расчетные и 30 тыс. кредитные, при том, наблюдается стабильный и стремительный рост выпуска карт, только за три года рост эмиссии составил более 8% [44].

Как отмечает главный аналитик Сбербанка Михаил Матовников, доля безналичных транзакций в общем объеме расходов граждан пока невелика и составляет 24%. Тем не менее, по прогнозам аналитиков RBR, число транзакций с применением кредитных карт вырастет до 2021 год до 55%.

Несмотря на то, что подавляющее большинство операций по картам – снятие наличных в банкоматах, ситуация меняется, держатели «пластика» все активнее используют его для оплаты товаров в магазинах и интернете [45].

Актуальность работы состоит в том, что рынок безналичных расчетов переживает новый этап развития. От дорогих и доступных только обеспеченным клиентам, банковские карты становятся достаточно демократичным средством расчетов.

В настоящее время развитие экономики не возможно без эффективной системы денежного обращения, и как следствия без современных платежных инструментов, где пластиковая карта играет не последнюю роль.

Пластиковые карты позволяют объединиться с мировой системой банковских услуг и повысить имидж банка на внутреннем и внешнем рынках. Что в свою очередь способствует более быстрому завоеванию рынка и привлечению клиентов. Так же пластиковые карты позволяют овладеть новыми технологиями, увеличивая скорость расчетных операций и исключая возможность появления ошибок и злоупотреблений.

Несмотря на то, что платежные карты являются эффективным средством расчетов и обладают высокой ликвидностью, они подвержены воздействию кризисных явлений, как и остальные платежные инструменты. Поэтому особую актуальность в современных условиях приобретает вопрос развития платежного оборота на базе применения банковских карт.

Целью выпускной квалификационной работы является разработка направлений совершенствования системы безналичных расчетов при использовании банковских карт Сбербанка.

Цель работы предопределила постановку и решение следующих задач:

- изучить теоретические основы организации безналичных расчетов;
- провести анализ безналичных расчетов с использованием банковских карт Сбербанка;
- разработать направления развития системы безналичных расчетов на основе банковских карт.

Объектом исследования является Сбербанк. Предметом исследования – организация безналичных расчетов банковскими картами.

В работе использованы методы системного анализа, стратегического анализа, количественный метод сбора данных – опрос руководителей и качественный – наблюдение, изучение периодических изданий.

В качестве теоретической и информационной основы исследования выступают специальная литература, законодательные и нормативно-правовые акты Российской Федерации, материалы банковской статистики, публикации в периодической печати, электронные средства массовой информации, а также нормативно – правовые акты и финансовая отчетность Сбербанка.

# 1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ АНАЛИЗА СИСТЕМЫ БЕЗНАЛИЧНЫХ РАСЧЕТОВ В БАНКОВСКИХ ОРГАНИЗАЦИЯХ

## 1.1 Система безналичных расчетов

В настоящее время денежные расчеты возникают при любых товарно-денежных отношениях, это можно быть купля-продаж товаров, оказания услуг и т.д.

Еще в 70-80-е годы двадцатого века футурологи предсказали, что в скором будущем мир откажется от привычных материальных денег и перейдет на безналичный цифровой расчет [56].

Безналичные расчеты – это расчеты, осуществляемые без использования наличных денег, посредством перечисления денежных средств по счетам в кредитных организациях и зачетов взаимных требований [29].

В современном мире в общем объеме денежного оборота государств основное место занимает безналичный оборот – около 90% всего оборота денежных средств [36, с. 374].

Товарно-денежные отношения, которые существовали на протяжении многих веков, основывались на использовании наличных денег как всеобщего эквивалента меры стоимости. Но уже в средние века появились первые формы безналичных денег, которые осуществлялись в форме векселей и чеков.

Распространение современных технологий в XX и XXI веке приводит к возникновению новых видов платежей, в том числе безналичных, которые в настоящее время активно вытесняют наличные виды платежей [18, с. 405].

Гайсина Э.Р. отмечает, что в организации безналичных расчетов существуют страновые отличия, которые обусловлены историческим и экономическим развитием отдельных стран.

По сравнению с развитыми странами безналичные расчёты в царской России были практически не развиты. Расчетные отделы существовали, но не

во всех городах и охватывали не все кредитные учреждения.

Первый расчётный отдел был организован при Петербургской конторе Госбанка в 1908 г.; он осуществлял расчёты по погашению взаимных долгов банков через их счета в Госбанке. Уже через 6 лет, в 1914 г. насчитывалось 30 расчетных отделов.

В России стремительное развитие безналичных расчетов начинается с 1917 года, именно тогда была реформирована банковская система, которая является основой всех транзакций.

Денежные расчеты в СССР имели плановый характер и осуществлялись в масштабах страны, сосредотачиваясь в Государственном банке СССР.

Расчеты осуществлялись в наличной и безналичной формах, при этом наличный оборот приходился преимущественно на расчеты населения, безналичные переводы осуществляли предприятия между собой.

Экономической основой безналичных расчетов в СССР являлась общественная собственность на средства производства, плановое ведение хозяйства, монополия банковского дела и концентрация платежного оборота предприятий в едином банке.

Существовавшая с 30-х годов до 1993 года система безналичных расчетов была приспособлена к затратному механизму хозяйствования и соответствовала административно-командным методам управления экономикой.

Переход к рыночным отношениям обусловил необходимость создания новой платежной системы, основанной на двухуровневой банковской системе. В связи с этим стало необходимым разделить денежные средства различных хозяйствующих субъектов, сформировать коммерческие банки и ввести корреспондентские отношения между банками и бывшими республиками, входящими в СССР.

Таким образом, общепринятая в мировой практике платежная система начала формироваться в России с начала 90-х годов. Данная система охватывала следующие группы расчётов: между предприятиями и нефинансовым сектором экономики, между банками и другими институтами в

финансовом секторе [15, с. 7].

В результате возрастания экономической активности субъектов хозяйствования, увеличения их числа и масштабов проводимых расчетов происходят качественные изменения в их организации. Качественные изменения проявляются в росте числа коммерческих структур, резком увеличении документооборота, который вызван необходимостью обслуживания платежной системы.

Очевидно, что перестроить платежную системы было бы невозможным, если бы не внедрялись новые принципы расчетов, не вводились новые формы и способы осуществления платежей [18, с. 405].

Новая система расчетов в России, как отмечает Еремина Н.В., «начала формироваться параллельно с образованием двухуровневой банковской системы, которая стала основным звеном в проведении расчетных операций. Такое стечение обстоятельств, несомненно, придает особую остроту проблеме, как бы увеличивая масштаб всех наиболее существенных моментов» [19, с. 92].

Экономический кризис 1998 года наиболее ярко проявил все противоречия развития экономики, что в результате сказалось на банковской системе страны.

Негативные явления позволили сделать выводы, которые поспособствовали дальнейшему развитию банковской системы, платежных операций и экономики страны в целом.

Наиболее важный вывод, сделанный после кризиса – эффективность небольших банков, которые наиболее безболезненно справились с проблемами по сравнению с крупными банковскими структурами. При этом деятельность данных банков освободилась преимущественно к проведению расчетов.

В настоящий момент в условиях рыночной экономики безналичный денежный оборот является основной долей денежных расчетов и составляет около 90%, при том, что до конца 19 века преобладали платежи наличными деньгами [19, с. 92].

Остановимся подробнее на определении безналичных расчетов.



Как указывает Юров А.В., «безналичный денежный оборот – форма денежного обращения, при котором хранение и движение денежных средств происходит без участия наличных денег, посредством зачисления денег на банковский счет и перечисления со счета плательщика на счет получателя. Все безналичные расчеты осуществляются через банки, поэтому деньги в безналичном обороте трудно скрыть от контроля и обложения налогами» [43, с. 7].

Косенкова А.Е. отмечает, что безналичные расчеты – это банковские операции, которые заключаются в переводе условных денежных форм со счета плательщика на счет получателя, минуя непосредственный обмен между ними наличными денежными средствами [28, с. 10].

Лабусов М.В. дает короткое определение безналичных расчетов, понимая их как расчеты, осуществляемые без использования наличных денег, путем перевода денежных средств с одного банковского счета на другой [29, с. 494].

Так же автор дает более емкое определение безналичных расчетов, которое, однако, не меняет их сути, но дает определить условия осуществления этих расчетов. Безналичные расчеты – это расчеты, совершаемые путем перевода банками средств по счетам клиентов, на основе платежных документов, составленных по единым стандартам и правилам, осуществляются через кредитные организации и (или) Банк России по счетам, открытым на основании договоров банковского счета, если иное не установлено законодательством и не обусловлено используемой формой расчетов [30, с. 489].

Мигачев И.Б. отмечает, что «термин «безналичные расчеты» употребляется обычно в двух значениях. В широком смысле значение данного термина понимается как процесс погашения денежных обязательств без применения наличных денег. Иное значение – узко юридическое, которое может быть истолковано как «правовые отношения, предпосылкой возникновения которых является право требования владельца счета к обслуживающему его банку о перечислении с указанного банковского счета

определенной денежной суммы по указанным реквизитам в определенный срок и за вознаграждение, а также корреспондирующая данному праву обязанность банка»» [35, с. 375].

Анализ определений разных авторов, привел к выводу, что все определения не противоречат друг другу, а лишь дополняют, следовательно, есть четкое понимание сущности и роли безналичных расчетов в экономике страны. Безналичные расчеты, при четкой работе банков, способствуют:

- ускорению оборачиваемости средств;
- ускорению совершения платежей;
- сокращению наличных денег, необходимых для обращения;
- снижению издержек обращения в виде дополнительных затрат на печать, хранение, перевозку, пересчет огромного количества денежных знаков, которые потребовались бы при расчетах наличными деньгами.

Основные выгоды от безналичных расчетов выделил Олиференко А.С., они сведены в таблице 1.1 [38, с. 30].

Таблица 1.1 – Основные преимущества от безналичных расчетов для разных субъектов

субъект	выгода
1	2
Государство	<ul style="list-style-type: none"> <li>- снижение объема наличных, и, как следствие, снижение затрат;</li> <li>- появляется инструмент для более полного контроля за финансовыми потоками, со всеми вытекающими последствиями (рост поступления налогов, сокращение теневого сектора);</li> <li>- расширение безналичных расчетов требует большого количества банков, которые получают лицензию и держат вклады в Центральном банке России, что естественно также положительно сказывается на финансовой деятельности государства;</li> <li>- использование безнала позволяет финансовым организациям иметь куда больший запас ликвидности;</li> <li>- устраняют недостатки наличных денег.</li> </ul>
Банк-эмитент	<ul style="list-style-type: none"> <li>- комиссия с каждой транзакции (в среднем это около 1%);</li> <li>- клиент хранит средства на счете, остатки на счетах – средства которыми банк может оперировать и зарабатывать;</li> <li>- средства, которые потрачены клиентом на безналичную транзакцию, не будут сняты в банкомате, а значит надо меньше банкоматов и/или их можно реже инкассировать (эти затраты возможно оценить как 0,2%);</li> <li>- новые технологические решения, основанные на безналичных расчетах, значительно дешевле для тех же банков – они могут экономить на офисах и персонале;</li> <li>- достигается значительная экономия на издержках обращения.</li> </ul>

Продолжение таблицы 1.1

1	2
Банк-эквайер	<ul style="list-style-type: none"> <li>- получает свою комиссию за каждую транзакцию, обычно это около 1%;</li> <li>- достигается значительная экономия на издержках обращения.</li> </ul>
Юридические лица	<ul style="list-style-type: none"> <li>- наценка на большинство товаров больше, чем комиссия;</li> <li>- многим покупателям психологически проще расстаться с деньгами, когда не держат их в руках (как следствие – увеличение средней суммы чека);</li> <li>- на счете денег часто больше, чем наличных в кошельке, а это означает что клиент с картой может купить больше, чем этот же клиент без карты;</li> <li>- отсутствуют комиссии за пересчет и зачисление наличных на счет в банке (относится к объему безналичных платежей);</li> <li>- уменьшаются затраты на инкассацию и страховки, т.к. наличных меньше;</li> <li>- уменьшаются затраты на заказ разменных денег, особенно, монет;</li> <li>- достигается значительная экономия на издержках обращения</li> </ul>
Физические лица	<ul style="list-style-type: none"> <li>- может сделать покупки здесь и сейчас по такой же цене, как и за наличные;</li> <li>- может оперировать большими суммами, чем наличные в кошельке;</li> <li>- может получить некоторые бонусы от своего банка;</li> <li>- может оплачивать покупки и услуги удалённо (интернет-магазины, штрафы, налоги и т.д.);</li> <li>- потенциальное ускорение рутинных операций оплаты (метро и другой общественный транспорт, автоматические платежи по расписанию или по условию и т.д.);</li> <li>- обычно более низкие комиссии при переводе средств между картами, чем при переводе наличных через платежные системы;</li> <li>- потенциальный тотальный контроль за движением средств на счете;</li> <li>- достигается значительная экономия на издержках обращения.</li> </ul>

Согласно таблице 1.1 организация денежных расчетов с использованием безналичных денег гораздо предпочтительнее платежей наличными деньгами для всех субъектов рыночных отношений.

На наш взгляд, к преимуществам безналичных денежных средств можно отнести решение проблем наличных средств, таких как, фальшивые денежные знаки, лимит наличных в кассах организаций, зависимость от территориального нахождения и прочие.

Противоправная деятельность, которая может иметь отношение к наличным деньгам, по мнению Юрова А.В., классифицируется в зависимости от целей и лиц ее осуществляющих [46, с. 4]:

- наиболее распространены схемы уклонение от уплаты налогов и социальных взносов, деятельность в обход законодательства, регулирующего международную миграцию и трудовые отношения (ограничения по минимальному размеру оплаты труда, допустимому количеству рабочих часов

в сутки);

- организованная преступность (незаконная торговля оружием и наркотическими средствами и т. д.);
- бытовая преступность;
- терроризм;
- преступления коррупционного характера.

Помимо всего, на наш взгляд, очевидно, что уровень темпов экономического роста выше у той страны, где более развиты безналичные расчеты. Таким образом, в глобальном смысле, на уровне всей системы изменение модели расчетов востребовано и необходимо.

Несмотря на важную роль безналичных расчетов, они имеют как же и отрицательные стороны.

Развитие безналичных расчетов сопровождается снижением потребности в наличных деньгах, и чем крупнее каждый отдельный перевод, тем ниже эта потребность, и сильнее проявляется снижение издержек, связанных с наличным обращением. Однако, если сумма расчетов не большая, то более экономично осуществлять ее наличными деньгами.

Установить точно грань, когда преимущества наличного платежа переходят в его недостатки, довольно трудно.

Стоит отметить такие недостатки безналичных денег, как определенная степень уязвимости электронных систем. Все данные о счетах хранятся на специальном сервере банка, и если его физически уничтожить, то вернуть средства просто невозможно.

Доступ к счету по индивидуальной карточке является залогом безопасности, но и создает определенные неудобства. Кроме того, какой бы надежной ни была система в ней всегда можно найти недостатки, которыми и пользуются мошенники. Наиболее распространенные фишинговые схемы отражены в приложении А.

Кроме того, существуют торговые точки, где нет терминалов, и требуется наличный расчет. Например, рынки, небольшие киоски и прочее.

Для малых предпринимателей возникает ряд неудобств, так как нужен систематический поток денежных средств, чтобы оплачивать услуги банка и выплачивать заработную плату [23, с. 49].

Мы считаем, что, не смотря на наличие недостатков, все же безналичный расчет имеет неоспоримые достоинства перед расчетом наличностью. Влияние отрицательных сторон можно сократить, основательно выбирая Банк, и не выходя за рамки действующего законодательства.

Министерство Финансов РФ разработало ряд мер, которые направлены на ограничение объема наличных платежей. Данные меры планировалось ввести с 2014 года, но данная инициатива не была поддержана в Правительстве [45].

Юров А.В. отмечает, что «в России наличная денежная масса соотносится с безналичной в пропорции примерно 1:4. При этом наличность по-прежнему находит широкое применение в розничном сегменте расчетов, где ее доля близка к 70%» [44, с. 41].

Наличные деньги являются осязаемым носителем номинальной покупательной способности денег. Расчеты наличными деньгами не требуют применения сложных технологий и доступны всем независимо от возраста и местонахождения. В настоящее время значительная часть мелких расходов населения по-прежнему оплачивается наличностью, к ним относятся покупка продуктов питания, расчеты за проезд и услуги салонов и т.д. [46, с. 37].

Тем не менее, это не означает, что Россия не стремится к развитию безналичных расчетов. Банк России прилагает большие усилия, достаточно посмотреть на прогресс в развитии национальной платежной системы.

Развитие системы безналичных расчетов хорошо отражают статистические данные ЦБ РФ. Динамика денежной массы М2 в безналичной форме имеет устойчивую положительную динамику, при том, доля денежной массы М2 в безналичной форме составляет 77-80% на протяжении всего периода (Рисунок 1.1) [38, с. 797].

Учитывая достоинства безналичных средств и недостатки наличных, можно предположить, что наличные деньги в ближайшем будущем потеряют

свою функцию универсального платежного средства и будут заменены электронными деньгами. Потребность в электронных деньгах будет возрастать с каждым годом.

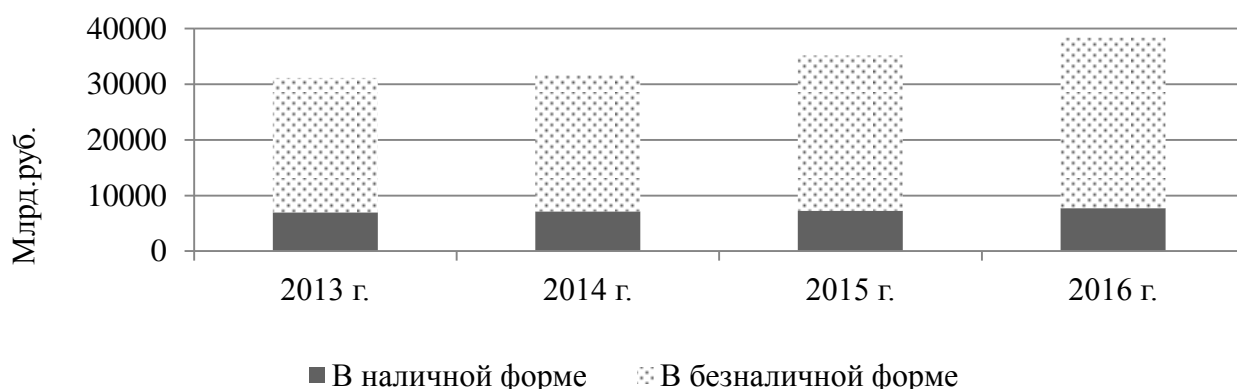


Рисунок 1.1 – Состав и динамика денежной массы M2, 2013-2016 гг. [37]

Подводя итоги, отметим, что денежное обращение – сложная экономическая конструкция, представляющая собой движение денег во внутреннем обороте страны и в системе внешнеэкономических связей при выполнении ими своих функций в наличной и безналичной формах.

Безналичные расчеты осуществляются без использования наличных денег, путем перевода денежных средств с одного банковского счета на другой.

Безналичное обращение имеет большое значение для экономики, так как способствуют концентрации денег в банковской системе. Свободные деньги клиенты чаще хранят на счетах в банке, и тратят их по мере необходимости, а ресурсы на счетах являются главным источником кредитования, и способствуют нормальному кругообороту средств в народном хозяйстве.

В современных условиях при избытке ресурсов в коммерческих банках безналичные расчеты должны способствовать вовлечению денежных средств в реальный сектор экономики, что позволит банкам увеличить прибыльность своих операций, а предприятиям развивать производство. Расширение сферы безналичных расчетов позволяет более точно определить размер эмиссии и изъятия наличных денег из обращения и приводит к экономии издержек обращения для банка.

## 1.2 Виды безналичных операций с использованием пластиковых карт

Согласно Положению Банка России от 19 июня 2012 г. № 383-П «О правилах осуществления перевода денежных средств» перевод денежных средств осуществляется в рамках форм безналичных расчетов, отраженных на рисунке 1.2 [9].



