

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

«Тольяттинский государственный университет»

ИНСТИТУТ ФИНАНСОВ, ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ

(институт)

Кафедра «Финансы и кредит»

38.03.01 «Экономика»

(код и наименование направления подготовки, специальности)

Финансы и кредит

(наименование профиля, специализации)

## БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

на тему «Роль и место банковских карт в системе безналичных расчетов  
России» (на примере ПАО «Сбербанк России»)

Студент(ка) Татьяна Николаевна Игнатьева

\_\_\_\_\_  
(И.О. Фамилия)

\_\_\_\_\_  
(личная подпись)

Руководитель Наталья Николаевна Быкова

\_\_\_\_\_  
(И.О. Фамилия)

\_\_\_\_\_  
(личная подпись)

Консультанты

\_\_\_\_\_  
(И.О. Фамилия)

\_\_\_\_\_  
(личная подпись)

**Допустить к защите**

Заведующий кафедрой А.А. Курилова

(ученая степень, звание, И.О. Фамилия)

\_\_\_\_\_  
(личная подпись)

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.



Тольятти 2017



**Росдистант**

ВЫСШЕЕ ОБРАЗОВАНИЕ ДИСТАНЦИОННО

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Тольяттинский государственный университет»

Институт финансов, экономики и управления  
Кафедра «Финансы и кредит»

УТВЕРЖДАЮ

Зав. кафедрой «Финансы и кредит»

\_\_\_\_\_ А.А. Курилова  
(подпись) (И.О. Фамилия)

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

## ЗАДАНИЕ

### на выполнение бакалаврской работы

Студентка: Игнатьева Татьяна Николаевна.

1. Тема: «Роль и место банковских карт в системе безналичных расчетов России (на примере ПАО «Сбербанк России»).

2. Срок сдачи студентом законченной бакалаврской работы: «09» января 2017 года.

3. Исходные данные к бакалаврской работе: годовая финансовая отчетность ПАО «Сбербанк России» за 2013-2015 годы (баланс, отчет о финансовых результатах); внутренние локальные документы банка; отчет по преддипломной практике; нормативно-правовые акты Российской Федерации; статистические данные официальных источников; справочная, учебная и научная литература отечественных и зарубежных авторов по исследуемой теме; публикации в периодических печатных изданиях; материалы интернет-ресурсов.

4. Содержание бакалаврской работы (перечень подлежащих разработке вопросов, разделов):

4.1 Теоретические аспекты использования пластиковых карт (появление пластиковых карт и их классификация; операции, проводимые с пластиковыми картами в России);

4.2 Анализ использования банковских карт в системе безналичных расчетов ПАО «Сбербанк России» (общая характеристика ПАО «Сбербанк России»; механизм осуществления расчетов банковскими картами в ПАО «Сбербанк России»; анализ деятельности работы с банковскими картами в ПАО «Сбербанк России»);

4.3 Основные направления совершенствования работы с банковскими картами в ПАО «Сбербанк России» (проблемы и перспективы развития видов услуг с использованием банковских карт; разработка мероприятий по дальнейшему продвижению ПАО «Сбербанк России» на рынке банковских карт; оценка эффективности предложенных мероприятий).

5. Ориентировочный перечень графического и иллюстративного материала:

аналитические и сводные таблицы, схемы и диаграммы.

6. Консультанты по разделам: отсутствуют.

7. Дата выдачи задания «18» ноября 2016 г.

Руководитель	бакалаврской	_____	Н.Н.Быкова
работы		(подпись)	(И.О. Фамилия)
Задание принял к исполнению		_____	_____
		(подпись)	(И.О. Фамилия)

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Тольяттинский государственный университет»

Институт финансов, экономики управления

(институт, факультет)

Кафедра «Финансы и кредит»

УТВЕРЖДАЮ

Зав. кафедрой «Финансы и кредит»

\_\_\_\_\_ А.А. Курилова

(подпись)

(И.О. Фамилия)

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2016 г.

**КАЛЕНДАРНЫЙ ПЛАН  
выполнения бакалаврской работы**

Студентки: Игнатъевой Татьяны Николаевны  
по теме: «Роль и место банковских карт в системе безналичных расчетов России» (на примере ПАО «Сбербанк России»)

Наименование раздела работы	Плановый срок выполнения раздела	Фактический срок выполнения раздела	Отметка о выполнении	Подпись руководителя
Согласование темы ВКР	15.11.2016			
Задание на выполнение ВКР	21.11.2016			
Размещение 1 главы ВКР	25.11.2016			
Размещение 2 главы ВКР	30.11.2016			
Размещение 3 главы ВКР	06.12.2016			
Размещение первой версии ВКР	15.12.2016			
Размещение ВКР с внесенными изменениями по результатам предзащиты	26.12.2016			
Итоговый вариант ВКР	09.01.2017			

Руководитель бакалаврской работы

\_\_\_\_\_ (подпись)

Н.Н. Быкова

\_\_\_\_\_ (И.О. Фамилия)

Задание принял к исполнению

\_\_\_\_\_ (подпись)

Т.Н. Игнатъева

\_\_\_\_\_ (И.О. Фамилия)

## Аннотация

Тема: «Роль и место банковских карт в системе безналичных расчетов России» (на примере ПАО «Сбербанк России»)

Бакалаврская работа посвящена исследованию особенностей операций с пластиковыми картами в системе безналичных расчетов в России.

Работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка использованной литературы и приложений.

Во введении обосновывается актуальность темы, выделяются цели и задачи работы, определяется теоретико-методологическая база и информационная основа работы.

В первой главе рассматриваются теоретические основы использования пластиковых карт.

Во второй главе представлены результаты анализа использования банковских карт в системе безналичных расчетов в ПАО «Сбербанк России».

В третьей главе представлено обоснование организационно-экономического механизма совершенствования работы с банковскими картами в ПАО «Сбербанк России».

В заключении содержатся выводы по проведенному исследованию.

В бакалаврской работе использованы методы: анализа и синтеза литературных источников, монографический метод, сбор и группировка данных, а также расчёт показателей по данным отчетности банка и их анализ.

Ключевые слова: банковская карта, дебетовая и кредитовая карта, Национальная платежная система России, платёжная система.

Выпускная квалификационная работа содержит 76 страниц печатного текста, включая 12 рисунков, 17 таблиц, 4 приложения. Список использованной литературы состоит из 43 источников, включая учебники, статистические сборники, статьи в периодической литературе, Интернет-ресурсы.

## Содержание

Введение.....	6
1 Теоретические аспекты использования пластиковых карт.....	9
1.1 Появление пластиковых карт и их классификация.....	9
1.2 Операции, проводимые с пластиковыми картами в России.....	17
2 Анализ использования банковских карт в системе безналичных расчетов ПАО «Сбербанк России».....	25
2.1 Общая характеристика ПАО «Сбербанк России».....	25
2.2 Механизм осуществления расчетов банковскими картами в ПАО «Сбербанк России».....	32
2.3 Анализ деятельности работы с банковскими картами в ПАО «Сбербанк России».....	38
3 Основные направления совершенствования работы с банковскими картами в ПАО «Сбербанк России».....	43
3.1 Проблемы и перспективы развития видов услуг с использованием банковских карт.....	43
3.2 Разработка мероприятий по дальнейшему продвижению ПАО «Сбербанк России» на рынке банковских карт.....	52
3.3 Оценка эффективности предложенных мероприятий.....	65
Заключение.....	71
Список использованной литературы.....	74
Приложения.....	79

## Введение

Платежи с использованием платежных карт стали привычным делом для большинства населения России. Платежные карты так прочно вошли в нашу жизнь, что уже невозможно представить, как мы обходились без них несколько лет назад. На сегодняшний день банки активно внедряют электронные технологии и использование пластиковых карт. Количество банков, которые выпускают пластиковые карты, с каждым годом растет. Также растет и число торговых предприятий, которые реализуют свои товары с применением пластиковых карт. Банки проводят активное внедрение в сферу своих услуг выдачу наличных денег по пластиковым картам через банкоматы и обменные пункты, растет количество операций по картам.

Для достижения положительных результатов необходимо внедрить передовые технологии и хорошо поставленную коммерческую работу. Российские банки проявляют интерес к зарубежным платежным системам не случайно, т. к. эмиссия таких карт позволит присоединиться к мировой структуре банковских услуг, повысить деловой имидж банка, завоевать рынок и привлечь клиентов. Банк, участвуя в международной карточной системе, имеет возможность использовать в своей деятельности новейшие банковские технологии и огромную инфраструктуру для осуществления расчетов в глобальных масштабах.

На данный момент банковские карточки превратились в достаточно прибыльный вид услуг, которые предлагаются финансовой сферой. Банковские карты становятся все более распространенным видом платежного инструмента после чековых банковских счетов.

Предприятия, использующие, в основном, безналичные расчеты, работают более эффективно. В последнее время крупнейшие российские предприятия проявляют все больший интерес к безналичным расчетам. Многие предприятия стали использовать «зарплатные» карты.

Серьезные изменения произошли в системе межбанковских расчетов. Теперь от того насколько быстро совершаются операции, зависит конечный

результат (получение прибыли). Банковская система должна иметь современную техническую оснащенность, чтобы отвечать основному требованию – мгновенному прохождению платежей. И такому требованию отвечают расчеты пластиковыми картами.

Использование пластиковых карт на российском рынке имеет следующие преимущества: снижается риск потерять деньги, уменьшается риск кражи наличных денег, возможность получения льгот при оказании услуг предприятиями торговли и сервиса, снижение расходов при осуществлении финансовых операций. Предприятия торговли и сервиса, применяющие платежные карты, уменьшают затраты на транспортировку, инкассацию и снятие наличных денег, а также улучшают качество обслуживания клиентов.

На данный момент стадия становления рынка платежных карт в России проходит достаточно сложно. Только в последние годы можно наблюдать массовое распространение платежных карт в качестве платежного средства. Однако уже сегодня можно говорить о сформировавшемся рынке платежных карт в нашей стране, который имеет как положительные, так и отрицательные моменты.

Информационной базой бакалаврской работы служат: годовая финансовая отчетность ПАО «Сбербанк России» за 2013-2015 годы (баланс, отчет о финансовых результатах); внутренние локальные документы банка; отчет по преддипломной практике; нормативно-правовые акты Российской Федерации; статистические данные официальных источников; справочная, учебная и научная литература отечественных и зарубежных авторов по исследуемой теме; публикации в периодических печатных изданиях; материалы интернет-ресурсов.

Период исследования: 2013-2015 годы.

Актуальность выбранной темы объясняется тем, что рынок пластиковых карт переживает новый весьма важный момент своего развития. От элитных, доступных лишь высокооплачиваемым категориям населения, пластиковые карты превращаются в достаточно демократичное средство расчетов.

Практическая значимость работы заключается в том, что был проведен анализ пластиковых карт в России (на примере ПАО «Сбербанк России») и на основании этого были выявлены проблемы и перспективы их развития. Руководство банков может использовать эти результаты для эффективного развития карточных услуг в своей деятельности.

## 1 Теоретические аспекты использования пластиковых карт

### 1.1 Появление пластиковых карт и их классификация

Первое упоминание о платежных картах появилось еще в 1888 году. Американский писатель, автор утопических романов Эдвард Беллами в книге «Взгляд на прошлое» выдвигал теорию о создании карты, которая была бы прочной, но легкой, и с помощью нее человек мог бы расплачиваться везде и за все. В 2011 году ВУЗ-банком в Екатеринбурге был установлен единственный в мире памятник, посвященный банковской карте. На этом памятнике увековечено имя Э. Беллами.

Первыми в этой области оказались США. Именно здесь в начале 20 века появились предшественники банковских карт. Эти карточки выпускали крупные американские отели, нефтяные компании и магазины. Они были предназначены для отслеживания счета и покупок клиента. С помощью карт клиент мог получить кредит. К тому же карточки имели строго ограниченное распространение географически и по видам услуг. В наши дни такие карты называются клубными.

Первые карты были изготовлены из картона или металла. Используя такую карту, человек получал скидки при покупке товара и удобство в обслуживании. Фирма, выпускающая карты, получала стабильные доходы и постоянных клиентов.

В связи с увеличением количества пользователей появилась необходимость вести учет и регистрацию продаж с использованием карт. Поэтому стали использовать эмбоссирование карт, т. е. тиснение номера карты, данных клиента и срока действия карты.