Рисунок 1.2 – Формы безналичных расчетов

Выбор формы расчетов в основном определяется характером хозяйственных связей между контрагентами и местонахождением сторон сделки. В целях настоящей работы подробно остановимся на расчетах пластиковыми картами.

Российский рынок не так давно адаптировался к использованию банковских карт, что связано с историческими, экономическими и социальными факторами. Если проанализировать этапы становления рынка

банковских карт в современных условиях, то очевидно, что карточный бизнес только начинает по настоящему реализовываться в России (Приложение Б) [24, с. 5].

В современных условиях пластиковые карты получают все большее распространение в повседневной жизни, вытесняя из нее наличные денежные средства. Несомненно, в России пластиковые карты еще далеки от максимальной точки своего развития, так как они, в настоящее время, только получают свое распространение как альтернативный способ оплаты товаров и услуг, в то время как в западных странах, уже практически отказались от использования наличных денег [14].

Сущность понятия пластиковых карт определяют по-разному, рассмотрим наиболее распространенные мнения.

С 10 апреля 2005 года вступило в силу положение Банка России «Об эмиссии банковских карт и об операциях, совершаемых с использованием платежных карт» №266-П, регламентирующее расчеты на основе пластиковых карт.

В данном положении банковская карта определяется как вид платежных карт, как инструмент безналичных расчетов для совершения физическими лицами, в том числе уполномоченными юридическими лицами, операций с денежными средствами, находящимися у эмитента, в соответствии с законодательством РФ и договором с эмитентом, средство для составления расчетных и иных документов, подлежащих оплате за счет клиента.

Банковские карты – это инструмент безналичных расчетов, предназначенный для совершения держателями операций с денежными средствами, находящимися у эмитента (п. 1.4 № 266-П). Отсюда вывод: не все платежные карты – банковские. Но все банковские карты – платежные [19, с. 28].

Формой безналичных расчетов, не предусмотренной Гражданским кодексом РФ, но вполне допустимой, согласно норме его п. 1 ст. 862, являются безналичные расчеты, совершаемые посредством использования банковских



карт: «..именных денежных документов, выпущенных банковским или иным специализированным кредитным (торговым) учреждением, удостоверяющий наличие в соответствующем учреждении счета владельца»... «карточки и дающий право на приобретение товаров и услуг в розничной торговой сети без оплаты наличными деньгами» [2].

Обыкновенно, такие документы имеют вид пластиковых карточек с нанесенной на одну из сторон магнитной полосой, предназначенной для фиксации легитимационных признаков владельца карты.

Сорокина И. определяет карточный продукт как банковскую карту, характеризующуюся определенными условиями выдачи, обслуживания и использования [41, с. 3].

Так же из работ Юрова А.В. можно вынести следующую информацию [46, с. 5].

1) банковская карта позволяет держателю, в соответствии с условиями договора между эмитентом и клиентом, распоряжаться денежными средствами, находящимися на его счете, в пределах расходного лимита, установленного эмитентом, оплачивать товары и услуги и (или) получать наличные денежные средства в банкоматах или в пунктах выдачи наличных денежных средств;

2) банковская карта рассматривается также как средство идентификации ее держателя; средство доступа к банковскому счету; средство для составления расчетных и иных документов, подлежащих оплате за счет клиента;

3) банковская карта является персонифицированным платежным средством, предназначенным для оплаты товаров и услуг, а также получения наличных денег в банковских учреждениях или в банкоматах на территории Российской Федерации и по всему миру. Разрешение на операцию выдачи наличных средств может быть получено только в результате авторизации.

Маценова Е. определяет банковскую пластиковую карту как сложный банковский продукт, являющийся одновременно техническим средством доступа и титулом закрепленного за ней банковского счета, а также пакетом банковских услуг, предназначенных для осуществления безналичных

операций [34, с. 16].

Банковская карта предназначена для доступа к личному счету, открытому банком физическому или юридическому лицу, она позволяет оплачивать товары и услуги, а также получать наличные денежные средства в пределах остатка на личном счете или в пределах предоставленной банком кредитной линии или овердрафта.

Все карты, выпускаемые банком, имеют признаки принадлежности банку, логотипы международных платежных систем, а также предусмотренные правилами платежных систем защитные признаки [24, с. 5].

Таким образом, в экономической и законодательной литературе рассматриваются различные подходы к трактовкам банковских пластиковых карт. Следует отметить, что довольно сложно охарактеризовать такое многогранное понятие, в полной мере отразив все их особенности.

Султанова Н.А. отмечает, что в ходе развития пластиковых карт возникли разные виды пластиковых карточек, различающихся назначением, функциональными и техническими характеристиками.

Основное сходство пластиковых карт – это их размер, определенный стандартом ISO 7810 ID-1: ширина – 85,6 мм., высота – 53,98 мм., толщина – 0,76 мм., радиус закругления – 3,18 мм., для всех характеристик стандартом предусмотрены небольшие погрешности.

Основным материалом для изготовления пластиковых карт служит поливинилхлорид (ПВХ). Он легко поддается обработке и нейтрален к краскам, что позволяет получать на готовых карточках очень чистые цвета [42, с. 3].

В приложении В приведена наиболее общая классификация пластиковых карт, предложенная Белотеловой Н.П. [12, с. 213].

Рассмотренная классификация не является исчерпывающей, пластиковые карты можно классифицировать по различным признакам, тем не менее, наиболее часто их классифицируют по функциональному назначению, данный признак делит карты на кредитные, дебетовые и предоплаченные.

Расчетная (дебетовая) карта предназначена для совершения операций ее

держателем в пределах установленной кредитной организацией-эмитентом суммы денежных средств (расходного лимита), расчеты по которым осуществляются за счет денежных средств клиента, находящихся на его банковском счете, или кредита, предоставляемого кредитной организацией-эмитентом клиенту в соответствии с договором банковского счета при недостаточности или отсутствии на банковском счете денежных средств (овердрафт) [16, с. 7].

Кредитная карта предназначена для совершения ее держателем операций, расчеты по которым осуществляются за счет денежных средств, предоставленных кредитной организацией-эмитентом клиенту в пределах установленного лимита в соответствии с условиями кредитного договора.

Предоплаченная карта предназначена для совершения ее держателем – физическим лицом, операций, расчеты по которым осуществляются кредитной организацией-эмитентом от своего имени за счет денежных средств, предоставленных держателем – физическим лицом, или денежных средств, поступивших в кредитную организацию-эмитент в пользу держателя, если возможность использования поступивших денежных средств от третьих лиц предусмотрена договором между держателем и кредитной организацией.

Предоплаченная карта удостоверяет право требования ее держателя к кредитной организации-эмитенту по оплате товаров (работ, услуг, результатов интеллектуальной деятельности) или выдаче наличных денежных средств [22, с. 311].

Любимова Д.С. отмечает, что российские банки на базе стандартных карточных продуктов платежных систем создают свои стандартные продукты. Для каждого из таких продуктов, как правило, утверждаются единые тарифы по выпуску и обслуживанию, разрабатываются стандартные клиентские договоры, схемы проводок по операциям и т.д.

Электронные банковские услуги являются динамично развивающимися инструментами банковской системы, поэтому ключевым элементом этой системы, могут и должны стать универсальные пластиковые карты, что

вызывает необходимость добавить новый классификационный признак в отношении пластиковых карт по функциональному назначению на стандартные и универсальные карты.

Стандартная карта – карта, по которой совершают дебетовые и/или кредитовые схемы расчетов, являющаяся носителем информации об одном банковском счете.

Универсальная банковская пластиковая карта – это электронное платежное средство, аналогичное стандартным, широко распространенным банковским картам, но позволяющее, в свою очередь, иметь несколько банковских счетов на одном физическом носителе.

Универсальные банковские пластиковые карты дают возможность пользователю карты идентифицироваться в инфраструктурных подразделениях различных действующих банков и совершать привычный набор операций с большим удобством и безопасностью (Рисунок 1.3).

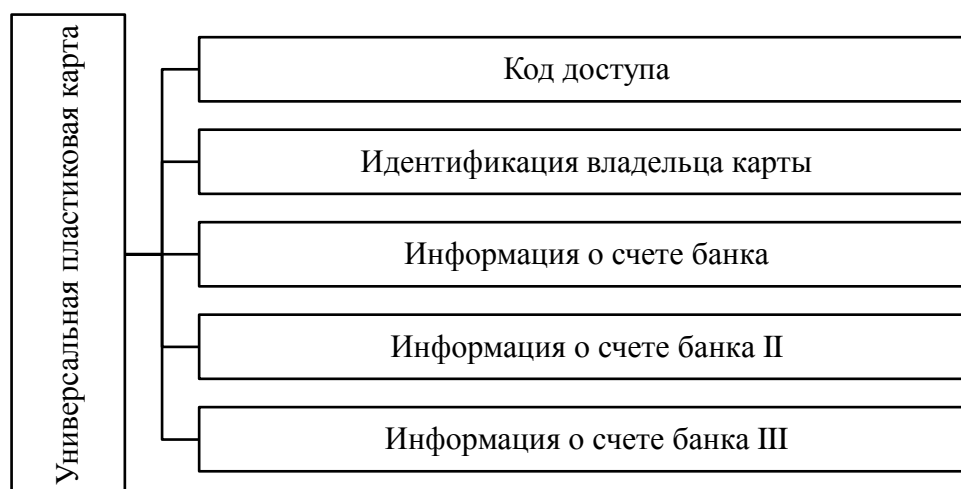


Рисунок 1.3 – Информационное содержание универсальной пластиковой карты

Универсальные пластиковые карты выполняют ряд функций, свойственных стандартным пластиковым картам, однако, вместе с этим дают ряд принципиально новых возможностей своим владельцам.

Преимущества использования универсальной пластиковой карты заключается в том, что на ней накапливается информация нескольких банковских подразделений и счетов, а создание единого расчетного центра, в свою очередь, усовершенствует механизм обработки всей информации о счетах держателя [31, с. 151].

Банковские карты в своем использовании имеют массу преимуществ. Потому пластиковые карты все шире и шире внедряют во все области финансовой деятельности человека и предприятий. Тем не менее, использование пластиковых карт имеет и отрицательные стороны.

Преимущества и недостатки пластиковых карт отражены в приложении Г [54].

В настоящее время банковская карта стала значительно интереснее для потребителя, так как приобрела дополнительные функции. Владельцы карт многих банков имеют возможность круглосуточно управлять своим счетом, получать актуальную информацию посредством Интернета и мобильного телефона, пользоваться бонусами и скидками, предоставляемыми банками в сети торгово-сервисных предприятий, а также самостоятельно выбирать набор необходимых функций в зависимости от вида карты. Большой популярностью стали пользоваться карточные услуги, оказываемые посредством мобильного телефона.

Белотелова Н.П. считает, что банки занимаются картами, во-первых, с целью формирования полного пакета услуг и их предоставления корпоративной клиентуре банка. Во-вторых, для продвижения собственно розничной стратегии, карта рассматривается как финансовая услуга, как средство коммуникации с клиентом, как носитель имиджа [12, с. 205].

Количество выпущенных карт российскими банками с каждым годом увеличивается, что отражено на рисунке 1.4, при том количество кредитных карт в общем объеме за весь период не превышает 15%, и в конце 2017 года составляет 12,5% [37].

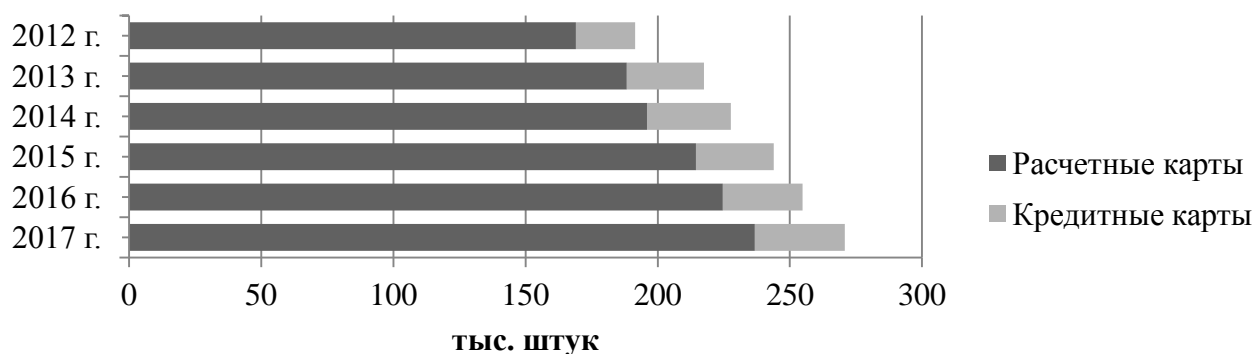


Рисунок 1.4 – Количество платежных карт, эмитированных кредитными организациями

Лидером по выпуску карт является Сбербанк. Число его карт в 7-8 раз выше, чем других банков. Второе место у ВТБ, третье – у Альфа-Банка (Рисунок 1.5) [39].

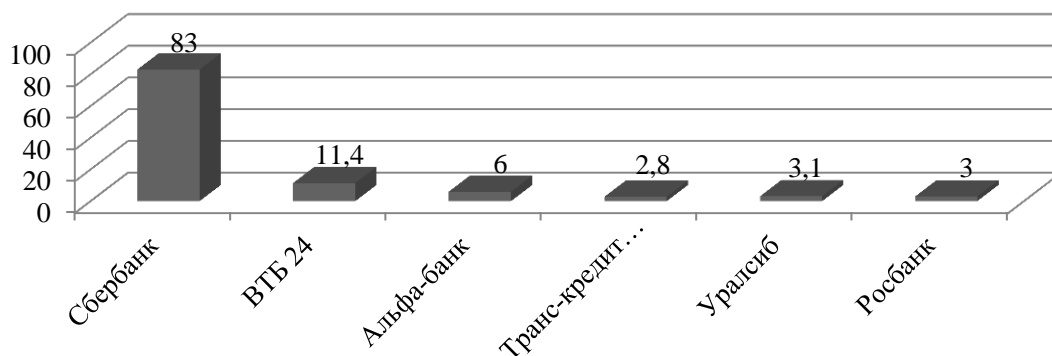


Рисунок 1.5 – Количество пластиковых карт в 2018 году в России, млн. штук

В отношении количества операций с помощью платёжных карт, эмитируемых российскими кредитными организациями, представленного в таблице 1.2, также наблюдается положительная динамика [37].

Если в 2015 году количество операций составляло 13117,9 млн. ед., то в 2017 году это количество достигло значения 24005,7 млн. ед., что почти в 2 раза больше. За 2015-2017 годы увеличивается как количество операций, так и объем операций в денежном выражении, тем не менее, темп объема операций более слабый. С 2015 по 2017 год существенно меняется отношение пользователей к использованию карт, если в 2015 году большую часть денег

обналичивали, сумма обналиченных финансовых ресурсов составляет 25116,5 млрд.руб., против 9640,9 млрд. руб. – суммы безналичных операций. В 2017 году ситуация кардинально меняется, пользователи стали больше пользоваться вариантами безналичных перечислений, сумма которых выросла так же почти в 2 раза и составила 17034,6 тыс. руб.

Таблица 1.2 – Операции, совершенные на территории России с использованием карт, эмитированных российскими кредитными организациями

показатель	2015 г.	2016 г.	2017 г.	темпы прироста, %		
				2016 г. / 2015 г.	2017 г. / 2016 г.	2017 г. / 2015 г.
Количество операций, млн. единиц	13117,9	17871,6	24005,7	36,24	34,32	83,00
- операции по снятию наличных денег	3314,5	3458	3327,4	4,33	-3,78	0,39
- безналичные операции	9037	13012,6	17939,2	43,99	37,86	98,51
- прочие операции	766,516	1401,033	2739,09	82,78	95,51	257,34
Объем операций, млрд. рублей	41507,5	51230,8	63361,5	23,43	23,68	52,65
- операции по снятию наличных денег	25116,5	27369,6	27265,3	8,97	-0,38	8,56
- безналичные операции	9640,9	13121,9	17034,6	36,11	29,82	76,69
- прочие операции	6750,2	10739,3	19061,6	59,10	77,49	182,39
Сумма на одну операцию, млрд.руб.	3164,19	2866,60	2639,44	-9,40	-7,92	-16,58

Если учитывать прочие операции, которые осуществляются так же, без снятия наличных (переводы с карту на карту, благотворительность и т.д.), то рост составит более 2 раз. Информация за 2018 год подтверждает растущую динамику показателей расчетов с использованием пластиковых карт, так как уже за 9 месяцев были практически достигнуты показатели 2017 года.

Средняя сумма операции ежегодно увеличивается, что объясняется ростом безналичных переводов и расчетов, которые, как правило, не большие.

Важной точкой роста количества выпускаемых карт и операций с ними стала электронная коммерция и увеличивающиеся в геометрической прогрессии возможности для оплаты товаров и услуг в сети Интернет. В этом секторе альтернатив пластиковым картам по удобству и распространенности сервиса нет и в ближайшее время не появится.

Рост количества и объема безналичных платежей с использованием банковских карт происходит не только за счет увеличения числа

эмитированных кредитными организациями банковских карт, во многом он обусловлен динамичным развитием инфраструктуры по приему к оплате и новациями в сфере платежных технологий, использованием возможностей Интернета.

Тем не менее, по данным лаборатории экономико-социологических исследований ВШЭ, Россия отстает от развитых и даже развивающихся стран по количеству карт на одного жителя.

Наибольшее количество карт на одного жителя в Корее (4,95), США (3,79) и Сингапуре (3,42). Россия (0,96) находится на одном уровне с Мексикой (0,90) и Италией (1,17). При том, что Италия – самая «некарточная» страна в Европе [55].

Проанализировав основные показатели, характеризующие развитие карточной отрасли в России, можно сделать выводы о том, что на протяжении последних четырех лет наблюдается положительная динамика по многим направлениям [28, с. 11]:

- высоким темпом прироста отличается объем рынка банковских карт;
- увеличивается количество современной обеспечивающей работу с пластиковыми картами инфраструктуры, несмотря на заметное снижение числа кредитных организаций, осуществляющих эмиссию и/или эквайринг;
- наблюдается устойчивый рост удельного веса операций по оплате товаров и услуг в общем объеме платежей, осуществленных с использованием банковской карты.

Отметим что в структуре операций, совершенных посредством пластиковых карт на территории России, значительно за исследуемый нами период тенденция не изменилась: держатели карт все же в большей мере ориентированы на снятие наличных денежных средств, чем на проведение безналичной оплаты.

Ермоленко О.М. выделяет основные факторы, влияющие на развитие рынка пластиковых карт в России, которые отражены в приложении Д.

Рынок платежных карт все больше становится полем конкурентной



борьбы между российскими банками. Операции по банковским карточкам относятся к числу наиболее доходных видов банковской деятельности. В среднем, доход на единицу затрат в карточном бизнесе выше, чем по другим видам операций. Во-первых, нужно отметить такие доходные проекты как реализация зарплатных схем, столь популярных в России и некоторых странах СНГ. Издержки обслуживания подобных проектов для банка минимальны вследствие высокой степени автоматизации процесса. Во-вторых, весьма существенными могут быть для банка комиссионные отчисления за проведение платежей при использовании пластиковых карт, а также комиссии, получаемые от торгово-сервисных предприятий за обслуживание [19, с. 49].

Специфика российского рынка состоит в том, что рынок развивается, в основном, не за счет индивидуальных вкладчиков и держателей карт, а за счет зарплатных проектов. Суть которых – обслуживание банком процесса начисления и выдачи заработной платы сотрудникам предприятия с использованием банковских пластиковых карт. Эта система очень широко распространена в регионах России и доля зарплатных карточек оставляет порядка 80 процентов всех выпущенных карт. Это во многом объясняет поведение держателей, которые после начисления заработной платы сразу же ее снимают в банкомате, отсюда и возникает высокий процент снятия наличных денежных средств [28, с. 10].

Таким образом, рынок платежных карт – один из наиболее перспективных сегментов банковского бизнеса в России, его развитие – важный фактор в решении задач расширения доступности платежных услуг населению, сокращения наличных и развития безналичных расчетов в области розничных платежей.

Банковская пластиковая карточка – универсальный платежный инструмент, являющийся ключом доступа к управлению банковским счетом и позволяющий своему владельцу оплачивать товары и услуги в различных торговых и сервисных предприятиях, принимающих карточки, получать наличные деньги, а также пользоваться иными дополнительными услугами и

определенными преимуществами.

Пластиковые карты классифицируются по множеству признаков, тем не менее, наиболее значимый признак – это классификация по функциональному назначению, в соответствии с которой карты делятся на дебетовые, кредитные и предоплаченные.

Пластиковые карты имеют множество преимуществ, тем не менее их использования сопровождается и определенными неудобствами, такими как сложность тарификации, высокие проценты на кредитную линию и низкие на дебетовую, прозрачность операций для внешних пользователей и другие.

### 1.3 Технология расчетов с использованием пластиковых карт

Карточка является лишь инструментом в той или иной платежной системе. Операции по выпуску, обращению различных видов карт и круг учреждений по их обслуживанию образуют рынок пластиковых карт страны, включающий в себя все платежные системы. Как и на любом другом рынке, на рынке пластиковых карт действуют законы спроса и предложения, устанавливается равновесная цена на каждый вид пластиковой карты [13, с. 2].

Рынок пластиковых карт организуется на основе платежных систем. Ядром платежной системы является основанная на договорных обязательствах ассоциация банков. В состав платежной системы также входят предприятия торговли и сервиса, образующие сеть точек обслуживания. Для успешного функционирования платежной системы необходимы и специализированные нефинансовые организации, осуществляющие техническую поддержку обслуживания карточек: процессинговые и коммуникационные центры, центры технического обслуживания [15, с. 7].

Таким образом, платежная система – это совокупность методов и реализующих их субъектов, обеспечивающих в рамках системы условия для использования банковских пластиковых карточек оговоренного стандарта в качестве платежного средства.

Одна из основных задач, решаемых при создании платежной системы, состоит в выработке и соблюдении общих правил обслуживания карточек входящих в систему эмитентов, проведения взаиморасчетов и платежей. Эти правила охватывают как чисто технические аспекты операций с карточками – стандарты данных, процедуры авторизации, спецификации на используемое оборудование и пр., так и финансовые стороны обслуживания карточек – процедуры расчетов с предприятиями торговли и сервиса, входящими в состав приемной сети, правила взаиморасчетов между банками, тарифы и т.д.

Обслуживание карт осуществляется не во всех предприятиях, а только в тех, которые входят в платежную систему, осуществляющую обслуживание карточки. Кроме непосредственно принимающих карточку точек обслуживания в состав платежной системы входят следующие элементы: банки-эмитенты, эквайер-центры, процессинговый центр и расчетный (клиринговый) банк. Держатели пластиковых карт так же являются субъектами платежных систем [16, с. 149].

Элементы платежных систем описаны в работе Калинушкина В.С [24, с. 120]. Выпуск пластиковых карточек и предоставление их в распоряжение клиентов осуществляет банк-эмитент. Карточки остаются в собственности банка, а клиенты получают право их использования. Выдача карточки клиенту сопровождается открытием счета на его имя.

Первичную обработку поступающих запросов на авторизацию проводит эквайер-центр. Если банк-эквайер не располагает данными для выполнения запроса, в случае если держатель карточки является клиентом другого банка, то запрос переправляется в процессинговый центр, который, в свою очередь, либо выполняет его и передает ответ банку-эквайеру, либо осуществляет его дальнейшую маршрутизацию.

Процессинговый центр ведет базу данных платежной системы. База данных, в частности, содержит данные о банках – членах платежной системы и держателях карточек, что обеспечивает выполнение запросов на авторизацию.

На основании накопленных за день протоколов транзакций –

фиксируемых при авторизации данных о произведенных посредством карточек платежах и выдачах наличных – процессинговый центр готовит и рассылает итоговые данные для проведения взаиморасчетов между банками-участниками платежной системы, а также формирует и рассылает банкам-эквайерам (а, возможно, и непосредственно в точки обслуживания) стоп-листы.

Оперативное проведение взаиморасчетов обеспечивается наличием в платежной системе расчетного банка, в котором банки – члены системы открывают корреспондентские счета [24, с. 120].

Соколов Б.И. отмечает, что в настоящее время лидерами рынка пластиковых карт являются такие платежные системы как VisaInternational, Eurocard/Mastercard, AmericanExpress и другие.

VisaInternational – самая крупная международная платежная система как по количеству карточек, так и по оборотам, ее доля на мировом рынке более 50%.

Visa – это глобальная платежная система, которая обеспечивает держателям карт, торгово-сервисным предприятиям, финансовым и правительственным учреждениям в более чем 200 странах мира доступ к быстрой, безопасной и надежной сети электронных платежей.

Платежная система организована в 1972 году на базе BankofAmerica, первоначально внедрившего систему пластиковых расчетов в США совместно с другими американскими банками.

Управляющий орган – Совет Директоров, выбираемый из числа наиболее активных членов (в зависимости от объема операций и числа выпущенных карточек). Совет Директоров утверждает президента.

MasterCard – это технологическая компания, один из лидеров глобальной платежной индустрии, объединяющая 22 тысячи финансовых учреждений в 210 странах мира. Штаб-квартира компании находится в Нью-Йорке, США.

В 2010 г. на долю MasterCard приходилось 20% платежных карт мира, 28,6% имел мировой лидер VISA.

Основана в 1966 г. в результате соглашения между несколькими

американскими банками об образовании ассоциации под названием InterbankCardAssociation. В 1968 году было подписано соглашение европейской системой Eurocard, положившее начало стратегическому партнерству между ассоциациями MasterCardInternational и EuropayInternational.

AmericanExpress – третья по величине компания на рынке пластика, приблизительно 18%. Компания была организована более 100 лет назад и первоначально специализировалась на курьерских перевозках, позднее занялась организацией туристических поездок и оказанием различных услуг путешественникам, в том числе и финансовых («дорожные чеки», а затем и пластиковые карточки).

В настоящее время – акционерное общество, акции котируются на нью-йоркской бирже. Штаб-квартира в Нью-Йорке. В России работают через 100% дочернюю компанию AmEx Россия.

Выпущено около 33 млн. карточек, которые принимаются в 3,5 млн. предприятий по всему миру (основной упор на авиабилеты, гостиницы, рестораны, дорогие магазины, прокат автомашин) [39, с. 164].

В Российской Федерации в 2011 году принят закон №161-ФЗ «О национальной платежной системе», в рамках проекта собственной национальной платежной системы, которая станет альтернативой международным платежным системам, а также одноэмитентным и ведомственным платежным системам. В 2014 году по указу президента была создана российская платежная система. Платежная система РФ, специализирующаяся на осуществлении и обработке транзакций банковских карт, получила название «Национальная система платежных карт» [16, с. 150].

Платёжная система «Мир» – это российская национальная платёжная система, призванная обеспечить надёжность, безопасность, удобство и доступность национальных платёжных инструментов – карт «МИР». Оператором платёжной системы «Мир» выступает АО «НСПК» (Акционерное общество «Национальная система платёжных карт»). На момент создания оператора 100% акций его принадлежала Центральному Банку Российской

Федерации. А согласно Федерального закона от 1 мая 2017 г. N 88-ФЗ – доля участия Банка России в уставном капитале оператора НСПК может быть уменьшена, но не может быть ниже уровня 50 процентов плюс одна голосующая акция.

Национальная система платёжных карт России не зависит от иностранных компаний и инвесторов. Деятельность НСПК регулируется Федеральным законом №161 «О национальной платёжной системе», «Стратегией развития Национальной платёжной системы» и «Концепцией создания национальной системы платёжных карт».

По платежной карте «Мир», благодаря созданной национальной операционно-независимой платформы, обработка внутрироссийских операций выполняется только на территории России. А ранее, до создания НСПК информация о любых операциях граждан Российской Федерации с помощью карт МПС отправлялась на обработку в процессинговые центры, расположенные за рубежом, что сегодня не безопасно [55].

Банковская карта платёжной системы МИР принимается к обслуживанию только на территории Российской Федерации. Но картой «Мир» можно расплачиваться и за границей, что реализуется через ко-бейджинговые проекты, то есть:

- с помощью выпуска карт, совместных с международными платёжными системами;
- с помощью взаимного приема карт национальных платёжных систем двух стран.

В декабре 2015 года Банк России и Национальная система платёжных карт (НСПК) объявили о начале эмиссии банковских карт «Мир» Российской платёжной системы «Мир» в первых семи российских банках (Газпромбанк, МДМ банк, Московский индустриальный банк и другие).

А в 2016 году к выпуску карт национальной платёжной системы «Мир» приступили уже и крупнейшие банки России, такие как Сбербанк (с 3 ноября 2016 года), ВТБ24 (с 24 октября 2016 года),

Промсвязьбанк (с 18 октября 2016 г.) и т.д.

Число присоединяющихся к Правилам платежной системы «Мир» банков будет постоянно увеличиваться. Так, на 02 мая 2017 года участниками Платёжной системы «Мир» числятся уже 356 банков из 600 действующих в России банков, что составляет 59,3%.

Задачами системы являются [49]:

– обеспечение широкомасштабного функционирования на национальном уровне независимой от влияния международных платежных систем (МПС) структуры расчетов по карточкам, что позволит избежать ситуации, когда VISA и MasterCard, по собственному усмотрению могут в любой момент блокировать значительную часть карточных расчетов;

– реализация социальной функции, использование карт в качестве основы для предоставления различных госуслуг в электронном виде;

– за счет широкого охвата населения обеспечение перехода от использования наличных денег к полнофункциональным безналичным расчетам за товары, услуги и сделки.

Основным регулятором в рамках национальной платежной системы является Банк России. При этом все документы, устанавливающие требования по защите информации в платежных системах, выпускаемые Банком России, должны быть согласованы с ФСТЭК России и ФСБ России [55].

На рисунке 1.6 отображены роли, которые организация может исполнять в платежной системе.

Одна и та же организация может одновременно входить в состав нескольких платежных систем, а также может одновременно выполнять несколько различных ролей в рамках одной платежной системы [25, с. 6].

К существенным недостаткам развития рынка пластиковых карт следует отнести ограничение использования карт национальной платежной системы в первое время ввиду адаптации платежной системы к современным реалиям и возможность апробации с учетом ограничения возможностей ввиду финансовых санкций со стороны иностранных европейских держав. Данная

ситуация объясняется тем, что российским гражданам, выезжающим за границу приходится пользоваться картами международных платежных систем.

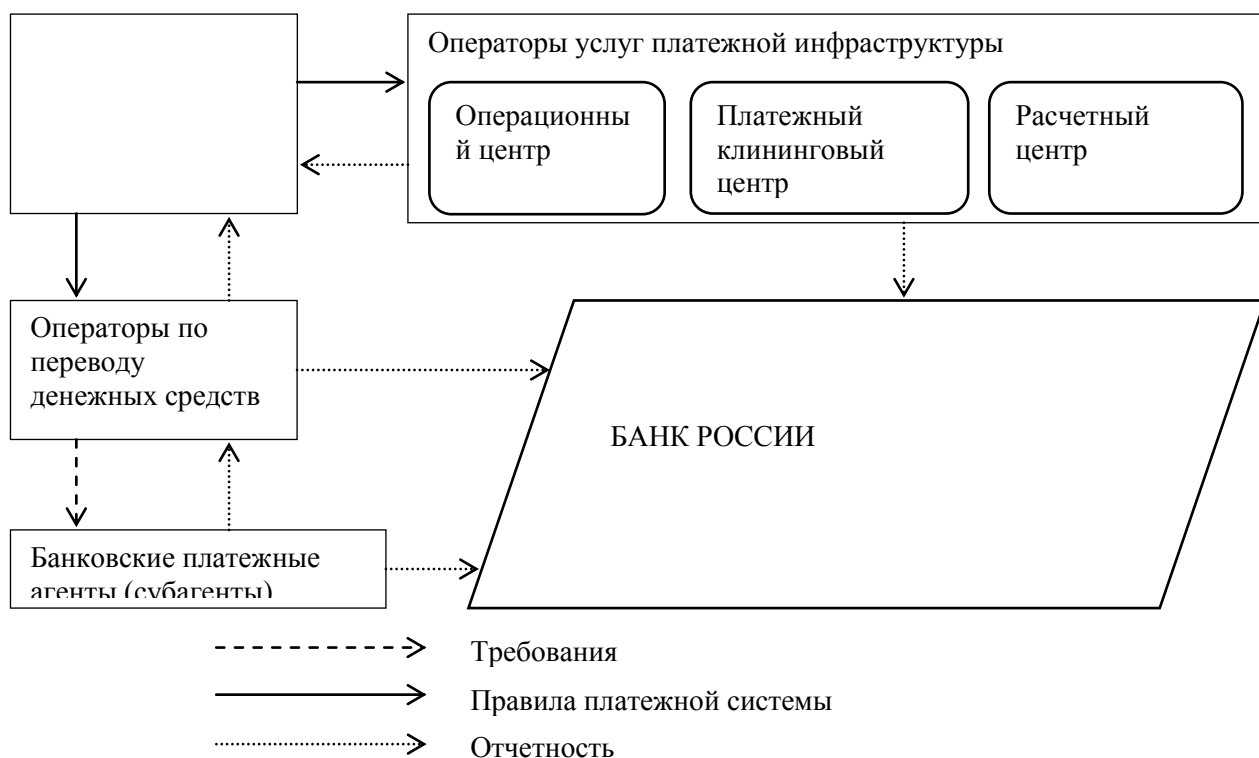


Рисунок 1.6 – Роли в национальной платежной системе России

Развитие национальной платежной системы «Мир» сопряжено с определенными экономическими затратами, но данный проект постепенно развивается и будет окончательно адаптирован в России к 2018 г.

В России были созданы несколько независимых российских систем межбанковских расчетов на основе пластиковых карт, развиваемые рядом крупных российских банков: STB Card – с 1992 года, UnionCard – с 1993 года, СБЕРКАРТ – с 1993 по 2012 год, Золотая Корона – с 1994 года, ПРО100 – с 2012 года.

К основным платежным системам относятся, например, система «Золотая Корона» – это межбанковская межрегиональная система расчетов по микропроцессорным карточкам. Основной целью развития системы является широкое использование ее всеми слоями населения с целью создания удобного и надежного платежного средства, способного постепенно заменить налично-



денежный оборот безналичными расчетами.

Система «Золотая Корона» является крупнейшей в мире системой расчетов по микропроцессорным карточкам по охвату территории и количеству банков-участников, кроме этого, она является одной из крупнейших российских систем по оборотам и количеству операций с карточками.

Кроме того, активно развивается в России и такая платежная система, как Интернет. Например, популярна оплата пластиковой картой через электронный магазин, который представляет собой Web-site, на котором имеется каталог товаров, а также средства оплаты – по предоставлению номера кредитной карточки по сети Интернет.

Отправка товаров покупателям осуществляется по почте или, в случае покупки электронных товаров (например, программного обеспечения), – по каналам электронной почты или непосредственно через Web-site по сети Интернет [50].

Таким образом, без платежной системы использование пластиковых карт не возможно.

Платежная система – это совокупность методов и реализующих их субъектов, обеспечивающих в рамках системы условия для использования банковских пластиковых карточек оговоренного стандарта в качестве платежного средства. Одна из основных задач, решаемых при создании платежной системы, состоит в выработке и соблюдении общих правил обслуживания карточек входящих в систему эмитентов. Лидерами рынка пластиковых карточек являются VisaInternational и MasterCard, обе платежные системы иностранные. В Российской Федерации в 2011 году принят закон №161-ФЗ «О национальной платежной системе» в рамках проекта собственной национальной платежной системы. В 2014 году на государственном уровне было принято решение о создании Национальной системы платёжных карт.

Создание национальной карты России со своим логотипом связано с тем, что для этого пришло время, и появилась реальная потребность в защите работы банковской системы России от различных вмешательств извне.

## 2 АНАЛИЗ БЕЗНАЛИЧНЫХ РАСЧЕТОВ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ПЛАСТИКОВЫХ КАРТ ПАО «СБЕРБАНК»

### 2.1 Краткая экономическая характеристика ПАО «Сбербанк»

ПАО «Сбербанк» – Публичное акционерное общество Сберегательный банк Российской Федерации (ПАО). Банк имеет Генеральную лицензию на осуществление банковских операций № 1481 от 3 октября 2011 года и действует на основании устава. Учредитель и основной акционер Банка – Центральный банк Российской Федерации (Банк России).

Основным видом деятельности Банка являются корпоративные и розничные банковские операции. Данные операции включают (но не ограничиваются) привлечение средств во вклады и предоставление коммерческих кредитов в свободно конвертируемых валютах и местных валютах стран, где банк осуществляет свои операции, а также в российских рублях; предоставление услуг клиентам при осуществлении ими экспортных / импортных операций; конверсионные операции; торговлю ценными бумагами и производными финансовыми инструментами.

Филиальная сеть банка на середину 2016 года включает 14 территориальных банков и 15 тысяч подразделения по всей России (Рисунок 2.1).

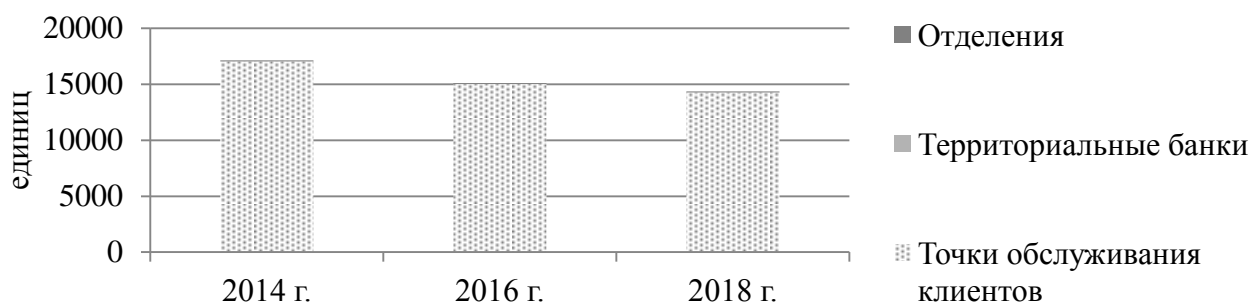


Рисунок 2.1 – Количество подразделений ПАО «Сбербанк», 2014-2018 гг.

Несмотря на сокращение количества подразделений за анализируемый

период на 16,3%, ПАО «Сбербанк» предоставляет самый широкий сервис. Большое количество точек обслуживания позволяет банку эффективно продвигать свои услуги. Ежегодное сокращение точек обслуживания происходит в результате оптимизации расходов, и ликвидации нерентабельных отделений.

Дочерние банки Сбербанка работают в Казахстане, Украине, Белоруссии, Германии (приложение Е). В июне 2010 года ПАО «Сбербанк» получил разрешение Китайской банковской регуляторной комиссии на открытие представительства в Пекине, а в сентябре 2010 года Банк России зарегистрировал филиал ПАО «Сбербанк» в Индии.

ПАО «Сбербанк» сегодня – это кровеносная система российской экономики, треть ее банковской системы. Банк дает работу и источник дохода каждой 150-й российской семье.

На долю лидера российского банковского сектора по общему объему активов приходится 29,4% совокупных банковских активов (по состоянию на 1 августа 2016 года).

Банк является основным кредитором российской экономики и занимает крупнейшую долю на рынке вкладов. На его долю в 2016 году приходилось 46,4% вкладов населения, 34,7% кредитов физическим лицам и 33,9% кредитов юридическим лицам.

Только в России у Сбербанка к 2017 году клиентская база насчитывает более 110 миллионов клиентов – больше половины населения страны, а за рубежом услугами Сбербанка пользуются около 11 миллионов человек.

Организационная структура ПАО «Сбербанк» представлена на рисунке 2.2.

Система корпоративного управления банка соответствует лучшим российским и международным стандартам и практикам корпоративного управления, ее основные принципы сформированы в Кодексе корпоративного управления Сбербанка. В 2016 году по итогам оценки применяемой банком практики корпоративного управления, проводимой Российским институтом

директоров, банку присвоен Национальный рейтинг корпоративного управления – НРКУ 8 «Передовая практика корпоративного управления» – высшая оценка среди российских компаний, имеющих данный рейтинг.