Эмбоссирование широко используется и в наши дни (например, на смарт-картах). Вначале карты изготавливались из металла с использованием эмбоссирования, но потом их вытеснили пластиковые карты, т. к. они оказались более практичными.

Но пока эти карты еще не были платежным средством. Они лишь являлись подтверждением того, что пользователь принадлежал к той или иной сфере обслуживания.

В 1949 году компания «Diners Club» («Обеденный клуб») создала первую массовую платежную карточную систему. Отличие этой системы от других было то, что между клиентом и компанией существовал посредник, который брал на себя ответственность за проведение расчетов. Именно это позволило «Diners Club» стать первой и очень массовой универсальной картой.

Постоянные клиенты ресторанов могли получить карту «Diners Club» и расплачиваться ею во многих ресторанах Нью-Йорка вместо наличных денег.

Важно заметить, что за рубежом универсальные карты подразделялись на карты для «путешествий и развлечений» («Travel and Entertainment» – T&E) и чисто банковские. Карты для «путешествий и развлечений» выпускали компании «Diners Club», «American Express», «Carte Blanche». Они были предназначены для оплаты гостиниц, ресторанов, т.е. преимущественно для путешествующих бизнесменов. А карточки, которые выпускались банками, были предназначены для обслуживания «обычных клиентов». На сегодняшний день эти различия в значительной степени исчезли, и такое разделение является весьма условным.

Первая универсальная карта была выпущена в 1951 году небольшим нью-йоркским банком «Long Island», но впоследствии он был поглощен конкурентами.

Осознав все выгоды новой отрасли, главные американские банки («Bank of America» и «Chase Manhattan Bank») решили все силы устремить в этот бизнес. В 1958 году эти банки приступили к операциям с кредитными картами. В 1962 году из-за сложностей при передаче информации, мошенничества и злоупотребления, банку «Chase Manhattan» пришлось продать этот бизнес. Отсутствие единой, общенациональной сети стало основной проблемой в этом бизнесе. Это, в первую очередь, оказывало существенное влияние на мелкие банки, которые развивали локальный рынок карт.

В 1958 году «Bank of America» выпускает карту «Americard», которая впоследствии становится успешным проектом. В 1966 году «Bank of America» начинает выдавать лицензии на использование карточной технологии другим банкам. С этого времени начинается стремительное развитие этого вида банковских услуг.

Моментом рождения пластиковых карт можно считать выпуск первых универсальных карт.

Однако преимущество «Bank of America» вскоре перестало устраивать другие банки. Поэтому в 1970 году «Bank of America» под давлением со стороны банков, лицензии которым были выданы им, пришлось передать контроль над бизнесом карт новой организации банков NBI («National Bank AmeriCard»), где он был лишь одним из участников. В 1977 году NBI переименовали в «Visa USA Inc.».

Смена наименования имела большое значение, т. к. это открыло дорогу широкому распространению карт «Visa» в США и за рубежом.

Пока «Bank of America» был на волне успеха в связи с национальной программой карт, другие банки тоже решили не отставать. Так в 1966 году 14 нью-йоркских банков создают организацию «Interbank Card, Inc.», 4 калифорнийских банка – организацию «Western States Bank card Association». Далее эти организации объединились под именем «MasterCard».

Организации «Visa» и «MasterCard» с момента создания приняли решения не принимать в свои ряды банки, являющиеся конкурентами. Чтобы двойное членство было разрешено, потребовалось несколько судебных процессов и 10 лет. Обе организации продолжали сотрудничество из-за общих интересов, таких как борьба с небанковскими картами конкурентов, в число которых входили карты «Discover», выпускаемые «American Express» и «Sears». В 1984-1985 годах обе организации, согласовав принципы свободного электронного обмена транзакциями, далее пришли к согласованию некоторых технических стандартов. В дальнейшем «Visa» и «MasterCard» стали выпускать общий

бюллетень для торговых организаций, в котором содержался список запрещенных к приему карт («warning list»).

Популярность пластиковых карт объясняется тем, что они очень удобны для пользователей. Когда появились электронные средства регистрации и сбора информации, стало возможным занесение и считывание информации на карту с помощью магнитного кодированного сигнала.

Международная ассоциация по авиаперевозкам IATA была первой организацией, которая применила этот способ на пластиковых картах. Контроль за багажом производился с помощью информации, которая записывалась на магнитную дорожку пластиковой карты. Далее эта система кодирования стала стандартной. В настоящее время на пластиковых картах система кодирования расположена на первой дорожке длиной в 79 символов. Также на этой дорожке содержится алфавитно-цифровая информация.

В дальнейшем этот принцип применялся для кодирования номера банковской карты, позволив внедрить электронные платежи. Разработчиком этой системы является американская банковская ассоциация «American Bankers' Association». Эта система тоже является стандартом. В настоящее время на пластиковых картах появилась вторая дорожка, содержащая 40 символов.

Позже появилась третья дорожка, на которую может записываться PIN-код (персональный идентификационный номер) и состояние счета клиента. Эту дорожку разработала организация «Thrift Industry». Используя карту с этой дорожкой, информацию на ней можно перезаписывать и изменять. На дорожку можно записать до 197 цифровых знаков.

Использование карт с магнитной полосой началось в 1969 году. В сочетании с эмбоссированием такие карты применяются и в наши дни. Информация, которая располагается на первых двух дорожках, предназначена только для считывания и в процессе использования не изменяется.

В конце 60-х годов на советский рынок пришли пластиковые карточки, выпускаемые компанией «Diners Club». Госкомимущество в лице ВАО «Интурист» заключило соглашение с представителями этой системы для

обслуживания этой платежной системы в СССР. Помимо этой компании в 1974 году также было подписано соглашение с «Visa International», в 1975 году – с «Eurocard», «MasterCard», а в 1986 – с «JBC International». Пластиковыми картами обслуживались только иностранцы.

В связи с переменами, которые начались в середине 80-х годов, началось приобщение банковской системы к стандартам запада. Это способствовало постепенному внедрению пластиковых карт.

Успех развития небумажных платежных средств объясняется следующим: они более защищены от подделки; позволяют использовать кредит в повседневной практике; увеличивают число клиентов у торговых точек, которые принимают карты в качестве платежного средства; с позиций государства использование карт уменьшает стоимость обслуживания наличной массы и ускоряет оборачиваемость денежной массы.

Эволюция платежных систем позволила создать разные виды пластиковых карт, которые различаются назначением, функциональными и техническими характеристиками (Приложение А).

Рассмотрим классификацию карт:

- а) по виду проводимых расчетов карты делятся на:
  - 1) кредитные карты;
  - 2) дебетовые карты.

При оплате товаров и услуг применяются дебетовые карты. Также с помощью них можно получить наличные деньги путем прямого списания сумм с банковского счета плательщика. Если на дебетовой карте отсутствуют денежные средства, то невозможно осуществлять какие-либо покупки. Преимуществом дебетовой карты над кредитной является отсутствие ограничений на размер одного платежа, т. е. покупая дорогую вещь, расплатиться кредитной картой будет нельзя из-за существования общего кредитного лимита непогашенной задолженности по счету. Расчеты по дебетовой карте совершаются в пределах свободного остатка на счете. Овердрафт по этой карте недопустим, но в принципе возможен.

С кредитными картами немного сложнее. Их можно подразделить на три категории:

- расчетные (чардж-карты). Тип лицевого карточного счета - расчетный счет. Расчеты по карте производятся не только в пределах свободного остатка, но и в пределах разрешенного овердрафта по счету, размер которого оговаривается в договоре или тарифах банка. Держатель карты должен каждый месяц погашать задолженность в полном объеме.

- револьверные кредитные. Тип лицевого карточного счета - ссудный. Отсутствует жесткое требование ежемесячно погашать ссудную задолженность в полном объеме.

- револьверные овердрафтные. Тип лицевого счета – расчетный счет с допущением овердрафта. Отсутствует требование ежемесячно погашать ссудную задолженность в полном объеме.

При рассмотрении карт со счетом можно выделить два основных понятия «доступный баланс» и «кредитный лимит». Под доступным балансом понимается сумма, в пределах которой можно осуществлять операции с платежной картой в момент, когда предполагается совершить операцию. Доступный баланс является величиной непостоянной. Кредитный лимит - это максимальный размер ссудной задолженности по карте, которая может возникнуть или же максимально разрешенный овердрафт.

Кредитный лимит в отличие от доступного баланса является величиной, зафиксированной в договоре между банком и клиентом. Эта величина неизменна до тех пор, пока банк или клиент не подпишут новый договор или не внесут изменения в действующий.

Существуют также карты без лицевого счета. Это тоже весьма распространенный банковский продукт. Банк может распространять карты по соглашению с организацией-эмитентом, оказывая при этом еще и некоторые информационные услуги. Банк-распространитель, получая денежные средства от клиентов, аккумулирует их на транзитном счете. Далее банк-

распространитель по соглашению с организацией, осуществляющей эмиссию карт, перечисляет денежные средства на ее счет.

Еще один вид карты – это карта с чипом, реализованная как электронный кошелек. Эта карта также обладает лицевым счетом, но его ведение кардинально отличается от ведения лицевых счетов обычных карт. В традиционных картах отсутствует информация о состоянии счета. С помощью них можно получить только доступ к расчетному счету. Банк, зачисляя денежные средства на счет, к которому привязана обычная платежная карта, на самом деле никакого зачисления на нее не производит. А в момент пополнения карты с чипом (электронного кошелька) остаток на лицевом счете увеличивается на сумму, на которую было произведено пополнение карты. Поэтому на карте действительно появляется электронная наличность. В результате чего и становится возможной и безопасной авторизация операций в режиме off-line.

а) по характеру использования карты делятся на:

- 1) индивидуальные карты. Они выдаются отдельным клиентам банка;
- 2) семейные карты. Этот тип карт заказывают клиенты для членов своей семьи, заключив договор с банком. Затраты по ним несет лицо, заключившее этот договор;
- 3) корпоративные карты. Они выдаются организациям, с помощью которых избранные лица (например, отдельные сотрудники) могут получить индивидуальные карты. Для них открывают специальные счета, которые привязаны к корпоративному счету карты. А ответственность по корпоративному счету перед банком несут не индивидуальные владельцы этих карт, а организации.

б) по категории клиентуры карты делятся на:

- 1) «стандартные»;
- 2) «золотые». Эти карты могут позволить себе лица с высокой кредитоспособностью. Для пользователей этих карт предусмотрено множество льгот.

- в) по принадлежности к учреждению-эмитенту карты делятся на:
- 1) банковские карты. Их выпускает банк или консорциум банков;
  - 2) коммерческие карты. Эмитентами являются нефинансовые учреждения (коммерческие фирмы или группы коммерческих фирм).
- г) по сфере использования карты делятся на:
- 1) универсальные карты. Они применяются для оплаты любых товаров и услуг;
  - 2) частные коммерческие карты. Оплачивать ими можно только какой-нибудь определенный вид услуги. Например, карты супермаркетов или гостиничных сетей.
- д) по территориальной принадлежности карты делятся на:
- 1) международные. Их принимают в большинстве стран;
  - 2) национальные. Они действуют только в определенном государстве.
  - 3) локальные. Их используют на определенной части территории государства;
  - 4) карты, которые действуют в одном конкретном учреждении.
- е) по времени использования карты делятся на:
- 1) карты, которые ограничены каким-либо промежутком времени (иногда возможна пролонгация действия карты);
  - 2) неограниченные (бессрочные).
- ж) по организации доступа к счету клиента карты делятся на:
- 1) автономный «электронный кошелек»;
  - 2) «электронный кошелек» с дублированием счета у эмитента;
  - 3) «ключ к счету». Это средство, с помощью которого можно идентифицировать владельца счета.
- з) по способу записи информации на карту их делят на карты с:
- 1) графической записью;
  - 2) эмбоссированием;
  - 3) штрих-кодированием;
  - 4) кодированием на магнитной полосе;

- 5) записью в интегральную схему;
- б) лазерной записью (оптические карты).