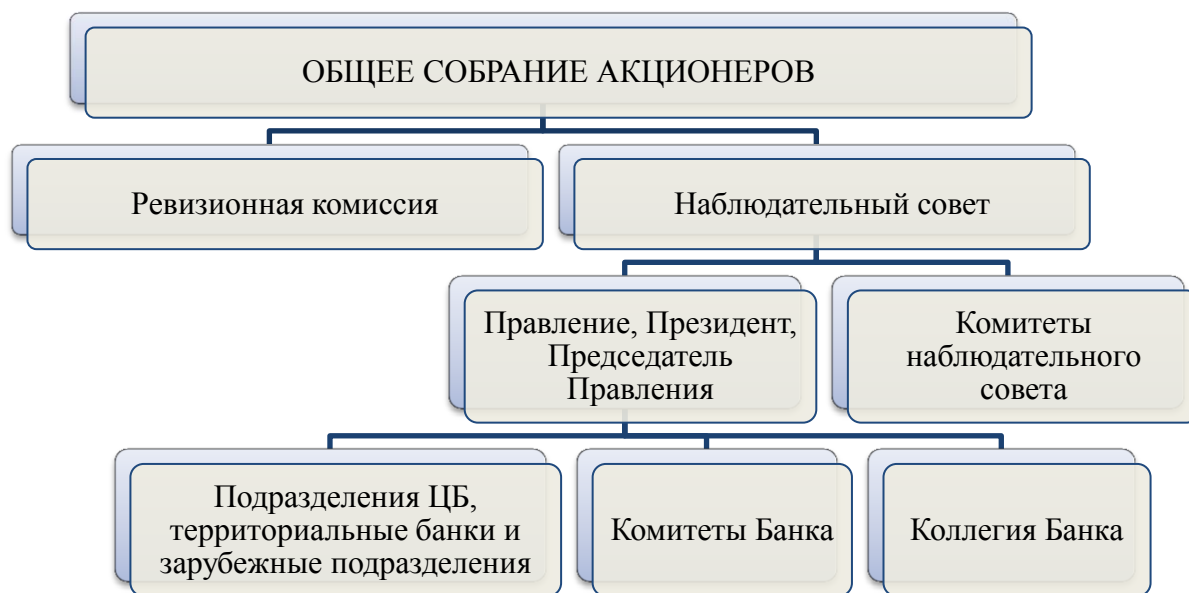


Рисунок 2.2 – Организационная структура ПАО «Сбербанк» в 2018 г.

Общее собрание акционеров является высшим органом управления Банка. На Общем собрании акционеров принимаются решения по основным вопросам деятельности Банка. Перечень вопросов, относящихся к компетенции Общего собрания акционеров, определен Федеральным законом «Об акционерных обществах» от 26.12.1995 №208-ФЗ и Уставом Банка.

В соответствии с Уставом общее руководство деятельностью Банка осуществляет Наблюдательный совет. Комитеты Наблюдательного совета Банка являются органами, созданными для предварительного рассмотрения наиболее важных вопросов, отнесенных к компетенции Наблюдательного совета, и подготовки рекомендаций по ним.

Руководство текущей деятельностью Банка осуществляется Президентом, Председателем Правления Банка и Правлением Банка.

Спектр услуг Сбербанка для розничных клиентов максимально широк: от традиционных депозитов и различных видов кредитования до банковских карт, денежных переводов, банковского страхования и брокерских услуг.

Все розничные кредиты в Сбербанке выдаются по технологии «Кредитная фабрика», созданной для эффективной оценки кредитных рисков и обеспечения высокого качества кредитного портфеля.

Международные рейтинговые агентства Fitch и Moody's присвоили Сбербанку России кредитные рейтинги инвестиционного уровня. Большинство рейтингов соответствуют суверенным кредитным рейтингам РФ данных агентств (таблица 2.1).

Таблица 2.1 – Кредитные рейтинги ПАО «Сбербанка России»

показатели	01.01.16 г.		01.01.17 г.		01.01.18 г.	
	Fitch Ratings	Moody's	Fitch Ratings	Moody's	Fitch Ratings	Moody's
Долгосрочный рейтинг в иностранной валюте: Сбербанк	BBB	Baal	BBB–	Ba2	BBB–	Ba2
Российская Федерация	BBB	Baal	BBB–	Baa1	BBB–	Baa1
Рейтинг международных обязательств: Ноты участия в кредитах, выпущенные в рамках MTN–программы Сбербанка	BBB	A3	BBB–	Baa1	BBB–	Baa1
Еврооблигации РФ	BBB	Baal	BBB–	Baa1	BBB–	Baa1

Аналитики рейтинговых агентств положительно оценивают надежную структуру доходов банка с высокой удельной долей комиссионного дохода, а также его стабильную ресурсную базу. Стабильные прогнозы по рейтингам Банка отражают мнение экспертов о том, что качество активов Сбербанка и его кредитоспособность в среднесрочной перспективе останется неизменным.

Диагностику финансового состояния организации можно провести с применением стандартных методов анализа бухгалтерской отчетности (бухгалтерский баланс, отчет о финансовых результатах).

Рассмотрим выполнение основных экономических нормативов Банком в сопоставлении с их предельными значениями (таблица 2.2).

На основе информации представленной в таблице 2.2, можно сделать вывод, что ни один из нормативных показателей не превышает максимально/минимально допустимого значения.

Таблица 2.2 – Обязательные нормативы деятельности ПАО «Сбербанк России» за 2015-2017 гг.

показатель	норматив	2015 г.	2016 г.	2017 г.
Норматив достаточности базового капитала банка, Н 1.1	min 4,55%	7,9	9,9	9,9
Норматив достаточности основного капитала банка, Н 1.2	min 6%	7,9	9,9	9,9
Норматив достаточности собственных средств (капитала) банка, Н1.0	min 8%	11,9	13,6	13,7
Норматив мгновенной ликвидности банка Н2	min 15%	110,2	217,0	217,8
Норматив текущей ликвидности банка Н3	min 50%	150,53	301,6	297,9
Норматив долгосрочной ликвидности банка Н4	max 120%	65,4	55,4	55,3
Максимальный размер крупных кредитных рисков Н7	max 800%	195,97	129,8	129,6
Максимальный размер кредитов, банковских гарантий и поручительств, предоставленных банком своим участникам Н9.1	max 50%	0,00	0,00	0,00
Совокупная величина риска по инсайдерам банка Н10.1	max 3%	0,76	0,52	0,52
Норматив использования собственных средств (капитала) банка для приобретения акций (долей) других юридических лиц Н12	max 25%	10,53	15,22	15,22

Кроме того, ПАО «Сбербанк» России» не имеет:

- просроченной задолженности по банковским депозитам, ранее размещенным за счет временно свободных средств государственной корпорации, государственной компании;
- постановлений о наложении ареста на корреспондентские счета, открытые в других банках;
- назначений временной администрации по управлению кредитной организацией;
- просроченной задолженности перед работниками по заработной плате;
- текущей картотеки неоплаченных расчетных документов;
- запрета на осуществление отдельных банковских операций;
- сведений об отзыве либо приостановлении лицензии на осуществление банковских операций;
- факта применения Банком России принудительных мер воздействия за несоблюдение норматива достаточности собственных средств (капитала) (Н1);
- просроченных требований со стороны налоговых органов по

перечислению платежей в бюджеты всех уровней бюджетной системы Российской Федерации и бюджеты государственных внебюджетных фондов.

Остановимся подробнее на показателях, характеризующих финансовое состояние банка.

Таблица 2.3 – Основные показатели деятельности ПАО «Сбербанк» за 2015-2017 гг., млрд. руб.

наименование показателя	2015 г.	2016 г.	2017 г.	темпы роста (снижения), %		
				2016 г. / 2015 г.	2017 г. / 2016 г.	2017 г. / 2015 г.
Активы, в т.ч.	27 334,70	25 368,50	27 112,20	92,81	106,87	99,19
чистая ссудная задолженность	18 727,80	17 361,30	18 488,10	92,70	106,49	98,72
Собственные средства	2 375,00	2 818,10	3 436,00	118,66	121,93	144,67
Обязательства, в т.ч.	24 959,70	22 546,90	23 676,20	90,33	105,01	94,86
вклады физических лиц	12 043,70	12 449,60	13 420,30	103,37	107,80	111,43
Прибыль до налогообложения	331,20	677,50	943,20	204,56	139,22	284,78
Рентабельность активов (ROA), %	1,21	2,67	3,48	220,41	130,26	287,12
Рентабельность капитала (ROE), %	13,95	24,04	27,45	172,40	114,18	196,84

Согласно данным таблицы 2.3 экономические показатели демонстрируют положительные изменения, при сокращении общей величины активов, чистая ссудная задолженность сокращается большими темпами, то есть Банк сокращает темпы выдачи кредитов. Собственные средства увеличиваются за анализируемый период на 44,67%, одновременно наблюдается сокращение зависимости от внешних кредиторов. Сокращение общей суммы обязательств сопровождается значительным ростом вкладов физических лиц, что свидетельствует о росте доверия населения к ПАО «Сбербанк».

Вместе с общим изменением ситуации на рынке банковский услуг, ПАО «Сбербанк» достиг рекордных значений по прибыли – 677,5 млрд. рублей(рисунок 2.3).

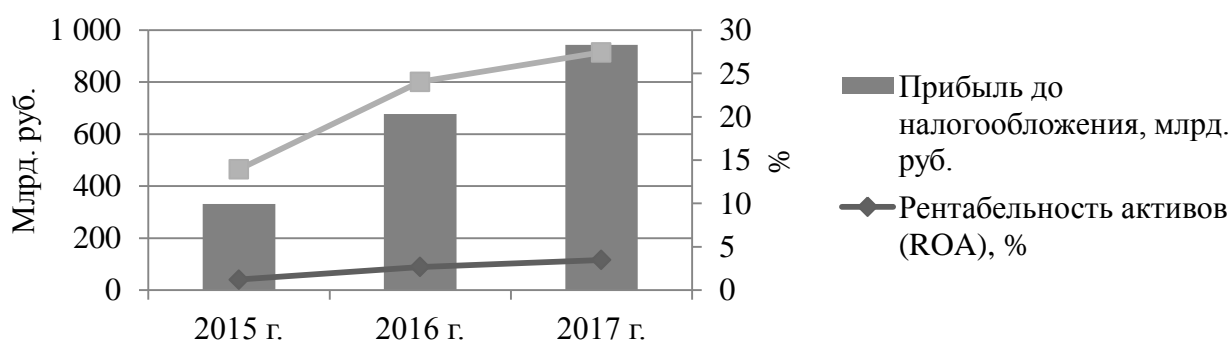


Рисунок 2.3 – Динамика показателей доходности ПАО «Сбербанк» за 2015-2017 гг.

Рентабельность капитала увеличилась на 13,5% и достигла 27,5%, следовательно, увеличилась доходность вложенного капитала.

По итогам 2017 года чистая прибыль ПАО «Сбербанк» составила 943,2 млрд. рублей, рентабельность капитала составила 27,5%, что почти в два раза выше результата 2015 года. По показателю рентабельности капитала ПАО «Сбербанк» занял первое место среди крупнейших европейских банков и пятое место среди 100 крупнейших мировых банков.

Достижение такого результата было бы невозможно без радикальных изменений в бизнес-процессах банка и значительного роста эффективности. ПАО «Сбербанк» продолжает масштабную трансформацию бизнеса, конечной целью которой является преобразование в высокотехнологичную цифровую компанию, способную создавать лучшие инновационные продукты для своих клиентов в постоянно меняющейся и усложняющейся среде.

Основная доля активов сосредоточена в чистой ссудной задолженности, которая сокращается в абсолютном выражении на 1,28%. Это обусловлено существенным ростом средств в кредитных организациях (на 75,6%), и соответственно ростом их доли с 2,75 до 4,86%. Так же чистые вложения Банка увеличиваются на 7,86%, в относительном выражении с 9,42 до 10,24%. Чистая ссудная задолженность ПАО «Сбербанк России» – это кредитный портфель, то есть сумма кредитов предоставленных физическим и юридическим лицам. Более детальное изучение данного элемента актива в рамках настоящей работы,



представляет особый интерес, так как наличие кредитного риска, связано именно с кредитными операциями Банка.

Таблица 2.4 – Состав и структура активов коммерческого банка ПАО «Сбербанк России», 2015-2017 гг.

наименование	абс. Значение, млрд. руб.			удельные вес, %			темп прироста (снижения), %	изменение уд. Веса, %
	2015 г.	2016 г.	2017 г.	2015 г.	2016 г.	2017 г.		
1. Актив								
Денежные средства	2333,6	2560,8	2329,4	8,54	10,09	8,59	-0,18	0,05
Средства в ЦБ	387,9	402	427,1	1,42	1,58	1,58	10,11	0,16
Средства в кредитных организациях	750,6	965,4	1317,8	2,75	3,81	4,86	75,57	2,11
Финансовые активы	866,8	605,5	654,1	3,17	2,39	2,41	-24,54	-0,76
Чистая ссудная задолженность	18727,8	17361,3	18488,1	68,51	68,44	68,19	-1,28	-0,32
Чистые вложения	2574	2318,6	2776,2	9,42	9,14	10,24	7,86	0,82
Отложенный налоговый актив и требования по налогу на прибыль	17,3	13,9	15,5	0,06	0,05	0,06	-10,40	-0,01
Основные средства, НМА, и запасы	499,2	482,9	516,2	1,83	1,90	1,90	3,41	0,08
Прочие активы	1177,5	658,1	587,8	4,31	2,59	2,17	-50,08	-2,14
Всего активы	27334,7	25368,5	27112,2	100	100	100	-0,81	0,00

Активы коммерческого банка финансируются по средствам собственных и заемных источников (таблица 2.4).

Удельный вес собственных средств в финансировании активов Банка увеличивается с 8,69 до 12,67%, соответственно на долю привлечённых средств в 2015 году приходится 91,31 %, в 2017 году – 87,33%.

Соотношение собственного и заемного капитала являлось оптимальным, и превышает установленный норматив достаточности собственных средств в 10%.

В целом по структуре пассива можно сказать, что ПАО «Сбербанк России» является активным участников банковского рынка, так как ежегодно привлекает все больше финансовых ресурсов физических и юридических лиц, так вклады физических лиц, являясь основным элементов пассива (49,5% всех

обязательств) увеличивается в абсолютном выражении на 11,43% за анализируемый период Данный факт свидетельствует о доверии клиентов к ПАО «Сбербанк России».

Таблица 2.5 – Состав и структура источников финансирования имущества коммерческого банка ПАО «Сбербанк России», 2015-2017 гг.

наименование	абс. Значение, млрд. руб.			удельные вес, %			темп прироста (снижения), %	изменение уд. Веса, %
	2015 г.	2016 г.	2017 г.	2015 г.	2016 г.	2017 г.		
2. Пассивы								
Средства ЦБ РФ	1045,9	561,9	693,3	3,83	2,21	2,56	-33,71	-1,27
Средства кредитных орг-й	7754,6	6235,2	6393,9	28,37	24,58	23,58	-17,55	-4,79
Вклады физ лиц	12043,7	12449,6	13420,3	44,06	49,08	49,50	11,43	5,44
Выпущенные долговые обяз-ва	1378,5	1161	934,6	5,04	4,58	3,45	-32,20	-1,60
Прочие обязательства	2737	2139,2	2234,1	10,01	8,43	8,24	-18,37	-1,77
Резервы	0	0	0	91,31	88,88	0,00	-100,00	-91,31
Всего обязательства	24959,7	22546,9	23676,2	91,31	88,88	87,33	-5,14	-3,98
3. Источники собственных средств								
Средства акционеров	87,7	87,7	87,7	0,32	0,35	0,32	0,00	0,00
Собственные акции	-6,7	-7,9	-15,3				128,36	-0,03
Эмиссионный доход	232,6	232,6	232,6	0,85	0,92	0,86	0,00	0,01
Переоценка основных средств	124	70	60,8	0,45	0,28	0,22	-50,97	-0,23
Нераспределенная прибыль прошлых лет	1932,2	2435,7	3058,6	7,07	9,60	11,28	58,30	4,21
Неиспользованная прибыль за отчетный период	0	0	0	0,00	0,00	0,00	#ДЕЛ/0!	0,00
Всего собственных средств	2375	2818,1	3436	8,69	11,11	12,67	44,67	3,98
Всего пассивы	27334,7	25368,5	27112,2	100	100	100	-0,81	0,00

В структуре собственных средств, рост нераспределенной прибыли в абсолютном выражении на 58,30% и относительном на 4,21%, так же свидетельствует об устойчивом развитии ПАО «Сбербанк России», и говорит о росте получаемой чистой прибыли по итогам года.

Чистая прибыль ПАО «Сбербанк России» растет ежегодно, при том

темпы роста значительные (таблица 2.6).

Таблица 2.6 – Показатели отчета о финансовых результатах ПАО «Сбербанк России», 2015-2017 гг.

показатель	абс. Показатели, млрд. руб.			изменения (+,-) 2017 г. / 2015 г.	
	2015 г.	2016 г.	2017 г.	Млрд. руб.	%
Чистые процентные доходы	2279,6	2399	2335,8	56,20	2,47
Прочие доходы	384,1	436,3	505,1	121,00	31,50
Всего доходы	2663,7	2835,3	2840,9	177,20	6,65
Процентные расходы	1766,8	1378,6	595,9	-1170,90	-66,27
Прочие расходы	65,1	87,2	110,9	45,80	70,35
Всего расходы	1831,9	1465,8	706,8	-1125,10	-61,42
Прибыль до налогообложения	331,2	677,5	943,2	612,00	184,78
Возмещение по налогам	108,3	135,6	194,5	86,20	79,59
Прибыль после налогообложения	222,9	541,9	748,7	525,80	235,89

При росте общей суммы доходов на 6,65%, расходы сокращаются на 61,42%. Такая динамика свидетельствует о росте доходности ПАО «Сбербанк России» за анализируемый период.

Основная доля доходов банка – это процентные доходы, их доля составляет 82% (рисунок 2.4), то есть в конце анализируемого периода ПАО «Сбербанк России» получает доходы преимущественно от предоставления кредитов физическим и юридическим лицам.

К прочим доходам относятся доходы от операций с ценными бумагами, иностранной валютой и финансовыми активами.

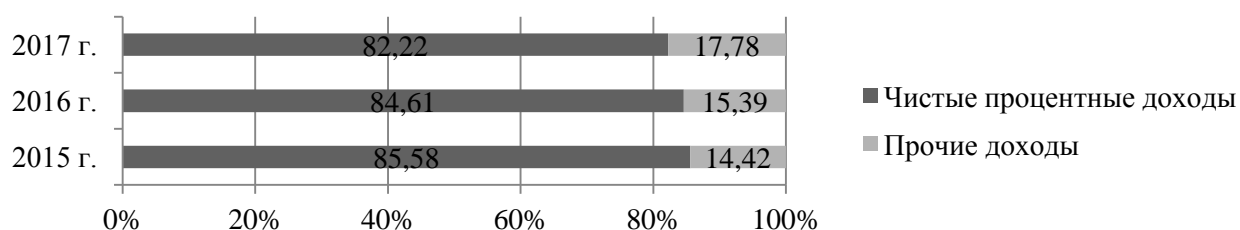


Рисунок 2.4 – Структура доходов ПАО «Сбербанк России», 2015-2017 гг.

Основная доля расходов так же – процентные расходы (рисунок 2.5), их доля в общей структуре расходов сокращается на 12,14%, это происходит в результате покрытия расходов за счет резерва на возможные потери.

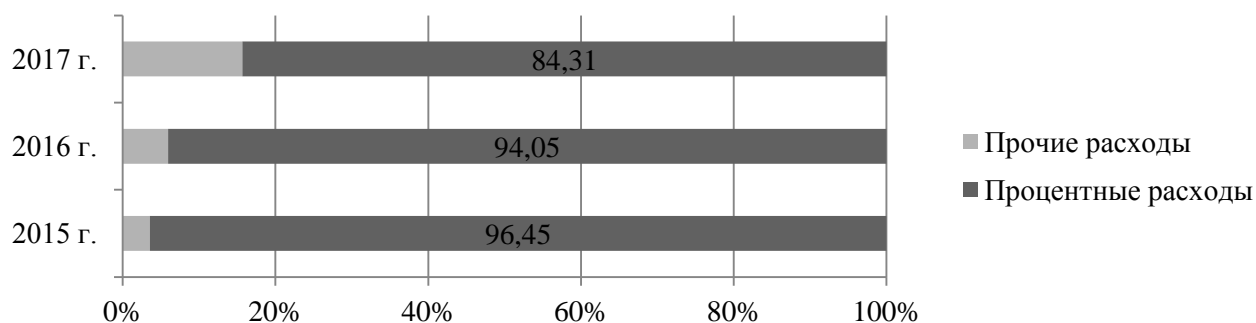


Рисунок 2.5 – Структура расходов ПАО «Сбербанк России», 2015-2017 гг.