Магнитная карта - это карта, которую можно использовать только в банкоматах и платежных терминалах (например, карты «Visa Electron»). На оборотной стороне этих карт имеется магнитная полоса. Информация, которая содержится на магнитной полосе, совпадает с записями на лицевой стороне карты (имя, номер счета держателя карты и дата окончания срока действия карты). В картах памяти имеется встроенная микросхема. Она содержит только запоминающее устройство. Это карты однократного применения. Карты оптической памяти – это карты, которые имеют большой объем для записи данных, но они могут быть записаны только один раз. Смарт-карта – это карта, где интегральная микросхема является носителем информации. В смарт-картах применяется принципиально новый режим off-line (разрешение на платеж дает микросхема, встроенная в карту) при использовании торгового терминала. Накладные расходы по обеспечению платежей очень малы, проблемы связи не играют той роли, как в технологиях on-line. Еще одной особенностью смарт-карт является их надежность и безопасность. Карта имеет развитую систему защиты от ее несанкционированного использования и может самостоятельно принимать решения о проведении платежа.

Мировые лидеры (фирмы «Visa International» и «Europay International») хоть и собираются перейти в ближайшем будущем на технологию смарт-карт, однако карты с магнитной полосой будут еще достаточно долго использоваться, так как для использования этих карт уже сформирована развитая международная инфраструктура. Поэтому в ближайшем будущем смарт-карты будут внедряться осторожно и постепенно.

## 1.2 Операции, проводимые с пластиковыми картами в России

Пластиковые карты, выпускаемые банками, очень удобны в безналичных расчетах. В России такие расчеты регулируются Положением Центрального банка РФ от 9 апреля 1998 года. «О порядке эмиссии кредитными

организациями банковских карт и осуществления расчетов по операциям, совершаемым с их использованием» [1]. На территории России кредитные организации имеют право выдавать банковские карты других кредитных организаций – эмитентов. Также они могут осуществлять выдачу платежных карт эмитентов – иностранных юридических лиц, которые не являются иностранными банками.

Конкретные условия предоставления денежных средств с использованием карт могут определяться в договоре с клиентом.

В России растет число кредитных организаций (эквайреры). Они сотрудничают с предприятиями торговли (услуг). Вследствие этого предприятия начинают использовать в своей деятельности платежные карты. Также кредитные организации могут выдавать наличные денежные средства владельцам карт, которые не являются их клиентами. Эта операция называется эквайрингом (Приложение Б).

Согласно законодательству РФ и правилам участников расчетов, которые включают в себя их права, обязанности, порядок проведения расчетов между ними, кредитные организации имеют право осуществлять выпуск банковских карт, их распространение и эквайринг.

Когда кредитные организации совершают операции с использованием платежной карты, они обязаны идентифицировать ее владельца согласно Федеральному закону «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма», в порядке, который установлен Положением Банка России от 19 августа 2004 года. № 262-П «Об идентификации кредитными организациями клиентов и выгодоприобретателей в целях противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» (зарегистрирован Министерством юстиции РФ 6 сентября 2004 года. № 6005).

Один счет клиента может включать операции с применением сразу нескольких дебетовых и кредитных карт, которые были выданы кредитной организацией клиенту.

Клиент (физическое лицо) может совершать следующие операции, используя банковскую карту:

- снятие наличных денег в валюте РФ или иностранной валюте на территории РФ;
- снятие наличных денег в иностранной валюте за пределами РФ;
- оплата товаров, работ, услуг в валюте РФ на территории РФ и в иностранной валюте за пределами территории Российской Федерации;
- другие операции в валюте РФ, в отношении которых законодательство РФ не установило запрет на их осуществление;
- другие операции в иностранной валюте, в отношении которых должно соблюдаться валютное законодательство России.

Владельцы дебетовых и кредитных карт могут совершать указанные в настоящем пункте операции по банковским счетам, которые открыты в валюте РФ и (или) в иностранной валюте.

Кредитные организации, выпускающие дебетовые и кредитные карты, могут в кредитном договоре и в договоре банковского счета включить условие об операциях, которые совершаются клиентом с использованием этих карт, сумма которых превышает: остаток денежных средств на счете клиента, если в договор банковского счета не было включено условие предоставления овердрафта; лимит предоставления овердрафта; лимит предоставляемого кредита, который определен в кредитном договоре.

Указанные выше операции совершаются посредством предоставления клиенту кредита в порядке и на условиях, которые предусмотрены в кредитном договоре и в договоре банковского счета.

При совершении операций с применением пластиковой карты составляются документы в бумажной и электронной форме. На основании документа по операциям с применением платежной карты совершаются расчеты по указанным операциям. Также этот документ служит подтверждением осуществления этих операций.

Для получения банковской карты физическому или юридическому лицу необходимо открыть счет в банке-эмитенте. Далее с банком заключается договор банковского счета, кредитный или другой договор, в котором будет предусмотрено совершение операций с применением банковских карт. Карта, выдаваемая клиенту в пользование, является собственностью банка.

На каждой карте содержится наименование и логотип банка-эмитента. Кроме этого, каждая карта содержит персональный идентификационный номер (ПИН-код). Владельцу карты это дает возможность обслуживания в банкоматах или POS-терминалах.

Порядок осуществления расчетов с использованием пластиковых карт можно представить в виде схемы в соответствии с рисунком 1.

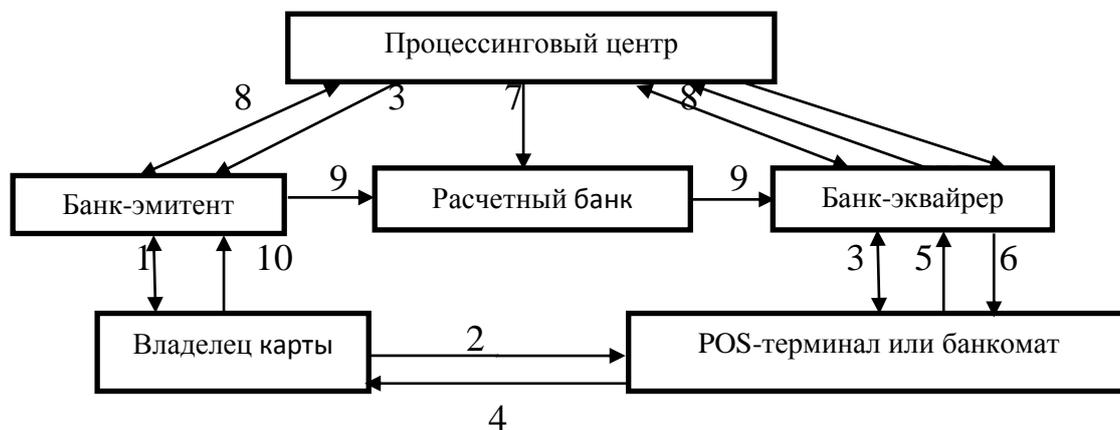


Рисунок 1 - Схема осуществления расчетов при помощи пластиковых карт

1. Для того чтобы клиент смог получить банковскую карту, ему необходимо открыть специальный счет в банке-эмитенте.

2. Чтобы расплатиться за товар (услугу) или снять наличные деньги, держателю карты достаточно лишь вставить карту в банкомат и ввести ПИН-код. Также можно предоставить карту в POS-терминал.

3. Посредством банкомата и POS-терминала происходит авторизация банковской карты.

4. Когда карта будет вставлена в банкомат, с нее списывается сумма сделки, владельцу карты выдается слип, на котором он обычно расписывается.

Потом держатель карты может получить товар, расплатиться за услуги или получить наличные деньги. И, наконец, карта возвращается владельцу.

5. В банк-эквайрер POS-терминалом передаются слипы, служащие подтверждением проведения расчетов.

6. Расчеты с POS-терминалом совершаются с помощью предоставленных слипов. Их общая сумма зачисляется на счет POS-терминала.

7. Все проведенные расчеты по картам передаются банком-эквайрером в процессинговый центр.

8. В процессинговом центре происходит обработка полученной за день информации. Далее формируются итоговые данные для осуществления взаиморасчетов. Эти данные доводятся до всех участников.

9. При осуществлении операций с применением карт возникают взаимные обязательства между участниками расчетов, которые впоследствии погашаются.

10. С банковского счета держателя карты банком списывается сумма операций с учетом комиссии.

Расчетно-кассовые операции с применением банковских карт, выданных клиентам, могут осуществляться только той кредитной организацией, чьи логотип и наименование указаны на лицевой стороне карт. Логотипы иных кредитных организаций не допускаются. Наиболее популярными в России являются карты «VISA» и «MasterCard». Система «VISA» уже давно стала самой лучшей и распространенной во всем мире. На региональном уровне она еще может уступать первенство, однако на мировом уровне она обгоняет почти всех конкурентов. На данный момент многие банки и сервисы сотрудничают с этой системой, благодаря чему она даже становится основой для денежных переводов. Поэтому система «VISA» заслуживает первое место по популярности.

Система «MasterCard» также является одной из самых распространенных платежных систем. Она очень удобна и надежна, однако в ней есть существенный недостаток – это основная валюта. Часто банки для этой

системы используют валюту евро, что не совсем удобно при перечислении больших сумм. Но стоит отметить, что при работе с европейской валютой эта система очень удобна. Поэтому она находится на втором месте.

Расчеты с использованием банковских карт в РФ совершаются только в рублях и на основании договора, который заключается между банком и физическим или юридическим лицом. На основании действующего российского законодательства имеются исключения среди расчетов в иностранной валюте. На такой карте должно указываться наименование и логотип эмитента, с помощью которых его можно распознать.

Карточки, принадлежащие к одной платежной системе, имеют признаки, которые позволяют распознать принадлежность этих карт к платежной системе.

Международная платежная система состоит из ассоциации финансовых организаций из разных стран. Организационным принципом является бездоходная корпорация, которая зарегистрирована в США (штат Делавар). Членами ассоциации являются ее совладельцы. Совет Директоров является управляющим органом, утверждающим президента. Он выбирается из числа наиболее активных членов.

Платежная система «Золотая корона» (далее по тексту – Система) - это система расчетов по банковским картам денежных переводов. Она зарегистрирована Банком России на основе требований ФЗ «О национальной платежной системе» 20 декабря 2012 года. Эта система объединяет более 500 банков в России и стран СНГ и включает в себя платежные сервисы: «Золотая Корона - Денежные переводы» и «Золотая Корона - Банковская карта».

В 2013 году ЦБ РФ признал платежную систему «Золотая Корона» социально значимой платежной системой. На основании Федерального закона от 27 июня 2011 года № 161-ФЗ (в редакции от 03 июля 2016 года) «О национальной платежной системе» минимальное значение общего объема денежных переводов, которые осуществляются в рамках платежной системы в течение 3-х месяцев подряд, при котором она может быть отнесена к категории

социально значимой, составляет 100 млрд. рублей. Более половины этой суммы должно приходиться на переводы не выше 100 тыс. рублей.

Политикой «Золотой Короны» является формирование интегрированной технологии, которая бы обеспечивала банку общую точку контакта с клиентом по всем важным финансовым продуктам и сервисам, а ключом к ним являются пластиковые карты. Банку достается инструмент, с помощью которого он получает общую информацию по каждому клиенту, также он может анализировать финансовое и общее потребительское поведение, выстраивать эффективную коммуникацию с использованием каналов дистанционного обслуживания.

Главной задачей Системы является развитие направления, которое связано с транспортными и социальными карточками. Важное условие коммерческого успеха – это выбор клиентуры. Он нацелен на привлечение широких слоев населения России. Клиенты «Золотой Короны» - это в основном россияне, которые не имеют высоких доходов.

Отмечая роль банковских карт в системе безналичных расчетов, следует учитывать, что:

а) банковская карта не заменяет наличные деньги, она является лишь одним из средств при расчетах;

б) наличие банковской карты дает право ее владельцу на получение товаров и услуг, наличных денежных средств, а также дает возможность производить расчеты;

в) во всем мире и в России банковские карты имеют достаточно развитую правовую базу;

г) банковская карта может выступать в качестве документа, подтверждающего право ее владельца на платеж. Специальные устройства позволяют доказать и подтвердить осуществление платежа;

д) для обеспечения безопасности ведения расчетов, карты снабжены множеством степеней защиты, особенно микропроцессорные карты;

е) банковские карты можно использовать в любых технологиях проведения электронных расчетов. Их можно использовать как дополняющий элемент при удаленном банковском обслуживании клиентов, при проведении денежных переводов, платежей между банками и клиентами, оплате товаров и услуг через Интернет, при создании городских (региональных) систем оперативных взаиморасчетов между субъектами экономики и др.;

ж) современные микропроцессорные карты дают полет фантазии разработчикам для создания совершенно новых банковских продуктов.

Использование банковских карт оказывает существенное влияние на развитие безналичного денежного оборота, сокращает издержки обращения. Существуют и другие достоинства: растет оборот, прибыль, конкурентоспособность и престиж банков, предприятий розничной торговли и других организаций, использующих карты; наличие гарантии платежа; увеличение занятости (например, в сфере зарубежного туризма).

Банки, используя в качестве платежного средства пластиковые карты, существенно снижают свои издержки на изготовление, обработку, учет бумажно-денежной массы, других бумажных платежных средств. Также использование карт помогает сэкономить время и снизить затраты живого труда. Достаточно объемная работа по осуществлению электронных расчетов выполняется быстро, надежно, при минимальной потребности в обслуживании. Кроме этого, клиенту, использующему банковскую карту, исподволь прививается компьютерное мышление, умение обращаться с техникой, рассчитывать собственные траты на перспективу.

## 2 Анализ использования банковских карт в системе безналичных расчетов ПАО «Сбербанк России»

### 2.1 Общая характеристика ПАО «Сбербанк России»

Созданный в 1841 году Сбербанк России сегодня является современным универсальным банком, который удовлетворяет потребности разнообразных групп клиентов в обширном спектре банковских услуг.

Особенными направлениями деятельности ПАО «Сбербанк» является предложение широкого вида банковских розничных продуктов и услуг населению и субъектам малого предпринимательства.

Организационная структура ПАО «СБЕРБАНК» представлена на рис.2.

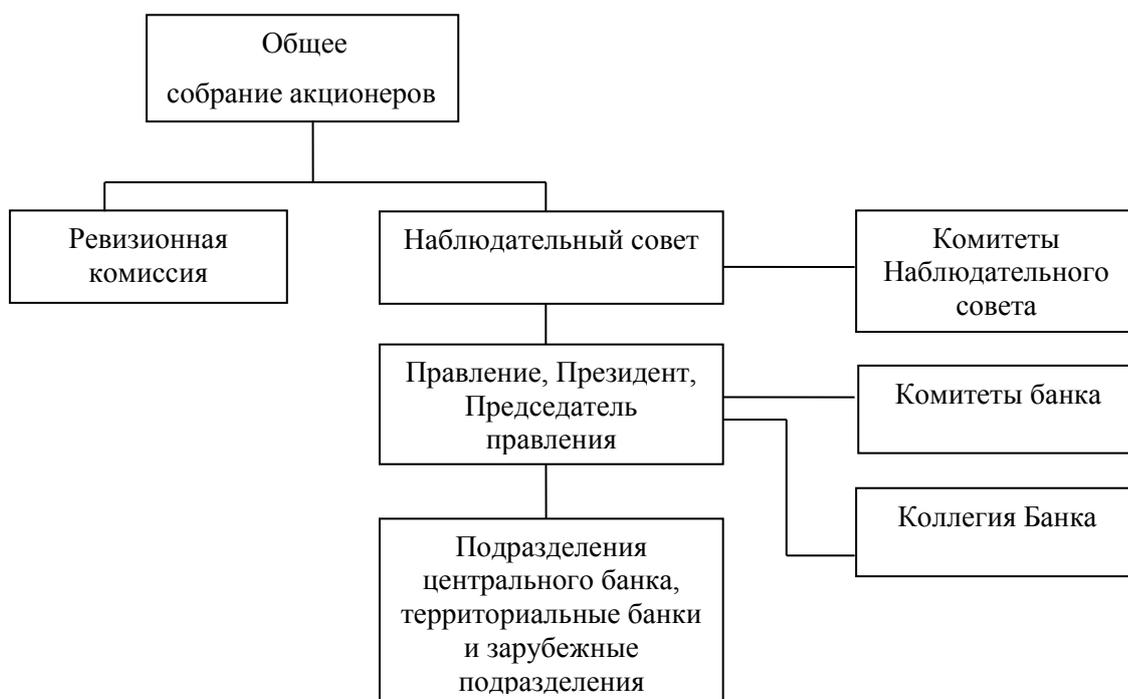


Рисунок 2 – Организационная структура ПАО «СБЕРБАНК»

Высшим органом управления Банка, который принимает решения по главным вопросам его деятельности, есть общее собрание акционеров.

В 2014 году Банком было продлено осуществление стратегии розничного бизнеса, в основании которого лежит клиентоориентированный доступ к развитию бизнеса, который направлен на повышение качества обслуживания клиентов вместе с намерениями к максимальной доходности.

В данное время продуктовое предложение Банка является одним из самых обширным на рынке, овладевает большинством его сегментов и может удовлетворить почти каждую потребность клиентов.

Главными конкурентными особенностями Банка является не только сумма розничных продуктов и условия по ним, но и особенность клиентского обслуживания, технический потенциал банкинга и сегментированный подход к различным категориям клиентов.

Все это разрешило Банку достичь в 2012 году настоящего повышения прибыли (таблица 1).

Таблица 1 – Основные показатели деятельности ПАО «Сбербанк России»

Показатели	Ед.измерения	2013 г.	2014 г.	2015 г.
Операционные доходы до резервов	в млрд. руб.	1103,8	1300,70	1429,80
Прибыль до налогообложения	в млрд. руб.	455,7	374,20	331,20
Чистая прибыль	в млрд. руб.	362,0	290,3	222,90

Операционные доходы Банка до создания резервов под обесценение долговых финансовых активов составили 1 429,8 млрд. руб., показав рост в 9,9% по сравнению с 2014 годом (1 300,7 млрд. руб.).

Чистая прибыль Банка за 2015 год сократилась на 23,2% и составила 222,9 млрд. руб. (или 10,36 рублей на обыкновенную акцию) по сравнению с чистой прибылью за 2014 год в размере 290,3 млрд. руб. (или 13,45 рублей на обыкновенную акцию) (рис. 3).

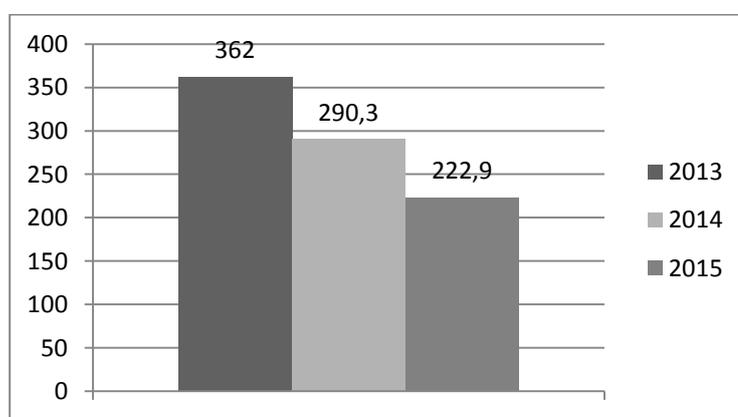


Рисунок 3 – Динамика чистой прибыли Банка за 2013-2015 годы, млрд. руб.

Динамика и структура активов Банка за 2013-2015 годы представлена на

рисунке 4.

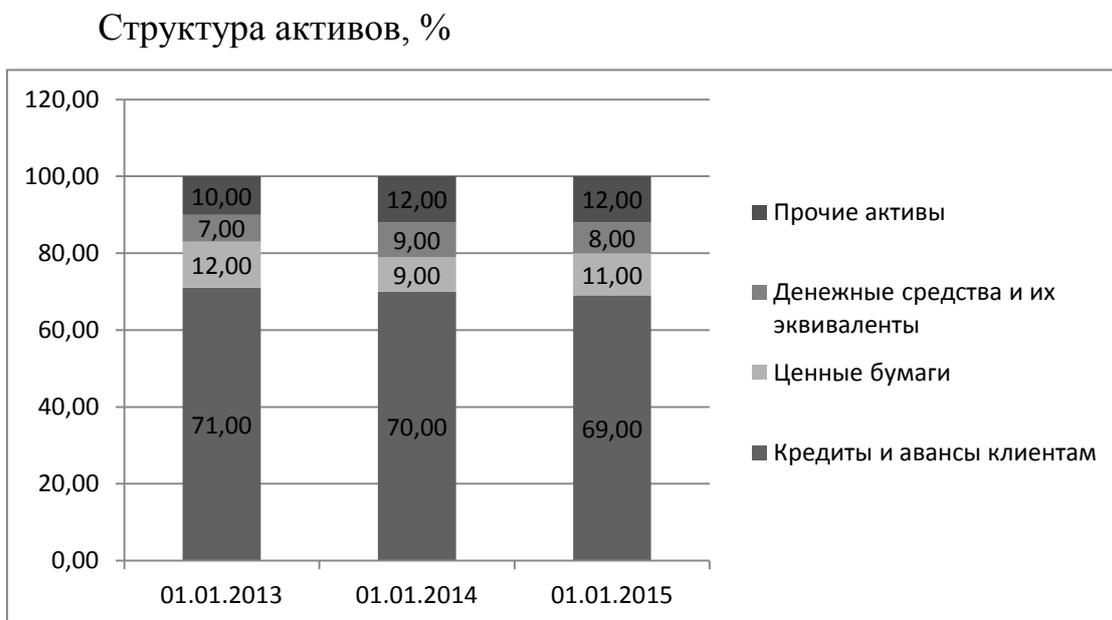
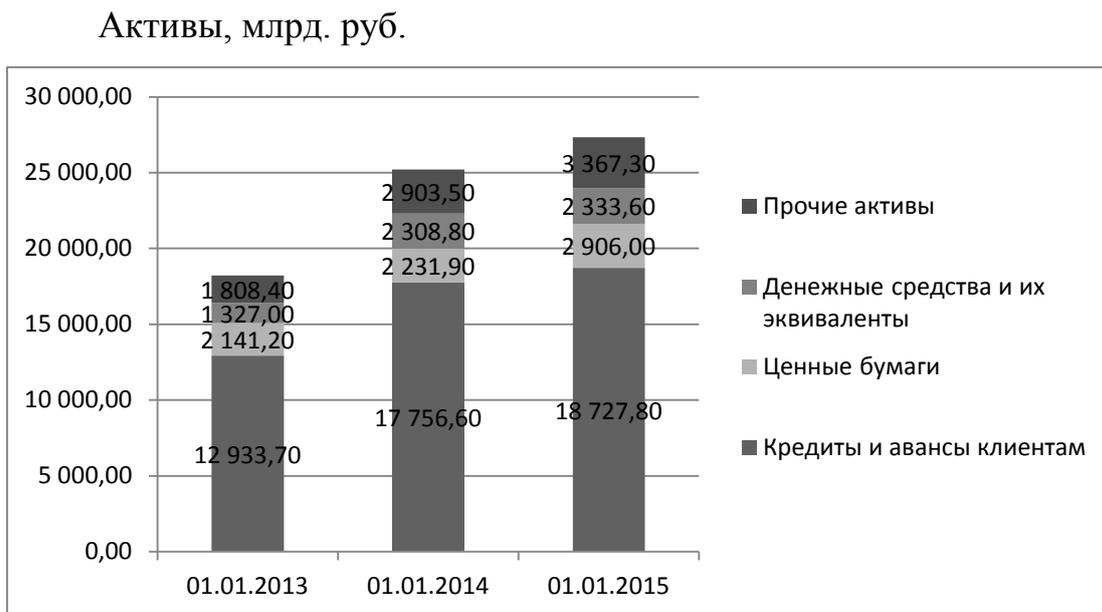


Рисунок 4 – Динамика и структура активов Банка за 2013-2015 годы

Исходя из данных, представленных на рис. 4. видно, что за период 2014-2015 гг. совокупные активы Банка увеличились на 2133,9 млрд. руб., или на 8,5%. В структуре активов в 2015 году 69% принадлежит кредитам и авансам клиентам.

В целом, по состоянию на 31 декабря 2015 года доля активов, приносящих процентный доход, составила 86% от общих активов Банка.

Кредитный портфель Банка на конец 2015 года составлял 19924,3 тыс.

руб., рост сравнительно с 2014 года – 1298,2 млрд. руб., или 7% (рис. 5).