Доходы коммерческого банка все же покрывают его расходы, тем самым, образуя прибыль.

Таблица 2.7 – Показатели рентабельности ПАО «Сбербанк России», 2015-2017 гг.

Показатель	2015 г.	2016 г.	2017 г.	Изменения (+,-) 2017 г. / 2015 г.
Общая рентабельность банка, %	8,37	19,11	26,35	17,99
Рентабельность активов, %	0,82	2,14	2,76	1,95
Рентабельность собственного капитала, %	9,39	19,23	21,79	12,40

Показатели рентабельности растут (таблица 2.7), что свидетельствует о Росте доходности банка, т.е. увеличивается прибыль с вложенного в деятельность капитала.

Отдача от капитала банка растет с 9,39 до 21,79%, то есть доля прибыли в каждом вложенном в деятельность банка рубле увеличивается на 12,4%.

Низкое значение рентабельности активов свидетельствует о неэффективном использовании активов банка.

Таким образом, ПАО «Сбербанк» сегодня – это современный универсальный банк, который предлагает широкий спектр услуг для всех групп клиентов, активно участвует в социальной и экономической жизни страны. Банк был основан в 1841 году, и в 2016 году отметил свое 175-летие.

Общее собрание акционеров является высшим органом управления Сбербанка, принимающим решения по основным вопросам его деятельности.

Все звенья организационной структуры делятся на группы. В каждом

структурном подразделении есть начальник, который в свою очередь подчиняются Председателю правления Банка.

После снижения эффективности деятельности Сбербанка в 2015 году, обусловленного главным образом ухудшением перспектив экономического роста в стране и падением реальных доходов населения в 2016 году ПАО «Сбербанк» несмотря на продолжавшуюся неустойчивую динамику российской экономики, демонстрирует рост основных показателей эффективности деятельности.

По основным экономическим показателям банка можно сказать, что ПАО «Сбербанк России» получает прибыль от осуществления деятельности, за анализируемый период в результате роста расходов существенно увеличивается прибыль, а соответственно и рентабельность. Основные доходы и расходы ПАО «Сбербанк России» – это процентные доходы и расходы, то есть результаты основного вида деятельности – кредитования клиентов.

## 2.2 Анализ системы расчетов с использованием банковских карт в ПАО «Сбербанк»

Как уже отмечалось, в России лидером по выпуску карт является Сбербанк.

Согласно данным таблице 2.8 Сбербанк занимает лидирующие позиции по выпуску как дебетовых, так и кредитных карт, при чем, доля банка ежегодно увеличивается, что свидетельствует о популярности банка среди населения, а также активной и успешной работе.

При общем сокращении выпуска кредитных карт в стране, Сбербанк наращивает кредитный портфель. В структуре пластиковых карт преобладают расчетные карты на протяжении всего анализируемого периода, куда входят как дебетовые, так и карты зарплатных проектов, этим и объясняется их преобладающая доля.

Таблица 2.8 – Динамика и доля портфеля пластиковых карт Сбербанка, 2015-2017 гг.

показатель	2015 г.	2016 г.	2017 г.	темпы прироста, %		
				2016 г. / 2015 г.	2017 г. / 2016 г.	2017 г. / 2015 г.
Количество пластиковых карт, млн. шт.						
Количество кредитных карт выпущенных российскими банками	29,5	30,1	34,1	2,03	13,29	15,59
Кредитные карты Сбербанка	15,6	17,4	20,74	11,54	19,17	32,92
Количество расчетных карт выпущенных российскими банками	214,4	224,6	236,7	4,76	5,39	10,40
Расчетные карты Сбербанка	102,4	107	121,98	4,49	14,00	19,12
Доля Сбербанка на рынке пластиковых карт, %						
Доля Сбербанка на рынке кредитных карт	52,88	57,81	60,81	9,32	5,19	14,99
Доля Сбербанка на рынке расчетных карт	47,76	47,64	51,53	-0,25	8,17	7,90

В целом можно сказать, что портфель пластиковых карт Сбербанка растет более быстрыми темпами по сравнению с рынком, что сказывается на увеличении его доли почти на 15 на рынке кредитных карт, и на рынке расчетных на 8%.

В структуре пластиковых карт выпущенных Сбербанком так же, как и по рынку в целом, преобладают дебетовые карты, на протяжении всего анализируемого периода.

За год доля россиян, оплачивающих покупки только банковскими картами, выросла более чем на треть – с 11 до 15%, показало исследование MasterCard. Резко сократилась и доля тех, кто готов платить только наличными: с 54 до 38%.

Эта тенденция подтверждается и статистикой ЦБ. В 2015 г. количество платежей физлиц по картам выросло на 27,8%, а оборот по ним – на 11,9% по объему, говорится в годовом отчете ЦБ. В общем количестве операций с использованием платежных карт удельный вес безналичных платежей за 2015 г. увеличился на 7,3 процентного пункта до 74,7%, в общем объеме – на 6,1 процентного пункта до 39,5%.

Примечательно, что Сбербанк является лидером по количеству

банкоматов (см. Рисунок 2.6), так как чем шире линейка карточных продуктов, тем больше банкоматов требуется, чтобы сделать обслуживание клиентов удобным, а для Сбербанка повышение качества обслуживания клиентов является приоритетной задачей стратегии развития.

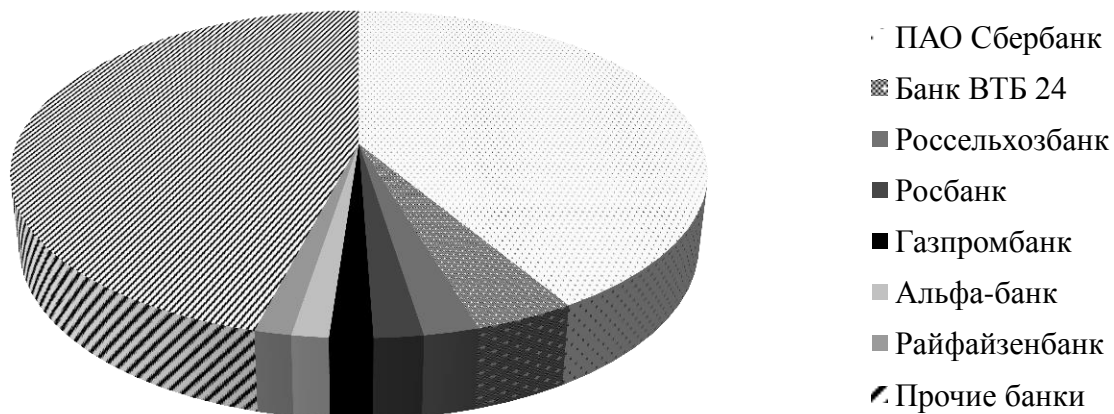


Рисунок 2.6 – Доля банкоматов Сбербанка в общем количестве банкоматов всех банков

У основного конкурента по количеству банкоматов – Банка ВТБ24, их количество в 10 раз меньше.

Остановимся подробнее на видах пластиковых карт выпускаемых ПАО «Сбербанк России». На данном этапе банк предлагает достаточно большой спектр пластиковых карт, которые условно можно разделить на два основных вида (рисунок 2.7).

Кредитные карты – это один из значительных элементов продуктовой линейки Банка, успешно применяемого для перекрестных продаж существующим клиентам. Кредитные карты Сбербанка – это платёжные карты, предназначенные для совершения операций, расчёты по которым осуществляются за счёт средств, предоставленных клиенту в пределах оговоренного договором лимита, который банк устанавливает исходя из платёжеспособности клиента.

Дебетовая карта Сбербанка, как и любого другого банка, является максимально эффективным и удобным заменителем наличных денег.

Держатель дебетовой карты может легко расплачиваться ею за покупки безналичным путем, оплачивать услуги, а также получать при необходимости наличные средства во всех банкоматах Сбербанка.



Рисунок 2.7 – Классификация пластиковых карт ПАО «Сбербанк России», 2017 г.

Такая карта позволяет распоряжаться средствами только в пределах доступного остатка на депозитном счёте, к которому привязана дебетовая карта.

Услуги, доступные по дебетовой карте Сбербанка:

- Сбербанк-Онлайн – в большинстве случаев позволяет обходиться без отделений и банкоматов Сбербанка, а проводить безналичные платежи со



стационарного компьютера или мобильных устройств;

- Мобильный банк – расширяет возможности карты и необходим для регистрации в Сбербанк Онлайн;

- Автоплатеж – автоматические платежи по нужным реквизитам с необходимой периодичностью. Помимо этого, дебетовую карту можно подключить к программе «Спасибо от Сбербанка» и получать бонусы за каждую безналичную покупку.

Наиболее часто выпускаемыми картами является бесплатные карты, которые имеют широкий функционал, это Maestro и VisaElectron, Momentum и социальные карты.

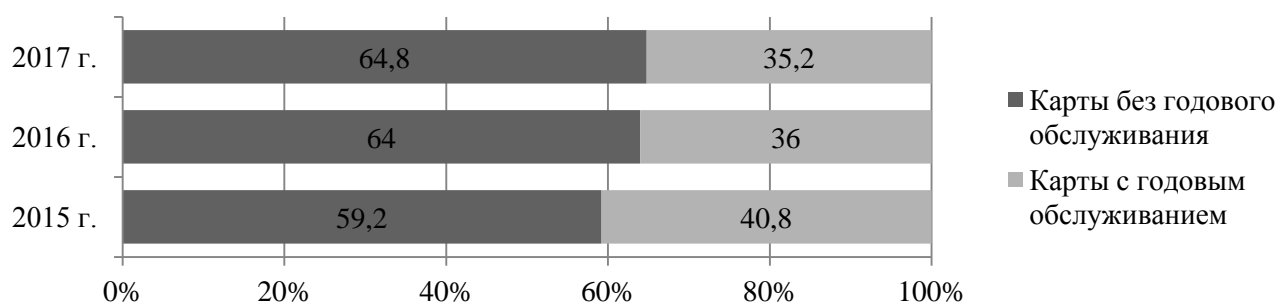


Рисунок 2.8 – Структура выпущенных карт Сбербанка, 2015-2017 гг.

Данная структура объясняется большим количеством клиентов, которые относятся к низшему и среднему классу, которые получают социальные выплаты. Так же многие клиенты официально не работающие, предпочитают оформлять карты Momentum для текущих расчетов, так как она не ограничивает их расчеты, и не требует затрат на обслуживание.

Карты с годовым обслуживанием – это, как правило, зарплатные проекты, либо карты клиентов, которым требуется возможность расчетов за пределами Российской Федерации.

Особо можно выделить платежную карту МИР – это новый карточный продукт, выпуск которого начался с ноября 2016 года. По функционалу она не отличается от обычных банковских карточек. Данные карты являются картами российской платежной системы, которая обеспечивает удобство, доступность и

безопасность безналичных платежей.

На сегодняшний день платежная карта МИР-Сбербанк выпускается только в дебетовом функционале. В настоящее время у карты МИР есть неоспоримые преимущества:

- широкая сеть приема карт в России, в том числе в Крыму;
- повышенный кэшбэк до 15% по программе «Привет МИР». Действует пока в некоторых регионах;
- возможность оплаты картой вне зависимости от политической обстановки. Это особенно актуально после прецедента по картам VISA и MasterCard в 2014 году;
- современные и защищенные российские технологии, отвечающие за безопасность расчетов.

Из минусов можно назвать только ограниченность использования за пределами России.

Кроме карт национальной платежной системы Сбербанк выпускает карты платежных систем VisaInternational, MastercardEurope, структура выпущенных карт по платежной системе отражена на рисунке 2.9.

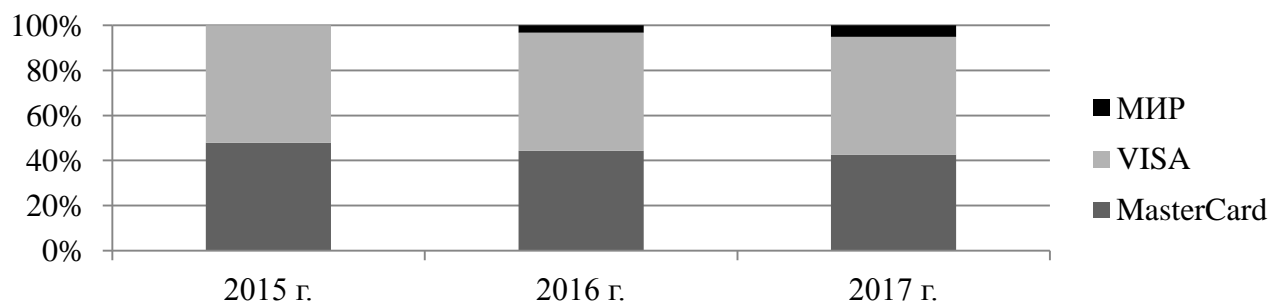


Рисунок 2.9 – Структура платежных карт Сбербанка по платежной системе, 2015-2017 гг.

Пластиковых карт платежной системы MasterCard выпускается меньше, чем VISA, тем не менее, разница в доли не превышает 3%, примечательно то, что с 2016 года Сбербанк начал выпуск карт национальной платежной системы, и в условиях затяжного экономического кризиса и санкций, отмечается все

большая переориентация на карты «Мир».

Согласно данным таблицы 2.9 карты используются, как для хранения наличности, так и для расчетов.

Таблица 2.9 – Сведения о транзакциях, совершаемых клиентами Сбербанка по пластиковым картам, 2015-2017 гг.

показатели	2015 г.	2016 г.	2017 г.	темпы прироста, %		
				2015г./ 2014 г.	2016 г. / 2015 г.	2016 г. / 2014 г.
Количество операций, млн. единиц	6 590	8 233	9 791,2	24,93	18,93	48,58
из них:						
- операции по снятию наличных денег	1 742,5	1 514,1	1 522	-13,11	0,52	-12,66
- безналичные операции	4 847,5	6 718,8	8 269,2	38,60	23,08	70,59
- из них операции по оплате товаров (работ, услуг)	3 755	5 988	7 365	59,47	23,00	96,14
Объем операций, млрд. рублей	15 784,8	17 947,6	23 459,8	13,70	30,71	48,62
Из них:						
- операции по снятию наличных денег	12 199	13 485	14 126,5	10,54	4,76	15,80
- безналичные операции	3 585,8	4 462,6	9 333,3	24,45	109,14	160,28
- из них операции по оплате товаров (работ, услуг)	2 478,3	3 233,5	7 217,7	30,47	123,21	191,24

В настоящее время клиенты предпочитают безналичные расчеты, к тому же доля их в структуре транзакций увеличивается, что видно на рисунке 2.10.

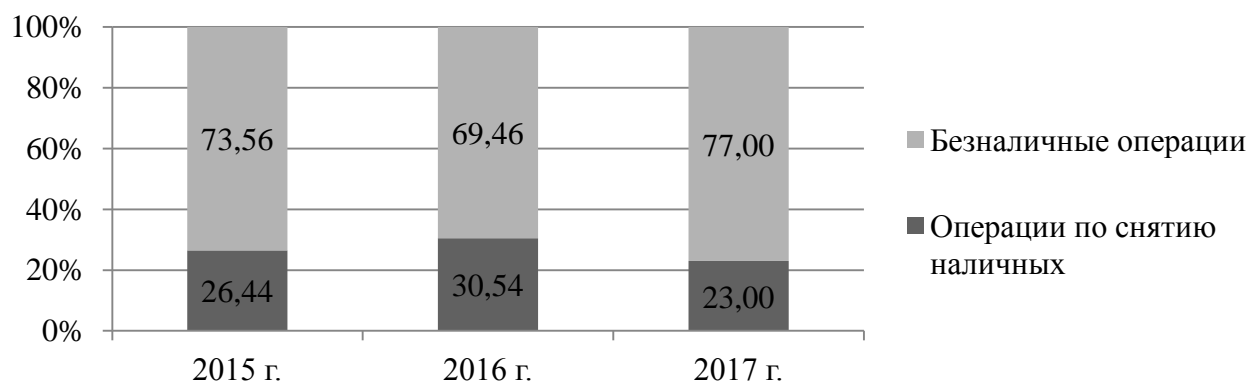


Рисунок 2.10 – Структура транзакций клиентов по количеству, 2015-2017 гг.

Если рассматривать структуру транзакций в разрезе объема операций, то,

несмотря на одинаковую динамику роста, доля операций по снятию наличных все же намного выше (см. Рисунок 2.11).

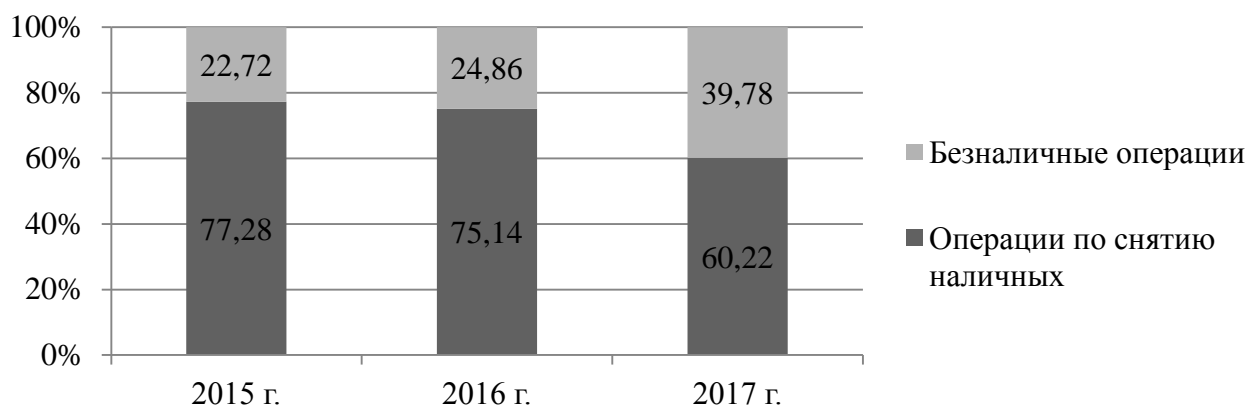


Рисунок 2.11 – Структура транзакций клиентов по объему операций, 2015-2017 гг.

Таким образом, несмотря на рост популярности безналичных расчетов, в настоящее время крупные суммы клиенты предпочитают снимать с карты. Сумма безналичной транзакции, как правило небольшая. Безналичные платежи осуществляются преимущественно на небольшие сумму. Наглядную разницу в средней сумме транзакций видно на рисунке 2.12.

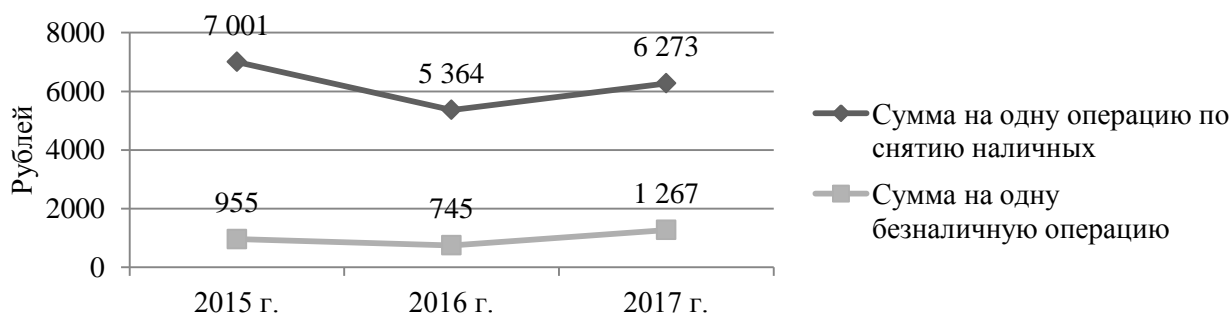


Рисунок 2.12 – Динамика средней суммы одной транзакции с использованием пластиковых карт Сбербанка, 2015-2017 гг.