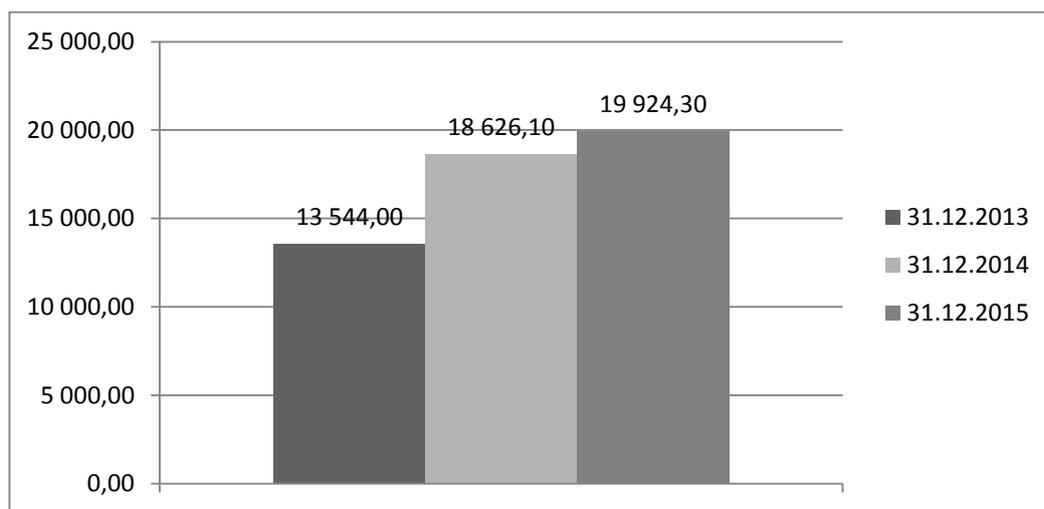


Рисунок 5 – Динамика кредитного портфеля Банка за 2013-2015 годы, млрд. руб.

Розничные кредиты занимают более 23 % кредитного портфеля банка, корпоративные кредиты – 77%.

Увеличение портфеля корпоративных кредитов преимущественно вызвано ростом коммерческого кредитования на 14,9% за 2015 год.

Отношение кредитного портфеля к средствам клиентов составило 91,9 % на фоне улучшения ситуации с ликвидностью.

Динамика и структура обязательств Банка представлена на рис. 6.

Из рис. 6 видно, что в 2015 году сумма обязательств Банка выросла на 1779 млрд. руб., или на 7,7%.

Средства физических лиц остаются основным источником фондирования Банка и составляют 48,3% от обязательств Банка по состоянию на 31 декабря 2015 года. По состоянию на 1 января 2016 года Банк привлек 10,2 трлн. рублей средств частных клиентов – исторически максимальный объем. Приток средств частных клиентов за год также рекордный: +2,2 трлн. рублей.



Рисунок 6 – Динамика и структура обязательств Банка за 2013-2015 годы, млрд. руб.

В 2015 году Банк привлек рекордную сумму средств от корпоративных клиентов. Прирост составил 1,5 трлн. рублей, и остаток достиг величины 7,4 трлн. рублей. Работа по привлечению средств корпоративных клиентов имела важное значение, так как в течение года Банк заместил дорогие средства банка России средствами клиентов.

Объем привлеченных средств частных клиентов, включающих срочные депозиты, счета до востребования и банковские карты, а также средства в драгоценных металлах за 2015 год вырос на 2,2 трлн. рублей и к 1 января 2016 года превысил 10,3 трлн. рублей.

Динамика собственного капитала Банка за 2013-2015 годы показана на рис. 7.

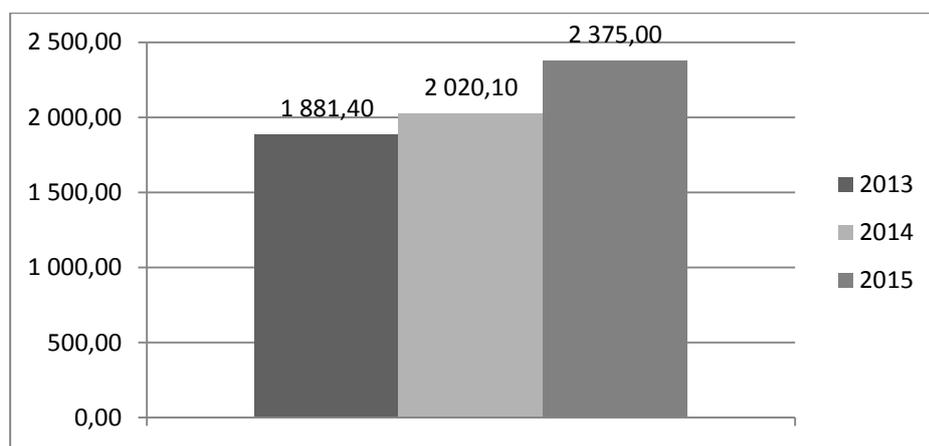


Рисунок 7 – Динамика собственного капитала Банка за 2013-2015 годы

Собственный капитал на конец 2015 года составил 2375 млрд. руб., что на 354,9 млрд. или на 17,6% больше, чем в прошлом году.

Основным акционером и учредителем Сбербанка является Центральный банк Российской Федерации, который владеет 50% уставного капитала плюс одна голосующая акция. Другими акционерами Банка являются международные и российские инвесторы.

ПАО «Сбербанк России» - занимает лидерские позиции на рынке банковских услуг по многочисленным параметрам (рис. 8).

Основная цель на 2016-2017 годы - это увеличение объемов продаж и расширение доли рынка за счет оптимизации внутренних бизнес-процедур, которые сопутствуют кредитному процессу, и предложения новых заманчивых финансовых продуктов, ориентированных на индивидуальные потребности клиентов.

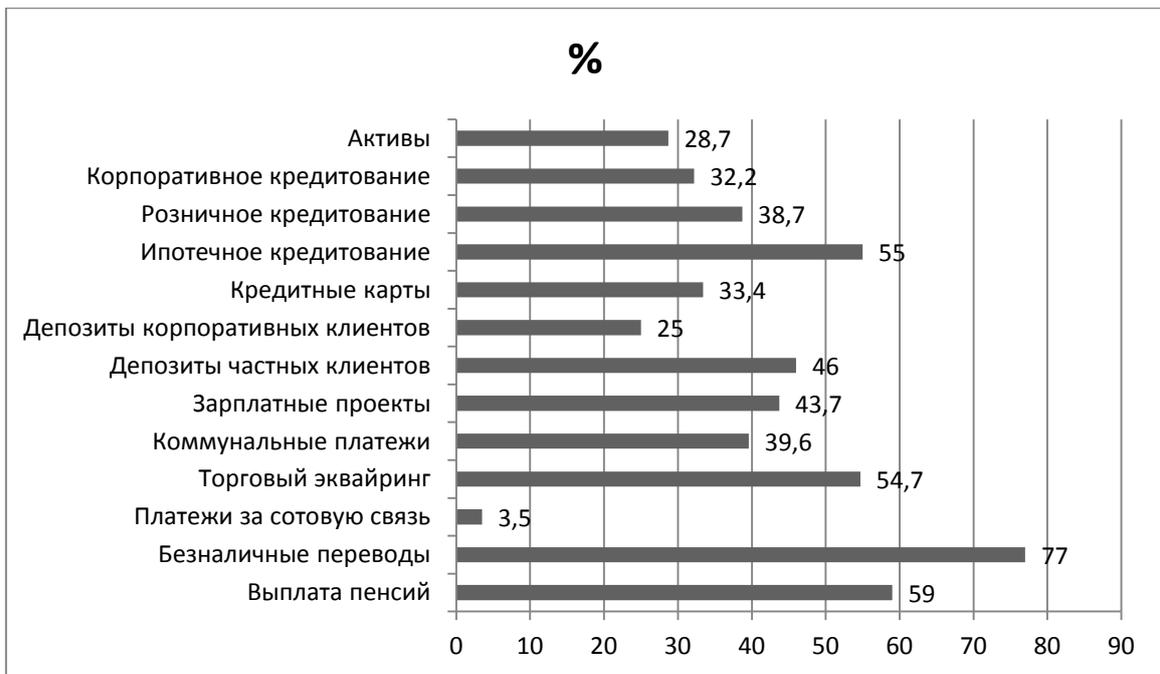


Рисунок 8 – Доля ПАО «Сбербанк России» на рынке России (на 01.01.2016), %

На конец 2015 года филиальная сеть ПАО «Сбербанк России» в России состояла из 16,4 тыс. точек обслуживания клиентов. В течение года открыто около 581 новых точек обслуживания (рис. 9).



Рисунок 9 – Точки обслуживания клиентов сбербанка в России в 2013-2015 годы, в т.ч. расположенные в малонаселенных и экономически слаборазвитых регионах (МиЭСР)

Лидерские позиции ПАО «Сбербанк России» удерживает на рынке за счет активной деятельности по продвижению банковских продуктов для всех сегментов рынка.

## 2.2 Механизм осуществления расчетов банковскими картами в ПАО «Сбербанк России»

ПАО «Сбербанк России» предлагает клиентам следующие виды карт:

- дебетовую платежную карту;
- кредитную карту;
- интернет-карту
- продукт «Универсальный»;
- пенсионную карту;
- мгновенную карту.

Любой клиент может подобрать для себя подходящий вариант по удобству и функциональным возможностям пластиковых карт. Получить карту Сбербанка России может любой гражданин РФ, достигшего возраста 18-ти лет (в иных случаях 14 лет), обратившись в отделение Сбербанка при наличии паспорта или иного документа, удостоверяющего личность. Также карту Сбербанка России могут получить и не только граждане РФ, но и нерезиденты РФ, но только при наличии решения руководителя отделения Сбербанка о выдаче карт. Для получения карты Сбербанка необходимо заполнить заявление, ознакомиться с тарифами и условиями банка. При желании, можно оформить заявление на получение карты Сбербанка через интернет на официальном сайте Сбербанка в разделе Сбербанк Онлайн по адресу <https://esk.sbrf.ru>, а получить ее в любом отделении банка.

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 Сбербанком клиенту в

пределах оговоренного договором лимита, который банк устанавливает исходя из платёжеспособности клиента.

Особенности пользования кредитной картой ПАО «Сбербанк России»:

1) При снятии наличных с кредитной карты взимается комиссия в размере 3%, но не менее 390 руб. (4% и не менее 390 руб., если снимать в другом банке).

2) Наличие льготного периода кредитной карты, который позволяет пользоваться кредитными средствами без уплаты процентов.

3) Наличие обязательного ежемесячного платежа в размере 5% от суммы задолженности (если не уложились в льготный период и не хотите гасить задолженность полностью).

4) Наличие кредитного лимита (для разных видов карт отличается).

5) Использование кредитной карты является хорошей альтернативой краткосрочных кредитов на потребительские нужды.

За 2015 год Банк увеличил объем ссудной задолженности по кредитным картам с 410 до 441 млрд. руб. и упрочил позицию лидера этого рынка в России: доля на рынке кредитных карт выросла с 29,9% до 33,4%.

Количество действующих кредитных карт достигло 15,6 млн.

В 2015 году в рамках мер реагирования на рыночную ситуацию Сбербанк увеличил процентные ставки по задолженности по вновь оформляемым кредитным картам. Увеличена комиссия за снятие наличных денежных средств с кредитных карт.

В апреле Банк ввел временную процедуру уменьшения кредитных лимитов по действующим кредитным картам. Процедура затронула клиентов, допускающих просрочки платежей. Расчет новых лимитов ведется на базе скоринговой модели. С апреля лимиты снижены в общем на 28 млрд. руб., что высвободило Банку 3,2 млрд. руб. резервов.

Банк выпускает кредитные карты без PIN-конвертов: клиент самостоятельно назначает PIN-код по своей карте в момент ее получения.

С сентября клиенты Сбербанка могут заказать кредитную карту с одобренным лимитом в 50 тыс. банкоматов, где установлена платформа «Сириус»: карту Classic можно сразу получить в ближайшем отделении, а премиальную карту Gold – через несколько дней.

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

По дебетовой карте можно:

- 1) снять деньги с карты;
- 2) зачислить деньги на карту;
- 3) перечислить деньги с карты на другую карту;
- 4) безналично оплатить товары и услуги;
- 5) пополнить счет мобильного телефона;
- 6) погасить кредит в Сбербанке;
- 7) зачислить денежные средства на Яндекс-кошелек;
- 8) вывести деньги на карту с электронных кошельков (WebMoney, Яндекс-деньги, Qiwi и др.) и мобильных телефонов (МТС, Билайн, Мегафон);
- 9) получать переводы от третьих лиц;
- 10) оплатить услуги ЖКХ;
- 11) оплатить налоги и штрафы;
- 12) оплатить интернет, телефон и спутниковое телевидение (триколор).

Услуги, доступные по дебетовой карте Сбербанка:

- 1) Сбербанк-Онлайн — в большинстве случаев позволяет обходиться без отделений и банкоматов Сбербанка, а проводить безналичные платежи со стационарного ПК или мобильных устройств.

2) Мобильный банк — расширяет возможности карты и необходим для регистрации в Сбербанк Онлайн.

3) 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.

Для перечисления заработной платы на карту также используются дебетовые карты. Оформление зарплатной карты требует обязательного наличия договора с работодателем на открытие и обслуживание зарплатных карт. Т.е. руководство предприятия должно подать заявку на присоединения к условиям «зарплатного» проекта и все необходимые документы, среди которых – список сотрудников для оформления зарплатных карт. Если сотрудник включён в этот список, он получает право на оформление зарплатной карты. Чтобы сделать зарплатную карту Сбербанка такому сотруднику нужно обратиться с паспортом в отделение банка, где открыт зарплатный проект или оформить её на предприятии, если Сбербанк отрядит своего сотрудника для этих целей.

Самые популярные виды зарплатных карт Сбербанка считаются карты начального уровня: «Сбербанк-Maestro» и «Виза Электрон». Зарплатные карты Сбербанка выдаются работникам бесплатно.

В 2015 году Сбербанк расширил возможности клиентов, обладающих дебетовыми картами. Реализован выпуск международных банковских карт с функцией проездного Розничный бизнес 27 билета «Тройка». Помимо привычного функционала дебетовой карты Сбербанка, новая карта служит инструментом оплаты проезда в транспортной инфраструктуре Москвы.

Запущен новый сервис: держатели любых дебетовых карт Сбербанка могут совершать переводы со своих карт на любые карты Visa других российских банков через систему Сбербанк Онлайн, банкоматы и мобильные приложения.

По категориям клиентам ПАО «Сбербанк России» предлагает следующие карты:

- обычные карты;
- серебряные карты;
- золотые карты.

Обычные карты предназначены для рядового клиента. Это Visa Classic, Eurocard / MasterCard Mass (Standard) (Приложение В).

Серебряная карта (Silver, Business) называется бизнес-картой и предназначена для частных лиц, сотрудников компаний, уполномоченных расходовать в тех или иных пределах средства своей компании (Приложение В).

Золотая карта (Gold) предназначена для наиболее состоятельных богатых клиентов (Приложение В).

Оформление именной карты Сбербанка имеет такой же порядок что и оформление обычной дебетовой или кредитной карты. Именную карту можно заказать в офисе Сбербанка, а кредитную карту и дебетовую карту с индивидуальным дизайном можно заказать онлайн на сайте Сбербанка. Основное отличие в оформлении именной карты – это срок её получения. Как правило, банку требуется дополнительно до 2-х недель на изготовление карты с эмбоссированным именем её держателя. Оформление именной карты в Сбербанке обычно стоит дороже, чем оформление неименной. Это оправдывается дополнительными степенями защиты, большим удобством при расчётах за границей и другими преимуществами.

С июля на сайте Сбербанка появилась возможность заказа карты с использованием собственных фотографий из Instagram. В дальнейшем планируется расширить интеграцию с социальными сетями.

В 2015 году реализовано более 90 проектов по выпуску карт с индивидуальным дизайном для зарплатных клиентов, из них 44 проекта – с ВУЗами. Более 370 тыс. клиентов получают зарплатные карты с индивидуальным дизайном. Это делает зарплатные проекты Сбербанка более привлекательными.

По всей территории России выплата заработной платы сотрудникам предприятий происходит по технологии, удобной клиентам: предприятие предоставляет по системе Сбербанк Бизнес Онлайн реестр на зачисление средств своим сотрудникам, Банк в онлайн-режиме зачисляет заработную плату на карты сотрудников, информация о зачислениях мгновенно становится доступна предприятию. Процесс автоматизирован и вероятность операционных ошибок исключена.

Успешно внедрена новая технология зарплатных зачислений сотрудникам федеральных компаний, имеющих филиалы в разных городах и регионах страны. По единому реестру, где указаны сотрудники компании, имеющие счета в разных отделениях Сбербанка, и причитающаяся им заработная плата, Банк самостоятельно перечисляет денежные средства с расчетного счета компании на зарплатные счета ее сотрудников.

Сбербанк оптимизирует карточные процессы. По новой технологии конверсионных операций для физических лиц конвертация между картами внутри Сбербанка, а также с карты на вклад, происходит мгновенно по курсу, зафиксированному на момент совершения операции. Это исключает возникновение валютного риска и жалоб клиентов.

Процессинг операций международных платежных систем MasterCard и VISA полностью переведен на обслуживание через Национальную систему платежных карт.

В апреле Сбербанк запустил услугу «Копилка» в рамках сервиса Сбербанк Онлайн. Это автоматический перевод денежных средств клиента с дебетовой карты на вклад по заданному клиентом алгоритму. Услуга очень популярна: 150 тыс. подключений за год.

Итак, чтобы использовать карту Сбербанка (как дебетовую, так и кредитную) по полной программе и сделать ее максимально удобной, необходимо подключить услугу Мобильный банк и зарегистрироваться в системе Сбербанк Онлайн.

Основной задачей программы развития банковских карт ПАО «Сбербанк России» является увеличение масштабов деятельности по всем направлениям карточного бизнеса, совершенствование карточных продуктов с целью соответствия их качественного уровня мировым стандартам. Продолжается работа по созданию платежной системы банка, включающей единый набор карточных продуктов, эмитированных банком, и единую сеть приема карт, составным элементом которой является сеть банкоматов и терминалов. Предполагается значительное расширение сферы применения банковских карт, как для физических, так и для юридических лиц.

### 2.3. Анализ деятельности работы с банковскими картами в ПАО «Сбербанк России»

Доля ПАО «Сбербанк России» на рынке банковских карт остается стабильной и по результатам работы в 2015 году составляет более 33% (таблица 2).

Таблица 2 – Доля Сбербанка на рынке розничного кредитования

Сегмент	1.01.2014	1.01.2015	1.01.2016
Рынок розничного кредитования	34,5	35,9	38,7
Рынок ипотечных кредитов	52,1	52,9	55,0
Рынок пластиковых карт	29,1	29,9	33,4
Рынок потребительских кредитов	31,8	32,6	33,2
Рынок автокредитов	14,9	15,1	14,3

Работа с банковскими пластиковыми картами — следующий по значимости вид услуг, который по итогам 2015 года принес Банку 156,1 млрд. руб., или 52,4 % всех комиссий (таблица 3).

Таблица 3 – Комиссионные доходы и расходы ПАО «Сбербанк», в т.ч. по пластиковым картам

млн. руб.	2015 год	2014 год
1	2	3
<b>Комиссионные доходы</b>		
<b>Операции с банковскими картами</b>	<b>156 078</b>	<b>126 455</b>
Расчетные операции	54 562	38 942
Кассовые операции	30 134	31 186

Окончание таблицы 3

1	2	3
Ведение счетов	13 201	II 740
Банковские гарантии	13 603	9 396
Валютный контроль	4 963	4 138
Операции с иностранной валютой	4 907	5 185
Торговое финансирование и документарные операции	3 803	2 662
Обслуживание бюджетных средств	3 037	1 705
Аренда сейфов и банковских ячеек	1 350	1 342
Операции с ценными бумагами	1 038	921
Агентские и прочие услуги	415	386
Прочие	10610	7056
<b>Итого комиссионные доходы</b>	<b>297 701</b>	<b>241 114</b>
<b>Комиссионные расходы</b>		
<b>Операции с банковскими картами</b>	<b>25 484</b>	<b>18 537</b>
Расчетные операции - расход	2 553	2 483
Инкассация	348	392
Прочие	3 375	2 527
<b>Итого комиссионные расходы</b>	<b>31760</b>	<b>23 939</b>
<b>Чистые комиссионные доходы</b>	<b>265 941</b>	<b>217 175</b>

Активное развитие пластиковых карт обеспечило дальнейший отрыв от конкурентов (таблица 4).

Таблица 4 – Показатели деятельности ПАО «Сбербанк России» по работе с банковскими пластиковыми картами

млн. шт.	1.01.2014	1.01.2015	1.01.2016
Дебетовые карты	81,4	87,3	102,3
Кредитные карты	13,8	14,6	15,6
<b>Итого действующих карт Сбербанка</b>	<b>95,2</b>	<b>101,9</b>	<b>117,9</b>

По численности эмитированных карт Сбербанк решительно лидирует в России и во всей Европе. В 2015 году Сбербанк стал лидером российского рынка по объемности задолженности по кредитным картам.

Все банки, в т.ч. и ПАО «Сбербанк России» заинтересованы в том, чтобы клиенты совершали больше транзакций по карте и меньше снимали наличные – на транзакциях банки зарабатывают.

В 2015 году в ПАО «Сбербанк России» имеет место существенный рост безналичных платежей с помощью пластиковых карт (Приложение Г).

Рост доли безналичных операций по картам в ПАО «Сбербанк России» связывают с увеличением p2p-переводов среди клиентов Сбербанка, запуском

услуг по переводам на карты сторонних банков и растущей долей платежей в цифровых каналах: доля безналичных операций по картам в торгово-сервисных предприятиях составила 13,5%, платежей и переводов – 35%. Значительная доля переводов означает, что объясняется значительными вложениями ПАО «Сбербанк России» в интернет-банк.

Рост безналичных операций отразился и на комиссионном доходе ПАО «Сбербанк России»: за 2015 год он вырос на 4,4% до 290 млрд. руб., наибольший комиссионный доход приносят операции с картами.

В 2015 году Сбербанк осуществил множество важных проектов по пластиковым картам, среди них – это выпуск первых в РФ карт с технологией 3D-дизайна, выпуск карт с персональным дизайном на основе рисунка клиента или из основанной галереи, предложение виртуальных карт для неопасного проведения операций в сети Интернет, предложение клиентам карт мгновенной выдачи, а также карт с транспортным приложением Московского метрополитена. С даты 170-летия Сбербанка начала действие программа лояльности «Спасибо от Сбербанка», которая позволяет копить бонусные «Спасибо» при уплате за покупки картами Банка и потом менять их на скидки в магазинах-партнерах.

Переведение клиентов на удаленные каналы и устройства самообслуживания является одним из главных элементов программы Сбербанка по уменьшению очередей. Удаленные каналы обслуживания разрешают нашим клиентам значительно экономить время, а клиентам с ограниченными возможностями — обрести доступ к услугам Банка.

Основные итоги года в сфере усовершенствования удаленных каналов и устройств самообслуживания:

- в «Сбербанк Онлайн» возник раздел «Личные финансы», который удобно представляет сведения о расходах, доходах и активах клиента;
- количество активных пользователей «Сбербанк Онлайн» - это 2,4 млн. человек, «Мобильного банка» составило 5,3 млн. человек;

- запущен сервис «Автоплатеж», который позволяет автоматически пополнять счета сервис-провайдеров;

- к услуге «Сбербанк Бизнес Онлайн», которая позволяет проводить полное обслуживание корпоративных клиентов, подсоединено больше 260 тыс. компаний малого, среднего и крупного бизнеса;

- в банкоматах и терминалах Банка доступна оплата более 15 тыс. поставщиков услуг.

- посредством удаленных каналов совершается приблизительно 71 % всех розничных транзакций: переводов, платежей, погашении кредитов, получения наличных.

Распространению всех видов карт и устройств их обслуживания способствовало дальнейшее развитие инфраструктуры их обслуживания.

Сеть устройств самообслуживания в соответствии со стратегией Банка в 2015 году составила 52 тыс. банкоматов с функцией выдачи наличных, 34 тыс. без функции выдачи наличных. Расширилась сеть устройств самообслуживания с новым программным обеспечением, которое предоставляет клиентам единое пространство для выполнения операций. В этих устройствах (более 53 тыс. штук) клиент видит свои операции, проведенные в интернет-банке Сбербанк Онлайн, может распечатать по ним чек-подтверждение и повторить платеж по созданному ранее в интернет-банке шаблону. Показатель технической доступности устройств для клиентов в 2015 году повысился с 93,2% до 95,1%. Доля неэффективных устройств самообслуживания сократилась с 14,7% до 2,7%.