Согласно графикам можно сделать вывод о недоверии большей части клиентов безналичным переводам, тем не менее, количество безналичных транзакций доказывает, что небольшие расчеты, все-таки клиенты предпочитают осуществлять безналичное, так как это удобно.

Далее рассмотрим динамику остатков денежных средств на карточных счетах за период 2015-2017 гг. (см. Рисунок 2.13).

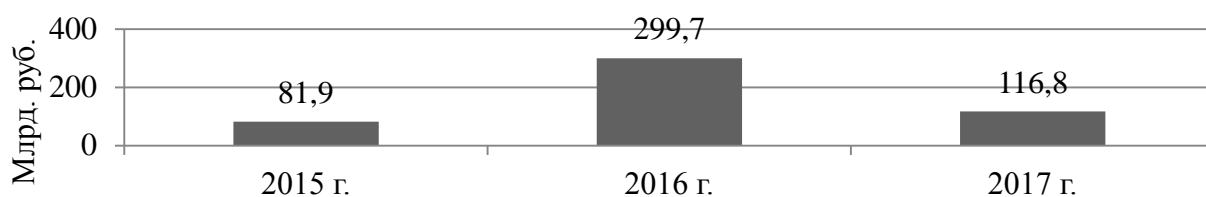


Рисунок 2.13 –Динамика остатков денежных средств на счетах карт Сбербанка, 2015-2017 гг.

Таким образом, остатки на счетах увеличиваются за анализируемый период на 42,6%, что свидетельствует о росте доверия клиентов к банку. Основная доля остатков на счетах принадлежит физическим лицам, более 80%, что является результатом кредитной политики банка, и вызвано незначительной долей пластиковых карт для бизнеса в обращении.

Задолженность по счетам выше, чем остатки клиентов (Таблица 2.10).

Таблица 2.10 – Динамика задолженности клиентов Сбербанка, 2015-2017 гг.

показатель	абсолютное значение, млрд. руб.			темпы прироста, %		
	2015 г.	2016 г.	2017 г.	2016 г. / 2015 г.	2017 г. / 2016 г.	2017 г. / 2015 г.
Общая сумма кредитов	19220,5	18664,7	19891,2	-2,89	6,57	3,49
Непросроченная ссуда по кредитным картам	496,4	500,3	592,1	0,79	18,35	19,28
Просроченная ссуда по кредитным картам	100,8	86,6	86,8	-14,09	0,23	-13,89
Всего задолженность по кредитным картам	597,2	586,9	678,9	-1,72	15,68	13,68
Доля задолженности по картам в общей сумме кредитов, %	3,11	3,14	3,41	1,20	8,54	9,85

Кредитные карты и овердрафтное кредитование представляют собой возобновляемые кредитные линии. Данные кредиты являются удобным

источником дополнительных средств для потребителя, доступных в любой момент времени в случае необходимости.

Согласно данным таблицы 2.10 при увеличении общей суммы кредитов на 3,49% за анализируемый период, рост кредитов по картам составил 13,65%. Такая динамика сказалась на росте доли кредитов по картам с 3,11% до 3,41%.

Положительно характеризует расчеты по кредитным картам сокращение просроченной ссуды, темп сокращения которой составляет 14,1%.

ПАО «Сбербанк» осуществляя эмиссию карт, получает доход. Доходы от эмитирования карточек складываются из взимаемых с клиента:

- ежегодной ставки за выпуск карточки и обслуживание счета (сервисная ставка);
- процентной ставки по карточному кредиту;
- комиссии за операции выдачи наличных денег;
- комиссии за операции безналичной оплаты в коммерческой сети;
- комиссии за конвертацию, если ее будет осуществлять ваш банк, для мультивалютных (российских) карточек;
- комиссия за интерчейндж;
- штрафные сборы за нарушение условий договора.

Основной источник доходов от эмитирования карточек составляет процент по карточному кредиту, который взимается с владельца карточки при продлении кредита за пределы льготного периода.

Так же Сбербанк несет расходы связанные с выпуском и обслуживанием расчетных и кредитных карт, к которым можно отнести:

- вступительные и регулярные взносы в платежную систему;
- плата за лицензирование проектов/продуктов в платежной системе;
- приобретение и содержание специализированного ПО для работы с карточками;
- приобретение заготовок карточек;
- персонализация карточек и прочее.

В целом, согласно таблице 2.11 Сбербанк получает прибыль от выпуска и

обслуживания карт.

В целом доходность карт выше, чем другие виды деятельности, так как рентабельность деятельности по выпуску и обслуживанию карт выше общей рентабельности в 2015 и 2016 году.

Таблица 11 – Доход Сбербанка от выпуска и обслуживания пластиковых карт, 2015-2017 гг.

показатель	2015 г.	2016 г.	2017 г.	темпы прироста, %		
				2016 г. / 2015 г.	2017 г. / 2015 г.	2017 г. / 2016 г.
Операционные доходы, млрд.руб.	954,6	1355,1	1616	41,95	19,25	69,29
Доходы от выпуска и обслуживания пластиковых карт, млрд. руб.	453,4	704,7	846,8	55,40	20,17	86,75
Операционные расходы, млрд. руб.	623,4	677,6	672,8	8,69	-0,71	7,92
Расходы от выпуска и обслуживания пластиковых карт, млрд. руб.	246,243	254,7776	378,1136	3,47	48,41	53,55
Прибыль до налогообложения, млрд. руб.	331,2	677,5	943,2	104,56	39,22	184,78
Прибыль от выпуска и обслуживания пластиковых карт, млрд. руб.	207,2	449,9	468,7	117,13	4,18	126,20
Рентабельность общая, %	34,70	50,00	58,37	44,10	16,74	68,23
Рентабельность деятельности по выпуску и обслуживанию карт, %	45,69	63,84	55,35	39,72	-13,31	21,13

В 2017 году доходность от пластиковых карт снижается, так как выпуск карт национальной платежной системы «Мир» обходится банкам дороже, чем Visa и MasterCard, разница в цене составляет 35-45% в пользу зарубежных платежных систем. Стоимость выпуска карт «Мир» дороже в силу того, что спрос на них еще не сформирован, а затраты полиграфии, напрямую зависят от тиража. На себестоимость карт «Мир» также влияет чип с большим объемом памяти, чем у Visa и MasterCard.

Подводя итоги, отметим, что Сбербанк занимает лидирующие позиции по выпуску как дебетовых, так и кредитных карт, при чем доля банка ежегодно увеличивается.

Сбербанк является самым крупным банком Российской Федерации и СНГ

и имеет наиболее развитую сеть подразделений. Около 70% населения страны пользуется услугами этой кредитно-финансовой организации.

По итогам 2017 года Сбербанк достиг рекордных значений по чистой прибыли – 748,7 млрд. рублей. Рентабельность капитала увеличилась более чем в два раза и достигла 21,79%.

В структуре пластиковых карт преобладают расчетные карты на протяжении всего анализируемого периода.

В целом можно сказать, что портфель пластиковых карт Сбербанка растет более быстрыми темпами по сравнению с рынком, что сказывается на увеличении его доли на рынке кредитных карты.

Основной классификационный признак подразделяет все карты Сбербанка на кредитные и дебетовые. Наиболее часто выпускаемыми картами является бесплатные дебетовые карты, которые имеют широкий функционал.

Кроме карт национальной платежной системы «Мир», которые банк начал выпускать в 2016 году, Сбербанк выпускает карты платежных систем VisaInternational, MastercardEuropay. В настоящее время банк ориентирован на рост доли карт «Мир», но на конец 2016 года их доля составляла чуть более 3%, а доля карт VisaInternational, MastercardEuropay примерно одинакова.

В целом доходность эмиссии и обслуживания карт высокая, рентабельность от данного вида деятельности значительно выше, чем общая рентабельность.

Карты используются, как для хранения наличности, так и для расчетов. В настоящее время клиенты предпочитают безналичные расчеты, к тому же доля их в структуре транзакций увеличивается. Если рассматривать структуру транзакций в разрезе объема операций, то, несмотря на одинаковую динамику роста, доля операций по снятию наличных все же намного выше.

Остатки на счетах дебетовых карт увеличиваются за анализируемый период, что свидетельствует о росте доверия клиентов к банку.

Негативно на деятельность банка влияет рост задолженности по кредитным картам, и наличие просроченных обязательств.



Резюмируя, выделим основные отрицательные стороны, выявленные при изучении безналичных расчетов пластиковыми картами.

Во-первых, недоверие клиентов к безналичным расчетам, что подтверждается средней суммой операций по снятию наличных, которая в 7 раз больше, средней суммы безналичных расчетов.

Во-вторых, наличие просроченных обязательств по кредитным картам.

В-третьих, не востребованность престижных, статусных карточных проектов (платиновые и премиальные дебетовые карты).

В-четвертых, снижение доходности деятельности по выпуску и обслуживанию банковских карт.

Так же проблемными можно назвать некоторые технические моменты, например, неполный (70-80%) охват выданных обслуживаемых пластиковых карт услугами интернет-банкинга и риски, связанные с процессом обработки платежных документов, ошибочным вводом информации.

### 2.3 Основные направления совершенствования безналичных расчетов на основе банковских карт в ПАО «Сбербанк»

Несмотря на то, что Сбербанк является бесспорным лидером по безналичным расчетам в России, выявлен ряд факторов, отрицательно сказывающихся на деятельности банка. Кроме того, для того, чтобы удержать свои позиции лидера на высоко конкурентном рынке Сбербанк вынужден поддерживать высокую конкурентоспособность своих услуг.

На рисунке 2.14 отображены основные отрицательные стороны, выявленные при анализе.

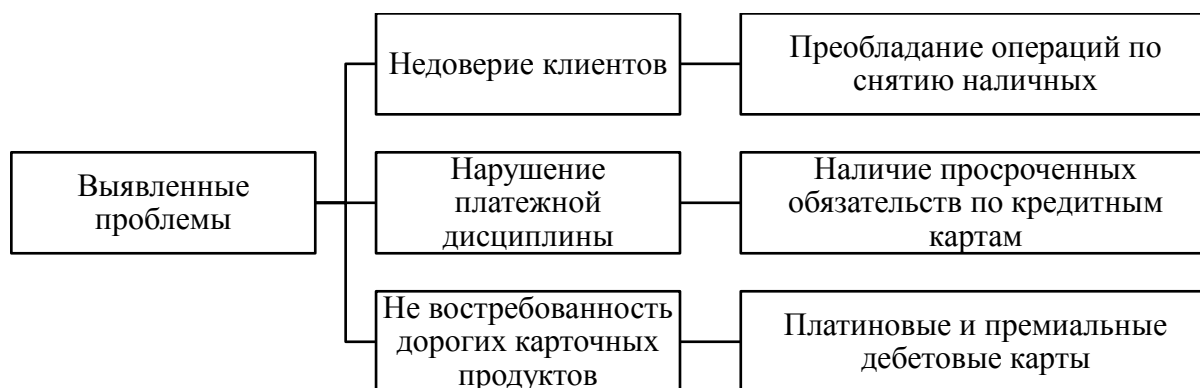


Рисунок 2.14 – Проблемы Сбербанка по осуществлению безналичных расчетов пластиковыми картами.

Отмеченные на рисунке 2.14 проблемы Сбербанка в области безналичных расчетов пластиковыми картами требует их решения, так как высокая конкуренция может привести к смене обслуживающего банка.

Тем более что у Сбербанка есть серьезные конкуренты, такие как ПАО «ВТБ 24», АО «Газпромбанк», ПАО «Альфа Банк».

На рисунке 2.15 отражены основные мероприятия, которые позволят повысить эффективность безналичных расчетов.

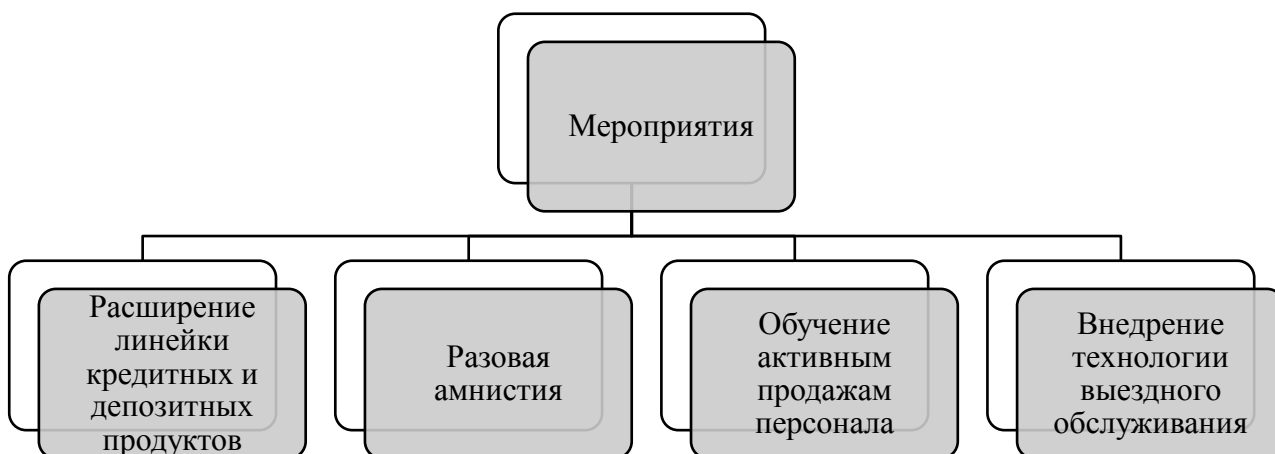


Рисунок 2.15 – Мероприятия по развития операций с использованием пластиковых карт Сбербанка.

Мы предлагаем развивать направление микрокредитования населения путем выдачи доступных кредитных пластиковых карт. В обороте кредитных карт преобладают карты наиболее востребованного кредитного продукта –

VisaClassic/MasterCardStandard «Momentum». Целесообразно изменить условия кредитования на бесплатное годовое обслуживание и отсутствие необходимости документального подтверждения дохода Процедура выдачи должна быть максимально упрощена: кредитная карта выдается только на основании паспорта гражданина РФ. Кредитный лимит целесообразно установить в 10 тыс. руб., и далее корректировать в зависимости от платежеспособности держателя карты.

В целях минимизации риска невозврата кредита в качестве средства обеспечения исполнения обязательств можно применить программу микрострахования – страхования с необременительной для клиента суммой и удобным графиком выплаты.

В целях повышения доходности продукта можно поднять процентную ставку с 26% до 29% – при условии упрощенной процедуры получения карты данная процентная ставка не будет анти-стимулом для держателя карты. На наш взгляд, определение кредитного лимита должно учитывать уровень существующей задолженности (в том числе с помощью проверки в кредитном бюро), количество членов семьи и доход на члена семьи.

Нецелесообразно открывать лимит, превосходящий ежемесячный доход клиента, так как в этом случае резко увеличивается риск невозврата денежных средств. Учитывая, что срочные ссуды, как правило, предоставляются под меньший процент, то для клиента выгоднее финансировать крупные покупки не за счет кредитного лимита, а используя другие банковские продукты.

На наш взгляд, необходимо выпустить ограниченное количество данных карт, и запустить рекламную кампанию, об эксклюзивном предложении от Сбербанка: «Ограниченный выпуск кредитных карт без годового обслуживания!».

Так же для обеспечения роста безналичных расчетов с использованием пластиковых карт целесообразно предлагать депозитные карты с овердрафтом.

Депозитные карты с овердрафтом больше похожи на «классические» кредитки. Их особенность в том, что, кроме собственных средств клиентов,

размещенных на карточном счету, банк предоставляет дополнительный денежный лимит, который может пользоваться на определенных условиях. Фактически, кредитные деньги банка выдаются под залог депозитных средств. Размер предоставленного овердрафта зависит от суммы депозита – чем она больше, тем выше может быть кредитный лимит. В среднем он не превышает 30-50% от суммы собственных средств клиента.

Для Сбербанка целесообразно предложить клиентам овердрафт в размере 50% от суммы собственных средств, так же ограничив выпуском 1000 тыс. карт.

В таблицу 2.12 сведены основные характеристики микрокредитования и вкладов путем выдачи доступных пластиковых карт.

Таблица 2.12 – Рекомендуемые к внедрению продукты Сбербанка

показатель	кредитные карты	депозитные карты с овердрафтом
Валюта	рубли	рубли
Минимальная сумма вклада, тыс. руб.		10
Минимальный лимит, тыс. руб.	10	5
Максимальный лимит, тыс. руб.	120	-
Количество выпущенных кредитных карт, тыс. штук.	1000	1000
Процентная ставка кредита, %	29	29
Процентная ставка депозита, %	-	10
Срок действия карты, лет	3	3
Пакет документов	Паспорт	Паспорт

Экономический эффект будет достигнут за счет роста дохода от процентов за пользование кредитными денежными средствами.

Можно с уверенностью говорить о том, что одной из основных проблем кредитования всегда будет являться проблема невозврата полученного кредита. В последнее время увеличилась доля просроченной ссудной задолженности по кредитным договорам в доп. офисе. Данная тема является одной из основных проблем кредитования, требующей отдельного рассмотрения.

Рассчитаем экономический эффект от дополнительного выпуска кредитных и депозитных пластиковых карт. Выпуск карты обходится

Сбербанку в среднем 1,5 доллара. В расчеты будем исходить из минимальных значений, так как Банку необходимо добиться рентабельности даже при минимальных показателях.

Общая рентабельность деятельности банка в 2016 году составила 50%, следовательно, депозиты клиентов за год принесут 50% от суммы.

В таблице 2.13 представлен примерный расчет экономического эффекта от дополнительного выпуска пластиковых карт. На практике данная сумма может отличаться, так как в проекте учтены минимальные суммы, но даже с минимальными показателями финансовый результат составит 8 170 тыс. руб., при вложениях 16 180 тыс. руб., следовательно, рентабельность составит 50,5%.

Таблица 2.13 – Расчет экономического эффекта от выпуска кредитных и депозитных пластиковых карт

показатель	кредитные карты	депозитные карты с овердрафтом
Количество карт, тыс. шт.	1000	1000
Затраты на выпуск карты, тыс. руб.	90	90
Минимальная сумма кредита, тыс. руб.	10000	5000
Минимальная сумма депозита, тыс. руб.	-	10000
Процентная ставка кредита, %	29	29
Процентная ставка депозита, %	-	10
Процентные доходы в год, тыс. руб.	2900	1450
Доходы от вложения депозитных средств клиентов, тыс. руб.	-	5000
Процентные расходы в год, тыс. руб.	-	1000
Финансовый результат, тыс. руб.	2810	5360

Таким образом, при выпуске пластиковых карт, во-первых, банк увеличит сумму депозитов относительно 2017 года минимум на 10 000 тыс. руб., и во-вторых, привлечет надежных клиентов кредитных продуктов, т.к. предложенный лимит овердрафта будет обеспечен суммой вклада. Кроме того кредитные линии позволят получить дополнительный процентный доход в размере 4 350 тыс. руб. Так же Сбербанк может укрепить свои позиции на рынке банковских услуг, так как увеличится количество карт и расчетов с использованием пластиковых карт Сбербанка.

На наш взгляд необходимо повторить меру, которую предпринял

Сбербанк в 2010 году, а именно провести разовую акцию по реструктуризации кредитов.

Сбербанк России объявил о новой инициативе, направленной на улучшение ситуации с просроченной задолженностью и с 1 февраля по 1 мая 2010 года банк проведет разовую акцию по реструктуризации просроченных кредитов физических лиц.

Заемщики могли принять в ней участие, если просроченная задолженность не превышает 90 дней.

Рабочее название программы – «Амнистия».

Суть предложения состояла в следующем: за единовременное подтверждение своей лояльности в виде небольшого разового платежа (в размере 5% от суммы долга, но не менее 1000 руб.) клиенту было предложено либо изменить условия договора, либо рефинансировать его долг, т. е. оформить новый договор, закрыв просрочку по ранее действовавшему.