Специалистами Банка разработан учебный курс по применению новых банковских продуктов и технологий: банковских карт, транспортной карты, дистанционных банковских сервисов, универсальной электронной карты гражданина Российской Федерации.

Учебные классы снабжены платежными терминалами и банкоматами Банка, чтобы закреплять полученные теоретические знания. Посетители

курсов, преимущественно пенсионеры, также учатся работе на компьютере и осваивают Интернет.

Таким образом, одну из ведущих позиций среди отечественных банков по численности выпускаемых пластиковых карт занимает ПАО «Сбербанк России». Предлагаемые ПАО «Сбербанк России» карточные продукты достаточно многочисленны и разнообразны. Благодаря такому разнообразию видов пластиковых карт каждый клиент Банка может выбрать для себя самый подходящий вариант, который будет отвечать всем потребностям собственника карты.

Модернизация расчетов, усовершенствование банковских технологий в целях формирования современной системы расчетов – это один из главных направлений работы ПАО «Сбербанк России».

### 3 Основные направления совершенствования работы с банковскими картами в ПАО «Сбербанк России»

#### 3.1 Проблемы и перспективы развития видов услуг с использованием банковских карт

Использование платежных карт в нашей стране уступает среднестатистическим показателям в странах Европы. Это можно объяснить тем, что в результате финансовых кризисов 1998 и 2008 годов в большей степени пострадал банковский сектор.

В большинстве экономически развитых стран расчеты платежными картами являются неотъемлемой частью сферы торговли и услуг.

В России слабо развитая инфраструктура в области банковских карт не дает приблизиться к максимальному уровню безналичных расчетов. Несмотря на это, сегодня, рынок банковских карт демонстрирует быстрые темпы роста, которые вместе с темпами экономического роста будут продолжать свое развитие и более глубокое внедрение в экономическую жизнь населения. Увеличение количества карт будет достигать 100 % в год, а обороты, связанные с картами, будут возрастать на 50–60 %.

С ростом потребительского рынка, развивается бизнес, связанный с выпуском банковских карт. Население пользуется банковскими картами ежедневно, они расплачиваются ими за товары и услуги. Ведь совсем недавно держатели банковских карт пользовались только банкоматами для снятия наличных денег, а уже сегодня мы используем карты, расплачиваясь за покупки в магазине. Не смотря на удобства использования пластиковых карт, существуют несколько проблем, которые противодействуют развитию и всё большему внедрению на рынок пластиковых банковских карт.

Во-первых, это технические проблемы. Проблема возникает с каналами связи. Банкоматы соединяются друг с другом при помощи спутниковой связи и мобильного интернета. На мобильной линии могут случиться сбои, а еще хуже сигнал мобильного интернета может перехватить злоумышленник (хакер). Так

же возникают трудности при приеме, снятии наличных денег банкомат может «зажевать» деньги или карту. Владельцам банков из-за этой проблемы необходимо всё время усовершенствовать свои банкоматы, а для этого нужно вкладывать средства на новые технологии и разработки.

Во-вторых, существуют различные виды мошенничества.

Одним из способов мошенничества является скримминг. Он появился несколько лет назад и до сих пор остается популярным. Злоумышленники используют специальное оборудование – скриммер, которое накладывается на щель приема карты банкомата. Прибор считывает основную информацию и особенности карты, что позволяет сделать ее дубликат. После изготовления карты остается узнать пин-код. По этой причине недалеко от банкомата устанавливаются камеры видеонаблюдения.

Другой способ мошенничества – это фишинг (от англ. «ловить рыбу»). Мошенники целиком и полностью копируют официальный сайт компании вашей банковской карты. Заходя на сайт, пользователи вводят свои персональные данные и тем самым предоставляют доступ к своим счетам. Перед началом работы с банковской картой удостоверьтесь, что это действительно официальный сайт компании. Официальные контакты можно уточнить в банке. Адресная строка у фальшивого сайта будет отличаться, поэтому нужно внимательно проверять каждый символ. Если пользователь «попался на крючок», то необходимо незамедлительно позвонить в официальную службу поддержки компании банковской карты и заблокировать ее.

Еще одной разновидностью фишинга является подставной магазин. Мошенники копируют не только сайты банков, но и сайты интернет-магазинов. Самым распространенным способом оплаты является перевод с банковской карты на счет Интернет-магазина. Здесь пользователя попросят ввести персональные данные, поэтому при малейшем подозрении необходимо удостовериться в подлинности существования Интернет-магазина, как советуют профессионалы: доверять нужно только проверенным источникам.

Следующий способ называется «проверка безопасности». Мошенник звонит клиенту банка, на телефон, представляется сотрудником банка и просит предоставить основную информацию о вашей банковской карте. В повседневной жизни люди не всегда оказываются бдительны, поэтому с легкостью могут предоставить информацию о своей пластиковой карте. Иногда преступники даже просят прочесть код подтверждения, который клиент получает в смс. Не стоит раскрывать информацию по вашим персональным данным посторонним и подозрительным лицам. Сотрудник банка, как по телефону, так и лично не может попросить ваших персональных данных, так как они уже имеется в общей клиентской базе.

Пятый способ носит название «спасение» денег. Это разновидность предыдущего способа. Злоумышленники вводят жертву в стрессовое состояние: распространяют смс с информацией о списании с лицевого счета какой-либо суммы. Чтобы прервать денежный перевод, мошенники просят сказать персональные данные. В таких ситуациях необходимо связаться с официальными представителями банка или прийти лично, чтобы удостовериться в подлинности перевода.

Шестой способ мошенничества – смс – сообщение: «Мама, у меня проблемы, не звони, переведи деньги на этот счет...», является самым аморальным, так как мошенники пользуются стрессовым положением родителей, которые чаще всего беспокоятся за своих детей. Прежде всего, по советам профессионалов, получив такое сообщение, не паникуйте, а просто позвоните своему ребенку. Иногда это сообщение приходит тому, у кого вовсе нет детей.

Седьмой способ – подставной покупатель. Широко используется в просторах интернета при продаже любого товара. Держателю карты звонит «покупатель» и просит продиктовать данные вашей карты: срок ее действия, название платежной системы и три цифры на обороте. Если держатель карты поинтересуется, с какой целью продавцу требуется столь личная информация, то у него уже заготовлен простой и понятный ответ. Держателю карты скажут,

что эти данные необходимы для того, чтобы перевести часть суммы за товар. Не стоит попадаться на эту аферу, цифры на обороте карте должен знать только ее владелец. Даже сотрудникам государственных банков их называть нельзя.

Восьмой способ – продажа карты с нулевым балансом. Это случай, когда у клиента есть карта, которая ему не нужна, а совершенно незнакомый человек предлагает продать ее. Мошенники будут очень рады приобрести у Вас эту карту. Ведь вместе с ней они купят и персональные данные. В руках злоумышленников она может быть использована для принятия платежей от жертв мошеннических схем, для обезличивания краденых денег. В данной ситуации именно держатель карты несет ответственность за все совершаемые денежные операции. Правоохранительные органы в случае подозрительных переводов обратятся в первую очередь к держателю карты. Отсюда вывод: если карта не нужна, ее стоит закрыть в банке для личной безопасности.

Девятый способ – «грабеж у банкомата». Самый, должно быть, старый способ, когда ночью в безлюдном месте владелец карты снимает деньги с банкомата, а сзади подходят и требуют деньги. Владелец карты незамедлительно становится жертвой и вынужден их отдать. В этом случае вывод один - быть внимательнее, подходить к банкомату в неблагополучном районе и в темное время суток лучше не стоит.

Десятый способ – «нигерийский принц». Данный способ носит специфическое название из-за страны, в которой его изобрели. Смешные мошенники из Нигерии в свое время даже сформировали свой международный «бизнес». Возможно, некоторым пришлось столкнуться с таким сообщением: «принцу грозит опасность, его преследуют по политическим или иным причинам, ему нужно срочно бежать, да вот беда, необходимо отправить из страны накопленные миллионы. Откройте свой счет, на него принц переведет миллионы, которыми он поделится позже, как только покинет свою страну». Сегодня вряд ли кто воспримет эти слова всерьез, никто и никогда не пожелает перевести свои «многомиллионные» состояния незнакомому человеку. Подобными мерами предосторожности стоит воспользоваться не только в

финансовых центрах, но и на местных рынках для поддержания и развития их инфраструктуры, описанных в источнике, за счет использования в своей жизнедеятельности пластиковых карт через возможности Интернет-трейдинга, механизм которого описан в работе.

На современном этапе Россия вышла на «передовые» позиции по уровню мошенничества с платежными картами. В общем количестве платежных карт, с использованием которых осуществлялись несанкционированные операции в 2015 году, преобладали расчетные карты, что обусловлено их широким распространением.

Доля утерянных или украденных платежных карт не превысила 10% от общего числа карт, с использованием которых в 2015 году совершались такие операции.

Доля количества карт, реквизиты которых использовались при осуществлении несанкционированных операций, в 2015 году продолжала расти и составила 84% от общего числа карт, подверженных противоправным действиям. Данные операции осуществляются посредством сети «Интернет» и мобильных устройств (CNP- транзакции).

Распределение мошенничества по видам инфраструктуры использования платежных карт представлено на рисунках 10-11.

По данным отчета российской организации FinCERT, в 2016 году зафиксировано 17 случаев, связанных с несанкционированным доступом к программному обеспечению банкомата и последующей попыткой хищения денежных средств. При реализации атак, направленных на банкоматы, злоумышленниками были совершены покушения на хищение денежных средств на общую сумму свыше 100 млн. руб.

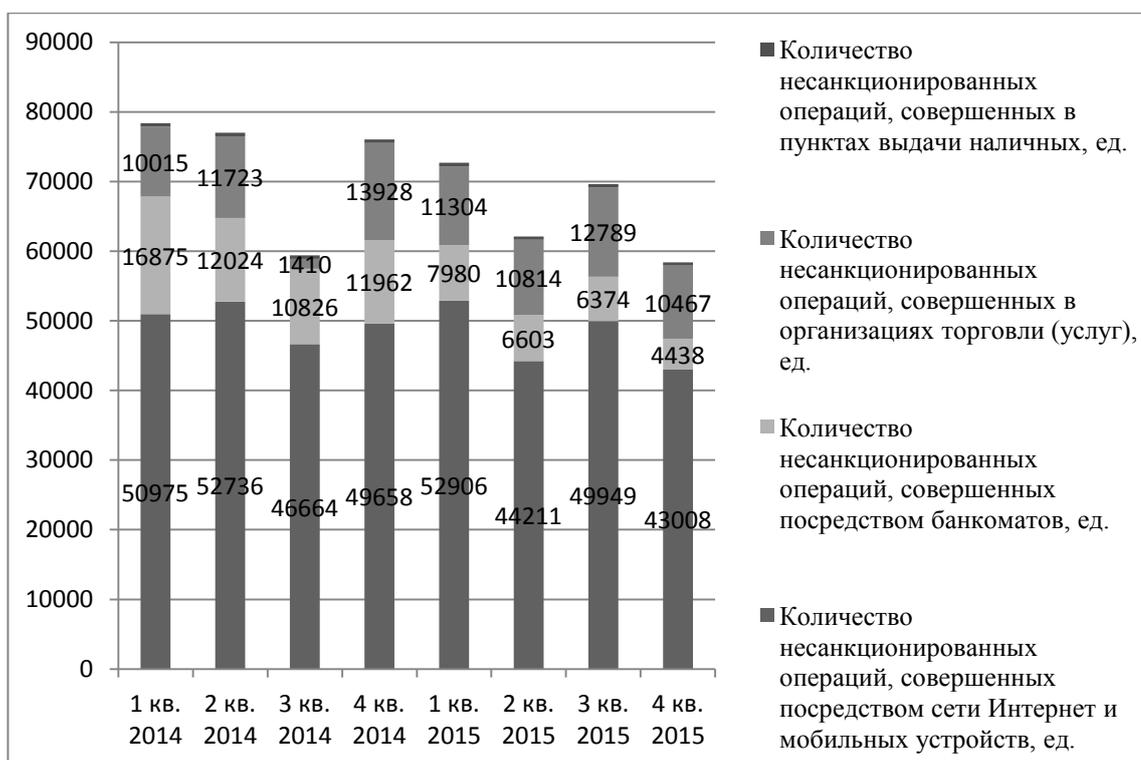


Рисунок 10 – Количество несанкционированных операций, единиц

В конце 2015 года FinCERT зафиксировал рост интереса злоумышленников к POS- терминалам, в частности, отмечено появление предложений о продаже доработанных POS- терминалов, обладающих дополнительным функционалом, таким как сохранение дампа карты с PIN- кодом, возможностью удаленной загрузки сохраненных на POS- терминале данных.