Процентная ставка по новым кредитам, выданным в рамках «Амнистии», меняться не будет. Акцент предполагается сделать на увеличении сроков кредитования и изменении графика платежей.

Смысл такой акции заключается в том, чтобы помочь расплатиться тем заемщикам, которые хотят платить, но по каким-то причинам имеют временные финансовые трудности. В результате заемщик получает передышку или переоформление условий кредита, а также не портит свою кредитную историю.

Новая акция вписывается в концепцию Сбербанка по повышению лояльности клиентов к банку.

В результате проведения акции в 2010 году в Сбербанк просроченная задолженность клиентов сократилась на 46,5%.

Экономический эффект от единовременной акции по реструктуризации долга, приведет к сокращению просроченных обязательств сроком до 90 дней на 46,5%.

Согласно расчетам таблицы 2.14 просроченная задолженность клиентов сократится на 13857 тыс. руб. или на 15,96% относительно 2017 года.

Для поддержания своего лидерства по выпуску и обслуживанию пластиковых карт необходим внедрять клиентоориентированный подход.

Таблица 2.14 – Сокращение просроченных кредитов от проведения единовременной акции по реструктуризации просроченных кредитов

показатель	значение
Просроченная задолженность всего, тыс. руб.	86800
Просроченная задолженность до 90 дней, тыс. руб.	29800
Удельный вес ликвидированной задолженности в 2010 году по данным Сбербанка, %	46,5
Уменьшение просроченных долгов в результате проведения акции, тыс. руб.	13857
Прибыль от внесения разового платежа для подтверждения лояльности, тыс. руб.	692,85

Для повышения клиентоориентированности необходимы:

- приверженность руководства (это главное условие);
- финансирование (исследования, мотивация, обучение, контроль);
- обучение сотрудников, изменение бизнес-процессов;
- участие всех сотрудников – фронт- и бэк-офиса.

На наш взгляд, необходимо предоставить возможность сотрудникам повышать квалификацию, посещать различные семинары, курсы и тренинги каждый год.

Необходимо развивать обучение персонала методам эффективных продаж с ориентацией на продажи карточных продуктов и грамотное обслуживание пластиковых карт, а также рекламу и продвижение карточных банковских продуктов, в том числе кросс-продажи каждому клиенту, обратившемуся в Сбербанк.

Для Сбербанка подходят три формы обучения (Рисунок 2.16).

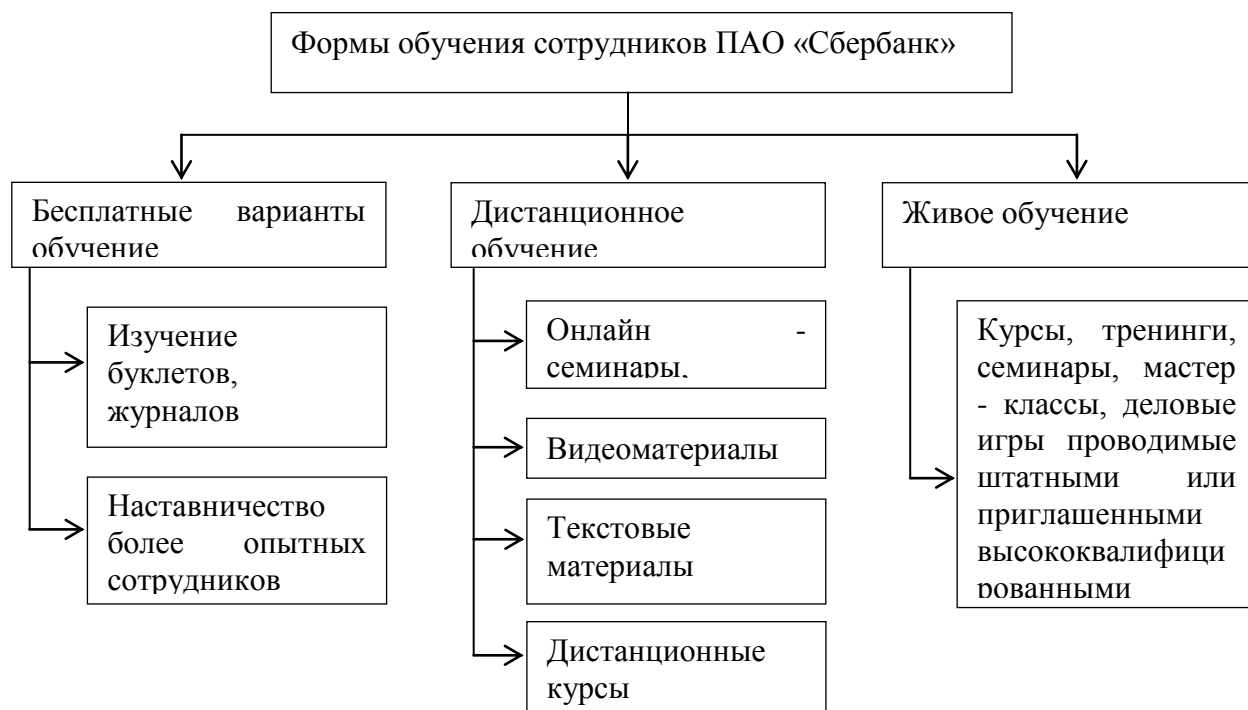


Рисунок 2.16 – Предлагаемые формы обучения для сотрудников фирмы Сбербанк.

Целесообразно использовать все способы обучения, по максимуму использовать все бесплатные источники, а так же дистанционное обучение. В случае тренингов, более серьезно подходить к выбору тематики и тренера.

Для того, чтобы компенсировать свои затраты при подготовке сотрудника, необходимо использовать возможности современного трудового законодательства. Перед оплатой обучения сотрудника, нужно заключить дополнительное соглашение (ст. 197 ТК РФ), если оно не прописано в трудовом договоре (абз. 5 ч. 4 ст. 57 ТК РФ). В нем нужно прописать условие об обязательной отработке испытательного срока по окончанию его обучения.

Системы обучения, позволит Сбербанку существенно повысить компетентность сотрудников банка в решении проблем, стоящих на пути развития системы безналичных расчетов с использованием пластиковых карт.

Влияние обучения персонала можно оценить, проведя анкетирование клиентов Сбербанка.

Анкетирование проводилось по телефону, сотрудник банка просил



оценить параметры, отраженные в таблице 2.14 по 10-бальной шкале. Было опрошено 70 клиентов.

Подсчет произведен в процентном отношении от общего числа пациентов заполнивших анкету. Мнение респондентов расходятся, тем не менее, общую тенденцию можно проследить.

Наибольшая неудовлетворенность прослеживается по критерию качество услуг, оптимальность решения проблемы, доступность и соотношения цены и качество, а так же вежливость и поведение сотрудников.

Таблица 2.15 – Результаты анкетирования клиентов Сбербанка, %

критерий оценки	балл				
	5	4	3	2	1
1. Вежливость и поведение сотрудников	44,17	31,67	10,83	1,67	11,67
2. Способность персонала предоставить услуги, компетентность	61,67	20,83	9,17	0,83	7,50
3. Внешний вид сотрудника	37,50	34,17	24,17	2,50	1,67
4. Общее впечатление от общения с сотрудником	19,17	29,17	32,50	6,67	6,00
5. Оптимальность решения проблемы	30,00	17,50	26,67	11,67	14,17
6. Доступность услуг по стоимости	24,17	13,33	27,50	23,33	11,67
7. Соотношение цена / качество	21,67	22,50	30,00	13,33	12,50

По результатам анализа результатов анкетирования можно предположить, что многие клиенты не удовлетворены качеством обслуживания.

Опираясь на таблицу 2.15, где за обобщающий показатель возьмем «общее впечатление от общения с сотрудником». Обучение сотрудников позволит сократить количество недовольных клиентов ориентировочно на 12,5%.

Следовательно, можно ожидать прирост клиентов на 6%, а так же прироста пластиковых карт Сбербанка на 6% относительно 2016 года.

При этом для расчета будем ориентироваться на равный прирост депозитных и кредитных карт (+ 3%).

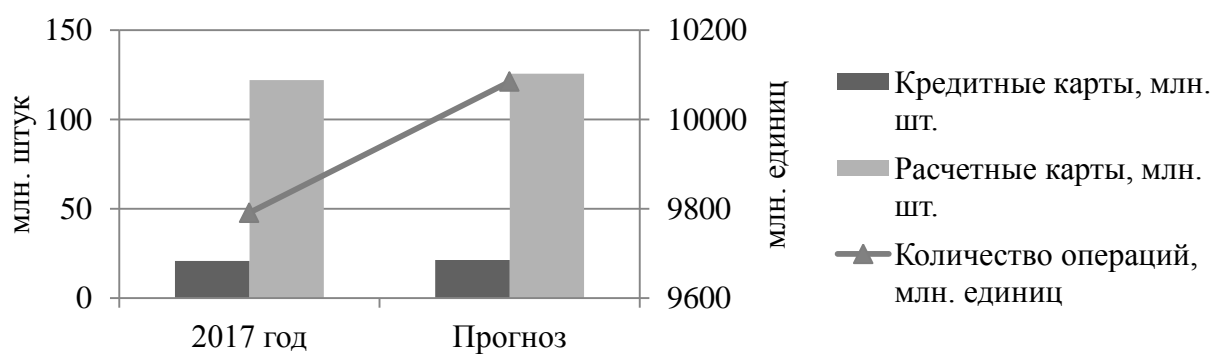


Рисунок 2.17 – Количество пластиковых карт и операций по ним до и после внедрения обучения сотрудников

На рисунке 2.17 отражено изменение количества карт и операций по ним при внедрении обучения сотрудников с ориентацией на продажи карточных продуктов и грамотное обслуживание пластиковых карт.

В настоящее время многие западноевропейские банки активно используют технологию выездного обслуживания. Клиенту достаточно оставить заявку в электронном виде или позвонить в call-центр банка, и специалист отдела продаж сам приедет к клиенту в заранее согласованное время.

Среди видов заявок по технологии выездного обслуживания могут быть обработаны заявки на выдачу депозитной карты, получение кредитной карты и прочие банковские операции.

Не только знакомство и предоставление первичной информации, но и основные переговоры по продуктам и условиям предоставления могут происходить у клиента в офисе или дома. На наш взгляд, что данная модель будет востребована и российскими клиентами.

Рассчитаем экономический эффект от создания удаленного отдела продаж и организации выездного обслуживания (Таблица 2.16).

Таблица 2.16 – Экономическая эффективность организации выездного обслуживания клиентов

показатель	расчетные карты	кредитные карты
Количество сотрудников, человек	14275	
План по расчетным картам, шт.	144	144
Количество клиентов в год, человек	2055600	2055600
Минимальная сумма депозита/кредита, тыс. руб.	20	10
Приток/отток средств за год, тыс. руб.	41112000	20556000
Расходы на обслуживание клиентов (400 руб. в год), тыс. руб.	1644480	
Расходы на выплату процентов по депозиту, тыс. руб.	4111200	
Оклад сотрудников, тыс. руб. (15 тыс. руб. в месяц)	2569500	
Социальные выплаты, тыс. руб.	770850	
Доход от выдачи кредитов населению, 25%	15417000	
Прибыль до налогообложения, тыс. руб.	6320970	
Налог на прибыль банка, тыс. руб.	1264194	
Чистая прибыль, тыс. руб.	5056776	
Рентабельность вкладов, %	32,80	

По состоянию на 1 января 2019 года, число отделений Сбербанка составило 14 275. Целесообразно увеличить штат Сбербанка на 14 275 сотрудников по одной штатной единице в каждом отделении.

План продаж для каждого менеджера целесообразно установить в количестве 6 штук в неделю (3 штуки – депозитных и 3 штуки – кредитных).

Согласно расчетам таблицы 2.17 организация выездного обслуживания позволит увеличить количество как расчетных, так и кредитных карт, при этом деятельность по организации выездного обслуживания принесет дополнительную прибыль, и повысит рентабельность.

Составим сводную таблицу экономической эффективности, где рассчитаем совокупное влияние всех предложенных мероприятий по развитию системы безналичных расчетов на основе пластиковых карт в Сбербанке.

Таблица 2.17 – Количество карт и количество транзакций до и после внедрения предложенных мероприятий

показатель	2016 год	влияние мероприятий			прогноз
		расширение линейки кредитных депозитных продуктов	и обучение	выездное обслуживание	
Среднее количество операций на 1 карту в год, единиц	68,61	68,61	68,6	68,6	68,6
Количество кредитных карт, млн. единиц	20,74	1	0,5	2,1	24,3
Количество расчетных карт, млн. единиц	121,98	1	3,2	2,1	128,2
Количества операций, млн. единиц	9791,20	137,21	256,0	282,1	10466,5

Реализация рекомендуемых мероприятий так же приведет к упрочению позиций Сбербанка на рынке пластиковых карт России (Рисунок 2.18).

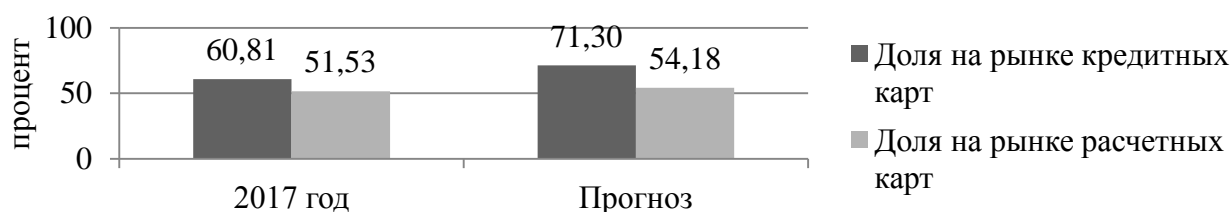


Рисунок 2.18 – Доля портфеля пластиковых карт Сбербанка до и после внедрения предложенных мероприятий.

Экономические показатели от выпуска и обслуживания пластиковых карт так же будут иметь динамику роста, что наглядно представлено на рисунке 2.19.

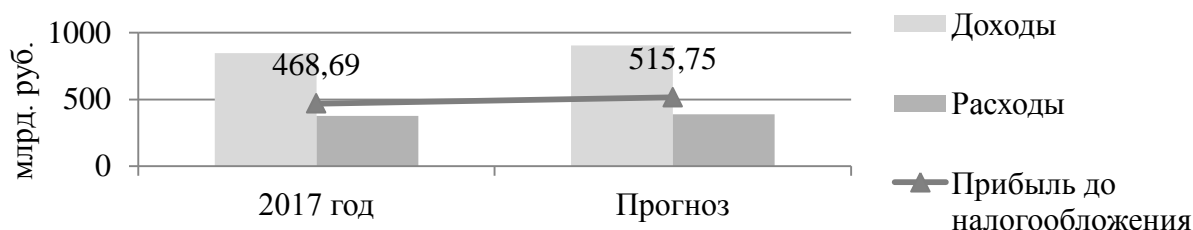


Рисунок 2.19 – Экономические результаты Сбербанка до и после внедрения предложенных мероприятий

Прибыль Сбербанка от деятельности на рынке пластиковых карт

увеличится в плановом периоде на 47,06 млрд. рублей или 10,04%.

Подводя итоги, отметим, что для развития безналичных расчетов с использованием пластиковых карт предложено четыре основных мероприятия.

Во-первых, в работе предлагается расширить линейку депозитных и кредитных продуктов.

Расширение линейки банковских продуктов позволит увеличить число пластиковых карт на 2 млн. штук, и получить процентные доходы в размере 4,1 млн. руб., при дополнительных расходах 1 млн. руб.

Во-вторых, амнистия по кредитам будет способствовать сокращению просроченных обязательств на 46,5% относительно 2017 года.

В-третьих, обучение сотрудников увеличит количество пластиковых карт Сбербанка еще на 2,06 млн. штук.

В-четвертых, выездное обслуживание приведет к росту карт еще на 4,1 млн. штук, и росту доходов.

Общий экономический эффект от внедрения предложенных мероприятий составит 515,75 млн. рублей, при этом количество кредитных и расчетных карт увеличится на 17,25% и 5,14% соответственно, а доля Сбербанка на 10,5% по кредитным пластиковым картам и на 2,65% по расчетным пластиковым картам.

## Заключение

На современном этапе развития банковских и платежных систем все большее значение приобретают операции с использованием пластиковых карт. Эти транзакции считаются одним из перспективных направлений развития сектора финансовых услуг. Тем не менее, проблема трактовки понятия «пластиковая карта» однозначно не разрешена.

Экономисты называют пластиковую карту «услугой века», одним из ключевых элементов «технологической революции в банковском деле». Поэтому изучение проблем использования пластиковых карт в России представляется особенно актуальным, а изучение мировой практики и перспектив развития рынка пластиковых карт в России приобретают в настоящее время конкретную значимость.

Банковская пластиковая карточка – универсальный платежный инструмент, являющийся ключом доступа к управлению банковским счетом и позволяющий своему владельцу оплачивать товары и услуги в различных торговых и сервисных предприятиях, принимающих карточки, получать наличные деньги, а также пользоваться иными дополнительными услугами и определенными преимуществами.

Пластиковые карты имеют множество преимуществ, тем не менее, их использования сопровождается и определенными неудобствами, такими как сложность тарификации, высокие проценты на кредитную линию и низкие на дебетовую, прозрачность операций для внешних пользователей и другие.

Без платежной системы использование пластиковых карт не возможно. Платежная система – это совокупность методов и реализующих их субъектов, обеспечивающих в рамках системы условия для использования банковских пластиковых карточек оговоренного стандарта в качестве платежного средства.

Одна из основных задач, решаемых при создании платежной системы, состоит в выработке и соблюдении общих правил обслуживания карточек

входящих в систему эмитентов. Лидерами рынка пластиковых карточек являются VisaInternational и MasterCard, обе платежные системы иностранные.

В Российской Федерации в 2011 году принят закон №161-ФЗ «О национальной платежной системе» в рамках проекта собственной национальной платежной системы. В 2014 году на государственном уровне было принято решение о создании Национальной системы платёжных карт.

Объем рынка банковских карт (по количеству карт) и операций с ними, как и в целом безналичных операций, увеличивается в нашей стране с довольно высоким темпом прироста.

Анализ безналичных расчетов с использованием пластиковых карт проведен на материалах лидера по выпуску и обслуживанию пластиковых карт Сбербанка.

В структуре пластиковых карт преобладают расчетные карты на протяжении всего анализируемого периода, куда входят как дебетовые, так и карты зарплатных проектов, этим и объясняется их преобладающая доля.

Все выпущенные карты можно сгруппировать на кредитные и дебетовые, на платные и бесплатные, так же можно выделить другие характеристики, например: классификация по клиентам, по возможностям расчетов и т.д.

Наиболее часто выпускаемыми картами является бесплатные карты, которые имеют широкий функционал, это Maestro и VisaElectron, Momentum и социальные карты.

Можно отметить, что карты Сбербанка относятся к международным платежным системам MasterCard и Visa, так же с 2016 года начали выпуск карт национальной платежной системы «Мир».

В целом доходность эмиссии и обслуживания карт высокая, рентабельность от данного вида деятельности значительно выше, чем общая рентабельность.

Карты используются, как для хранения наличности, так и для расчетов. В настоящее время клиенты предпочитают безналичные расчеты, к тому же доля их в структуре транзакций увеличивается. Если рассматривать структуру

транзакций в разрезе объема операций, то, несмотря на одинаковую динамику роста, доля операций по снятию наличных все же намного выше.

Остатки на счетах дебетовых карт увеличиваются за анализируемый период, что свидетельствует о росте доверия клиентов к банку.

Проведенный анализ позволил выявить отрицательные стороны, проявляющиеся при осуществлении безналичных расчетов пластиковыми картами, это:

- недоверие клиентов к безналичным расчетам;
- рост просроченных обязательств по кредитным картам как в абсолютном, так и в относительном выражении;
- снижение доходности деятельности по выпуску и обслуживают банковских карт;
- не востребованность престижных, статусных карточных проектов (платиновые и премиальные дебетовые карты);

Так же проблемными можно назвать некоторые технические моменты, например, неполный (70-80%) охват выданных обслуживаемых пластиковых карт услугами интернет-банкинга и риски, связанные с процессом обработки платежных документов, ошибочным вводом информации.

В рамках настоящей работы предложено четыре мероприятия направленных на развитие безналичных расчетов банковскими картами, это:

- расширение линейки кредитных и депозитных продуктов;
- разовая амнистия;
- обучение активным продажам персонала;
- внедрение технологии выездного обслуживания.

Общий экономический эффект от внедрения предложенных мероприятий составит 515,75 млн. рублей, при этом количество кредитных и расчетных карт увеличится на 17,25% и 5,14% соответственно, а доля Сбербанка на 10,5% по кредитным пластиковым картам и на 2,65% по расчетным пластиковым картам.



## СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ И ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Конституция Российской Федерации от 12.12.1993: принята всенародным голосованием 12.12.1993.
2. Стратегия развития национальной платежной системы: одобрена Советом директоров Банка России 15.03.2013, протокол №4.
3. Федеральный закон от 02.12.1990 г. №395-1 «О банках и банковской деятельности»: Принят Государственной Думой 02.12.1990 года.
4. Гражданский кодекс Российской Федерации (Часть 1) от 30.11.1994 № 51-ФЗ: принят Государственной Думой 21 октября 1994 года.
5. Гражданский кодекс Российской Федерации (Часть 2) от 26.01.1996 № 14 – ФЗ: принят Государственной Думой Федерального собрания Российской Федерации 22.12.1995.
6. Федеральный закон Российской Федерации №54-ФЗ от 22.05.2003 г. «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличный денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт»: Принят Государственной Думой 25 апреля 2003 года.
7. Положение ЦБ РФ №266-П от 24.12.2004 г. «Об эмиссии платежных карт и об операциях, совершаемых с их использованием»: Зарегистрировано в Минюсте России 25.03.2005 N 6431.
8. Федеральный закон №161-ФЗ от 27.06.2011 г. «О национальной платежной системы»; Принят Государственной Думой 14 июня 2011 года.
9. Федеральный закон от 10.07.2012 г. №86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации»: Принят Государственной Думой 27 июня 2002 года.
10. Инструкция Банка России от 03.12.2012 г. №139-И «Об обязательных нормативах банков»: Зарегистрировано в Минюсте России 13.12.2012 N 26104.
11. Положение Банка России № 395-П от 28.12.2012 г. «О методике определения собственных средств (капитала) кредитных организаций»: Зарегистрировано в Минюсте России 22.02.2013 N 27259.

12. Белотелова, Н. П. Деньги. Кредит. Банки: учебник / Н.П. Белотелова, Ж.С. Белотелова. – Мю: Дашков и Ко, 2015. – 400 с.
13. Всяких, М. В. Современные платежные системы коммерческого банка / М.В. Всяких, Н.С. Нестерова // Концепт. – 2015. – №8. – С. 1-6.
14. Всяких, Ю. В. Рынок банковских пластиковых карт: проблемы и перспективы развития / Ю.В. Всяких, А.О. Зволейко // Инновационная наука. – 2015. – №6. – С. 56-59.
15. Гайсина, Э. Р. Проблема развития безналичных расчетов / Э.Р. Гайсина, Л.Р. Курманова // CETERIS PARIBUS. – 2016. – №4. – С.6-9.
16. Герауф, Ю. В. Проблемы и перспективы развития национальной платежной системы в России и Алтайском крае / Ю.В. Герауф, О.А. Чернета // Вестник Алтайского государственного аграрного университета. – 2016. – №8(118). – С.149-152.
17. Елисеева, О. В. Виды, формы и порядок осуществления безналичных расчетов / О.А. Елисеева, А.Н. Рябов // Фундаментальные исследования. – 2017. – № 8-2. – С. 405-408.
18. Еремина, Н. В. Особенности безналичных расчетов / Н.В. Еремина, С.А. Сорокин // Инновационная наука. – 2015. – №5. – С. 92-93.
19. Ермоленко, О. М. Вектор развития рынка банковских карт на современном этапе / О.М. Ермоленко // Научный вестник Южного института менеджмента. – 2016. – №2. – С.28-33.
20. Ермоленко, О. М. Критерии развития рынка банковских карт на современном этапе функционирования банковского сектора / О.М. Ермоленко // Научный вестник Южного института менеджмента. – 2015. – №1. – С.49-55.
21. Ивлева, Г. И. Актуальность рынка пластиковых карт в современной банковской системе / Г.И. Ивлева // Молодой ученый. – 2016. – №10. – С. 311-314.
22. Изотов, Д. С. Виды мошенничества с банковскими картами / Д.С. Изотов, Н.Н. Быкова // Вестник НГИЭИ. – 2015. – №2. – С. 49-53.
23. Казакова, Е. Б. Банковские карты: история и современность / Е.Б.

Казакова, М.Ю. Абрамкина // Труды Международного симпозиума «Надежность и качество». – 2016. – №2. – С.5-6.

24. Калинушкин, В. С. Роль национальной системы платежных карт в России с учетом экономической безопасности страны / В.С. Калинушкин // Символ науки. – 2015. – №6. – С. 120-121.

25. Камнева, К. Карта без защиты. Потери от мошенничества по кредиткам оценили в 10 млрд. рублей / К. Камнева // Российская газета. – 2017. – 914 (36). – С. 2-4.

26. Карева, Е. И. Мошенничество с пластиковыми картами в России / Е.И. Карасева // Молодой ученый. – 2015. – №1. – С. 325-328.

27. Катаева, Т. М. Обзор основных проблем и тенденций развития рынка банковских карт в России на современном этапе / Т.М. Катаева, М.С. Вашкелис // Вестник Таганрогского института управления и экономики. – 2016. – №1. – С.9-11.

28. Косенкова, А. Е. Безналичные расчеты: современное состояние и перспективы развития / А.Е. Коменкова // Научное сообщество студентов XXI столетия. ЭКОНОМИЧЕСКИЕ НАУКИ: сб. ст. по мат. XIV междунар. студ. науч.-практ. конф. № 14. – 2016. – №15. – С. 10-15.

29. Лабусов, М. В. Тенденции развития безналичных расчетов в Российской Федерации / М.В. Лабусов // Молодой ученый. – 2015. – №24. – С. 489-494.

30. Лукьянов, С. О. Мошенничество с использованием банковских карт в России: современное состояние и виды защиты / С.О. Лукьянов // Известия Дальневосточного федерального университета. Экономика и управление. – 2016. – №2. – С. 116-121.

31. Любимова, Д. С. Магия «пластика»: как россияне овладевают банковскими картами / Д.С. Любимова, О.П. Фадеева // Мир экономики и управления. – 2014. – №1. – С. 151-158.

32. Масленченков, Ю. С. Финансовый менеджмент банка: Учебное пособие / Ю.С. Масленченков. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 399 с.

33. Махонина, И. Н. Законодательное обеспечение применения пластиковых карт при безналичных расчетах в учетно-операционной деятельности банков / И.Н. Махонина // Вестник Тамбовского университета. Серия: Гуманитарные науки. – 2016. – №10(114). – С. 89-95.
34. Маценова, Е. Банковский ретейл: маркетинговые каналы предоставления финансовых услуг // Маркетинг и финансы. – 2017. – №1. – С.16-21.
35. Мигачев, И. Б. Безналичный денежный оборот: формы и принципы организации. Пути совершенствования системы безналичного денежного оборота / И.Б. Мигачев // Молодой ученый. – 2016. — №7. – С. 374-382.
36. Мочалина, О. С. Динамика развития платежей, осуществлявшихся пластиковыми картами в банках России в 2010-2015 гг. / О.С. Мочалина, О.В. Одринская // Молодой ученый. – 2016. – №8. – С. 613-619.
37. Никонова, Ю. С. Анализ структуры и динамики денежной массы России / Ю.С. Никонова, Р.Д. Власенко // Молодой ученый. – 2016. – №10. – С. 797-800.
38. Олифиренко, А. С. Перспективы безналичных расчетов денежно-кредитной политики РФ / А.С. Олифиренко // Экономическая наука и практика: материалы IV Междунар. науч. конф. (г. Чита, апрель 2016 г.). – Чита: Издательство Молодой ученый, 2016. – С. 30-32.
39. Соколов, Б. И. Роль платежных систем в обеспечении устойчивого развития национальной экономики / Б.И. Соколов, С.В. Мищенко // Проблемы современной экономики. – 2015. – №2. –С. 163-167.
40. Сорокина, И. Особенности анализа работы банка с пластиковыми картами / И. Сорокина // Банкир.ру. – 2016. – №2. – С.2-5.
41. Султанова, Н. А. Использование банковских карт в системе расчетов / Н.А. Султанова // Концепт. – 2015. – №8. – С.1-11.
42. Токарева, А. Б. Платежные карты: реальное состояние и нереализованные возможности /А.Б. Токарева // Деньги и кредит. – 2017. – №5. – С.12-20.

43. Юров, А. В. К вопросу об ограничении расчетов наличными деньгами в целях противодействия уклонению от уплаты налогов и иной противоправной деятельности / А.В. Юров, В.Ю. Черкасов // Деньги и кредит. – 2017. – №3. – С. 11-18.

44. Юров, А. В. Наличные деньги и электронные средства платежа: оценка перспектив/ А.В. Юров // Деньги и кредит. – 2014-с.37

45. Юров, А. В. Наличное денежное обращение в периоды спада и подъёма экономики / А.В. Юров // Деньги и кредит. – 2016. – № 1. – С. 7-12.

46. Юров, А. В. Состояние наличного денежного обращения в России на современном этапе / А.В. Юров // Деньги и кредит. – 2015. – №4. – С. 4-9.

47. Белый, М. Зачем Россия готовится вывести наличные деньги из оборота статья // URL: <https://ura.news/articles/1036269608> (дата обращения: 21.12.2017).

48. Денежная масса (национальное определение). // Официальный сайт Центрального банка РФ [Электронный ресурс] / Электрон. текст. дан. – М., [20017]. – Режим доступа: <http://www.cbr.ru/statistics/?PrtlId=ms>. – Загл. с экрана.

49. Карты национальной платёжной системы «Мир» [Электронный ресурс] : [офиц. сайт]. – Электрон. текст. дан. – Москв, [2018]. – Режим доступа: <https://bankirsha.com/karty-nacionalnoy-platyozhnoy-sistemy-mir.html> – Загл. с экрана.

50. Национальная платежная система [Электронный ресурс] : [офиц. сайт]. – Электрон. текст. дан. – Барнаул, [2018]. – Режим доступа: <http://www.cbr.ru/Psystem/> – Загл. с экрана.

51. Основные показатели развития национальной платежной системы [Электронный ресурс] : Официальный сайт Центрального Банка РФ. – Электрон. текст. дан. – М., 2018. – Режим доступа: [http://www.cbr.ru/statistics/p\\_sys/](http://www.cbr.ru/statistics/p_sys/). – Загл. с экрана.

52. Пластиковые карты Сбербанка [Электронный ресурс] : Официальный сайт Кредит банкинг. – Электрон. текст. дан. – М., 2014. – Режим доступа: [https://cbkg.ru/articles/plastikovye\\_karty\\_sberbanka.html](https://cbkg.ru/articles/plastikovye_karty_sberbanka.html). – Загл. с экрана.

53. Платежные карты: законодательство, виды карт, оформление [Электронный ресурс] / информационное агентство «Банкир.Ру». – Электрон. текст. дан. – М., 1999-2012. – Режим доступа: <http://bankir.ru>. – Загл. с экрана.

54. Рейтинг банков по количеству пластиковых карт [Электронный ресурс] / информационное агентство «Банкир.Ру». – Электрон. текст. дан. – М., 1999-2012. – Режим доступа: <http://bankir.ru>. – Загл. с экрана.

55. Трефилов, В. Платить наличными предпочитают 70% россиян, но доля безналичных расчетов растет // URL: <http://1prime.ru/articles/20170202/827112920.html> (дата обращения: 21.12.2017).

56. Церазов К.С расчетом на «безнал» // информационное агентство «Банкир.Ру». 2017. URL: <http://www.banki.ru/news/columnists/?id=9014144> (дата обращения: 21.12.2017).

Таблица А.1 – Наиболее распространенные фишинговые схемы

схема	описание
«Оффлайн» – мошенничество или ограбление	Человека грабят прямо у банкомата, вынуждая отдать снятую наличность
Скимминг	Данные с магнитной ленты карточки считываются специальным устройством (скиммером), затем совершается выпуск дубликата карты для использования ее в магазинах, которые не требуют того, чтобы личность владельца подтверждалась, или для покупок в Интернете. Скиммер можно быть установлен как на банкоматах, так на платежных терминалах в сфере товаров и услуг (магазины, рестораны и т. п.).
Фишинг	Это менее распространенный способ (fishing означает «ловля рыбы»): приходит письмо на электронную почту владельцу карты или поступает звонок и просят назвать/ввести данные карты под различными предложениями – например, под видом специальной акции, ради предотвращения несанкционированных транзакций и т. п.
Интернет перехват	Использование сайтов – «зеркал». Особенно опасны «черные» сайты, дублирующие интернет-банк банка-эмитента. Они выглядят в точности, как официальный сайт, но соединение происходит не в защищенном режиме, благодаря чему опасность перехвата денежных средств увеличивается до 99 %. Иной способ перехватить деньги на карте – выполнение различных покупок через Интернет: данные по карте могут быть перехвачены в момент оплаты покупки.
Банкомат-призрак	Бывает так, что мошенники размещают (в малолюдных местах) целый поддельный банкомат. Это обыкновенная коробочка, оборудованная все тем же скиммером, но выглядит она в точности, как настоящий банкомат.
Ливанская петля	В отличие от вышеописанных способов, в этом случае достаточно простой фотопленки: мошенники мастерят из нее специальный карман и помещают в картридер, закрепляя концы снаружи. В этом случае банкомат выдает «кэш», но не возвращает карту. Кто-то из очереди вызывается помочь и получает то, ради чего все затевалось: владелец невольно сообщает ему пин-код карты. Но карту вызволить «не выходит», и человек советует вам идти в банк и решать данный вопрос, а мошенник спокойно вынимает петлю и забирает карточку.

Таблица Б.1 – Характеристика основных этапов развития российского рынка пластиковых карт

этап	характеристика
до 1990 г.	проникновение первых зарубежных платежных систем, ограниченное обслуживание и единичная эмиссия
с 1990 г. до августа 1998 г.	стремительное формирование инфраструктурной сети обслуживания держателей карт, в первую очередь международных карточных систем, развитие собственных систем выпуска карт
1999-2001 гг.	период восстановления отрасли после кризиса
1998-2002 гг.	преобладание дебетовых карт
2002-2004 гг.	стремительное развитие рынка, доминирование зарплатных проектов
с 2003 г.	активизация розничного кредитования
с 2005 г.	становление и развитие кредитных карт
2008-2009 гг.	преодоление последствий текущего Мирового финансового кризиса
с 2009 – 2012 гг.	по настоящее время создание предпосылок для новых разновидностей пластиковых карт (в том числе Универсальной электронной карты).
2012 г. – по настоящее время	наличие у пластиковых карт множества возможных свойств, характеристик и функций, позволяющих удовлетворять текущие потребности клиентов



Таблица В.1 – Классификация пластиковых карт

признак классификации	виды пластиковых карт	характеристика
По механизму расчётов	двухсторонние карты	– возникли на базе двухсторонних соглашений между участниками расчетов – владельцы карточек могут использовать их для покупки товаров в замкнутых сетях
	многосторонние карты	– возглавляют национальные ассоциации банковских карточек – предоставляют владельцу карточки возможность покупать товары в кредит у различных торговцев и организаций сервиса – получать кассовые авансы – пользоваться автоматами для снятия наличных денег с банковского счета и т.д.
По функциональному назначению	кредитные карты	оплата различных услуг и товаров за счет кредита, предоставленного банком либо специализированной сервисной компанией, не имея ни наличных денег, ни денег на банковском счете необходимо иметь договор с банком, в котором клиент обязуется в течение определенного срока возратить банку появившийся в результате платежа долг
	дебетовые карты	– используются для оплаты товаров и услуг, получения наличных денег в банках путем прямого списания денег со счета плательщика – клиент распоряжается только суммой с его банковского счета – обработка карточки в режиме on-line
	карты с овердрафтом	– возможность производить платежи свыше суммы, которая зачисляется на счет владельца карточки, это сравнительно небольшая сумма трактуется как автоматическое предоставление кредита без специального кредитного договора
По материалу из которого карта изготовлена:	бумажные (картонные)	
	пластиковые	
	металлические	
По способу записи информации	графическая запись	самая простая форма записи информации, наносится фамилия, имя, образец подписи и информация об эмитенте
	эмбоширование	позволяет значительно быстрее оформлять операцию оплаты карточкой, делая оттиск на ней слипа
	штрих-код	применялся до изобретения магнитной полосы, характеризуется низкой секретностью и в платежных системах распространения не получил

Продолжение приложения В

	магнитная полоса	один из самых распространенных на сегодняшний день способов нанесения информации на карту, очень популярна в платежных системах
	чип	очень дорогая технология, наиболее надежное хранение информации
	лазерная запись	Чиповые технология записи на них схожа с записью на лазерные диски, в банковских технологиях распространения не получили
По эмитентам	банковские (универсальные) карточки	выпускаются банками и финансовыми компаниями
	частные карточки	выпускаются коммерческими компаниями для расчетов в торговой и сервисной сети данной компании
По категории клиентуры, на которую ориентируется эмитент	обычные	предназначены для рядового клиента
	серебряные	называется бизнес-картой и предназначена для частных лиц, сотрудников компаний, уполномоченных расходовать в тех или иных пределах средства своей компании.
	золотые	предназначена для наиболее состоятельных богатых клиентов.
По территориальной принадлежности	международные	действующие в большинстве стран
	национальные	действующие в пределах какого-либо государства
	локальные	используемые на части территории государства
	карты, действующие в одном конкретном учреждении	

Преимущества и недостатки использования банковских пластиковых карт

преимущества	недостатки
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Безопасность, в связи с отсутствием наличных денег в кармане, исключает кражи и потери.</li> <li>2. Платежи по всему миру, конвертация валюты по более выгодному курсу, чем в обменнике</li> <li>3. Возможность оплаты в интернет-магазинах, покупки авиабилетов, бронирование гостиниц</li> <li>3. Удобство в использовании</li> <li>4. Облегченная процедура перевода денег</li> <li>5. Отсутствие необходимости декларирования денежных средств</li> <li>6. Возможность планирования расходов</li> <li>7. Получение бонусов</li> <li>8. Интернет-банк</li> <li>9. Быстрый и беспроцентный кредит</li> <li>10. Сокращения объема кассовых операций</li> <li>11. Отсутствие проблемы с таможенной</li> <li>12. отсутствует необходимость в мелких деньгах для размена</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Прослеживаемость и прозрачность для властей всех финансовых операций</li> <li>2. Слаборазвитая инфраструктура</li> <li>3. Сложность тарификации, комиссии, взносы, льготные и платежные периоды</li> <li>4. Минимальные проценты на дебетовую карту</li> <li>5. Процент за снятие наличных</li> <li>6. Малая, но вероятность лишиться денег по средствам хищения или в случае проблем у банка</li> <li>7. Высокая ставка по кредитам</li> <li>8. Блокировка по сообщениям безопасности</li> <li>9. Навязчивый сервис у многих банков, либо напротив ненавязчивый, когда до call – центра сложно дозвониться</li> <li>10. Лимит выдачи наличных</li> <li>11. Курсовая разница</li> </ol>

Факторы, влияющие на развитие российского рынка пластиковых карт на современном этапе

уровень держателя карты	уровень банка	уровень государства
Негативное отношение населения к пластиковым картам	Неравномерное распределение инфраструктуры по регионам России	
Использование пластиковых карт в качестве средства обналличивания денежных средств	Ограниченность бонусных программ для владельцев пластиковых карт Зависимость от международных платежных систем	Отсутствие развитой сети инфраструктуры Несовершенное законодательство в сфере пластиковых карт
Отсутствие защищенности денежных средств		



Филиальная сеть ПАО «Сбербанк России»

Выпускная квалификационная работа выполнена мной совершенно самостоятельно. Все использованные в работе материалы и концепции из опубликованной научной литературы и других источников имеют ссылки на них.

«   » \_\_\_\_\_ 20    г. \_\_\_\_\_  
(подпись выпускника) (Ф.И.О.)