Основная география распространения – США, известны случаи выявления в Европе. Сохраняется тенденция работы злоумышленников совместно с работниками предприятий сферы обслуживания, которые имеют практически бесконтрольный доступ к POS-терминалу и в части случаев – к платежной карте клиента.

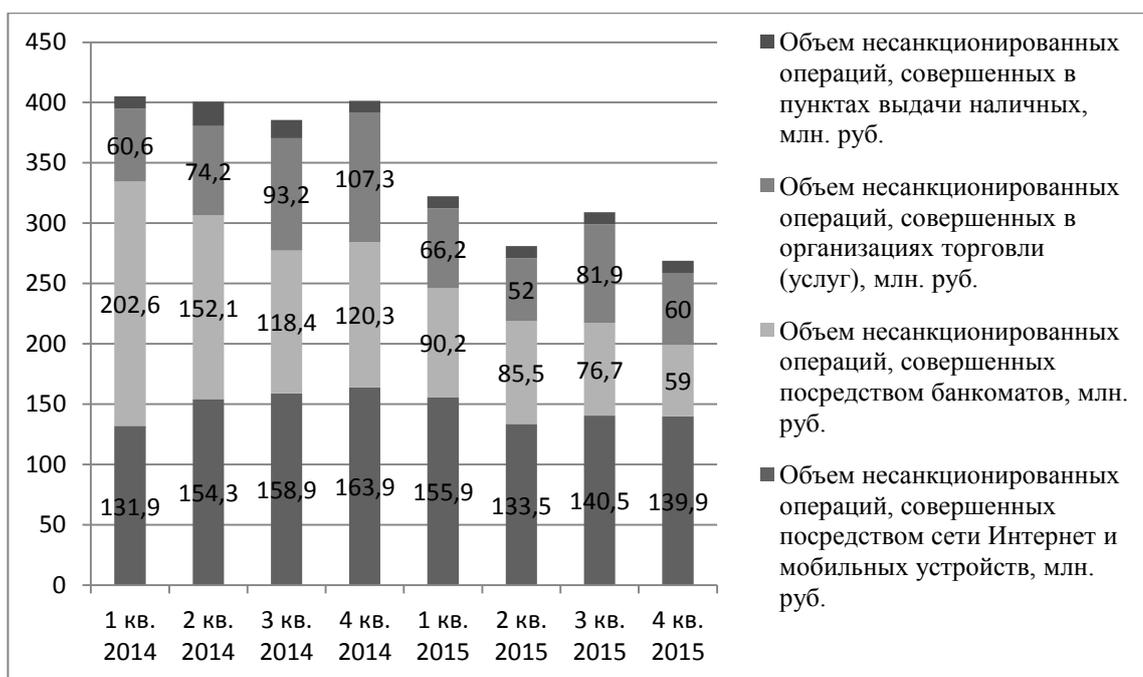


Рисунок 11 – Объем несанкционированных операций, млн. руб.

При этом мошеннические действия могут произойти на любом этапе выпуска и функционирования карты: в банке, выпускающем карту; в банке, обслуживающем торгово-сервисную сеть; в торгово-сервисной сети; непосредственно у пользователей карт.

Карточные мошенники только в 2015 году нанесли ущерб ПАО «Сбербанк России» в размере около 3 млрд. руб.

Как показывает практика, коммерческие банки лишь частично возвращают клиентам потерянные денежные средства со счетов в результате мошенничества.

Итак, среди основных факторов, влияющих на развитие рынка пластиковых карт, можно выделить несколько факторов, приведенных в таблице 5.

Таблица 5 – 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 обналаживания 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		

В целом, основные проблемы использования платежных карточек в России и пути их решения представлены в таблице 6.

Таблица 6 – Основные проблемы использования платежных карточек в России и пути их решения

Проблемы	Пути решения
1	2
1. Недостаточное распространение использования платежных карточек как средства безналичных расчетов среди населения	1.1. Проведение правительством и ЦБ РФ разъяснительной работы среди граждан относительно эффективности и целесообразности использования платежных карточек.
	1.2. Постоянная организация и проведение рекламно-просветительской кампании и проведения работы по повышению финансовой грамотности населения.
2. Недостаточное распространение использования платежных карточек среди предприятий и организаций	2.1. Уменьшение времени на проведение транзакций; повышение защиты карт от подделок; гарантия банком оплаты операций, проведенных клиентами; обеспечения необходимой подготовки персонала.
	2.2. Обеспечение развития инфраструктуры по проведению безналичных расчетов путем установления для кредитных организаций обязательных требований.
	2.3. Кроме зарплатных проектов необходимо в перспективе привлечения банковских платежных карточек для расчетов за отпусками как в пределах России, так и за ее пределами.
3. Отставание России от европейских стран карточных рынков	3.1. Введение новейших технологий для реализации государственных и корпоративных проектов, их изучение государственным руководством и политическими деятелями.
	3.2. Государственное стимулирование внедрения платежных карт посредством установления льготного режима амортизации высокотехнологичного оснащения, введение налоговых льгот для участников рынка, создание соответствующей правовой базы.

## Окончание таблицы 6

1	2
4.Слабая защищенность информации платежных карточек	4.1 Создание новых программных продуктов благодаря изучению опыта иностранных государств.

Рассмотрим основные направления совершенствования рынка пластиковых карт на среднесрочный период более подробно.

Для дальнейшего развития рынка платежных карточек и повышения эффективности его функционирования требуют реализации следующие мероприятия:

1) законодательно определить обязательства предприятий услуг и торговли принимать оплату за товары и услуги с использованием платежных карточек;

2) определить соответствующие категории торговых предприятий и критерии, в соответствии с которыми эти предприятия сферы торговли и услуг имеют право принимать платежи наличными;

3) откорректировать правила использования кассовых аппаратов при осуществлении платежей с использованием платежных карточек за пределами розничной сети, поскольку сейчас эта норма тормозит применения корпоративных платежных карточек;

4) обеспечить технологическую адекватность оборудованию задачей массового использования платежных карточек;

5) соответствующие стандарты и технологии должны стать национальным стандартам, широко использоваться торговлей и банками;

6) организовать и проводить постоянно просветительскую кампанию, то есть осуществлять соответствующую работу по повышению финансовой грамотности населения;

7) установить обязательные количественные требования по инфраструктуре кредитных организаций;

8) стимулировать кредитные организации к новаторству в области развития и совершенствования безналичных расчетов путем использования

платежных карточек;

9) со стороны государства необходимо уделять пристальное внимание замене наличных средств инструментами безналичного обращения.

### 3.2 Разработка мероприятий по дальнейшему продвижению ПАО «Сбербанк России» на рынке банковских карт

Необходимо создание надежной системы защиты банковской информации и счетов клиентов от «взлома» и незаконного снятия средств.

Безопасность банковской карты – одна из важнейших характеристик. От нее зависит не только лояльность клиента, но и доходность карточного бизнеса (снижение рисков, а значит и убытков). В связи с этим важной функцией банковской карты является идентификация ее держателя с целью осуществления им безналичных расчетов.

Для решения данной проблемы ПАО «Сбербанк России» используются технологии:

- технология прямого подключения Visa - устройства располагаются возле касс, покупатель не обязан передавать свою карту кассиру в руки: он может провести операцию самостоятельно.

- бесконтактная оплата по карте. При совершении операции в торговой точке владелец не выпускает ее из рук и благодаря этому значительно снижаются риски мошенничества.

- защита пользователя с помощью биометрических и нейронно-сетевых систем распознавания: по отпечатку пальца, по типовым операциям и т.п.

Как показало проведенное исследование, популяризация использования пластиковых карт в ПАО «Сбербанк России» происходит за счёт создания банком большого числа коммерческих предложений для людей из разных социальных слоёв и с разным уровнем дохода. Причём, чем выше статус пластиковой карты, тем больше возможностей она даёт владельцу.

Основная проблема недостаточного развития рынка пластиковых карт как в нашей стране, так и в ПАО «Сбербанк России» это людской менталитет.

Наши соотечественники всё ещё больше доверяют наличным средствам. В большинстве своём они используют карты ПАО «Сбербанк России» для снятия со счёта наличных денег. В процентном выражении по данным ПАО «Сбербанк России» (2015 год) всего лишь около 20% от общего объёма операций, связанных с платёжными картами, приходится на оплату товаров и услуг; оставшиеся 80% - это снятие наличных.

Есть этому вполне разумное объяснение: более 80% выданных российскими банками карт это зарплатные проекты, в том числе это касается ПАО «Сбербанк России». Такие проекты считаются в нашей стране самым быстрым и эффективным способом распространения пластиковых карт. Для предприятия, организации или компании любого размера такой метод выплаты сотрудникам заработной платы самый выгодный и удобный. Благодаря переходу на использование зарплатных карт у компании отпадает необходимость оборудовать кассы и нанимать кассиров, заботиться об обналаживании, транспортировке и хранении крупных сумм денег.

Сотрудники тоже получают ряд преимуществ. Им не нужно стоять в очереди в кассу, везти в общественном транспорте крупные суммы. Появляется возможность совершать оплату покупок, работ и услуг через Интернет, из дома или с рабочего места. Сохраняется конфиденциальность.

Чтобы решить проблему недоверия россиян к платёжным картам, приучить их пользоваться картами по назначению, многие банки, в том числе и ПАО «Сбербанк России» вводят программы лояльности или бонусные программы, в рамках которых клиенты получают скидки, бонусы, расширенные возможности при оплате покупок картами.

В сложных экономических условиях перед розничным банковским сектором в Российской Федерации стоит задача: сохранить и, по возможности, повысить доступность финансовых продуктов и услуг населению.

Важнейшие факторы увеличения розничного кредитования в ПАО «Сбербанк России» (восстановить платежеспособность населения и возобновить активное потребление) будут действовать против рынка на

протяжении нескольких лет - вплоть до возрождения экономики страны. Все же кредитно-карточное кредитование имеет много достоинств в сравнении с иными кредитными направлениями в ПАО «Сбербанк России». В отличие от залогового потребительского кредитования (ипотечные и автокредиты) данный рыночный сегмент не нуждается в долгосрочном фондировании, не зависит от перемен в потреблении обусловленных групп товаров (POS- кредиты), а заемщики становятся менее чувствительными к уровню ставки. Продажа кредитной карты является способом выработки долгосрочных отношений с добросовестными клиентами - представляет собой механизм постоянного генерирования прибыли, также за счет комиссионных доходов.

Перспективное направление в ПАО «Сбербанк России»- это кобрендинговые проекты. В условиях жесткой конкурентной борьбы между банками производство кобрендинговых карт - это эффективный инструмент привлечения новых клиентов. Однако, несмотря на слабонасыщенный рынок (степень проникновения кобрендов в РФ –это 10%, в развитых странах – 65–70%), простые кобренды (общие проекты с одним торгово-сервисным предприятием) уже не пользуются популярностью. Участники проектов уже увеличили клиентские базы, а потребители, соответственно опросам банков, не желают ограничивать себя пакетом привилегий от только одного бренда. Будут злободневны мультибрендовые кредитные карты или карты, которые ориентированы на конкретный стиль жизни (к примеру, мили, которые возможно поменять на билет любой авиакомпании или cash-back в любом ресторане).

Кредитные карты ПАО «Сбербанк России» будут продолжать исподволь вытеснять потребительское кредитование в точках продаж (POS-кредиты). Это разрешит банку значительно уменьшить издержки на персонал, который необходим для сервисного обслуживания клиентов в торгово-сервисных предприятиях, и вместе с тем усилить продажи кредитно-карточных продуктов. Но, соответственно образцу развитых стран, закономерный финал

трансформации POS-кредитования в in-store банкинг отсрочивается - причина - низкое потребление и жесткая монетарная политика.

Добавочной альтернативой может быть применение элементов исламских финансов или «этического» банкинга. В данный момент в довольно большом числе стран мира, в том числе и в не мусульманских, исламские финансы - это развитый институт, к примеру, в Великобритании. В Российской Федерации уже работает пилотный проект в сфере исламских финансов в Татарстане. Важная особенность - это то, что традиционный механизм действия кредитных карт взимания процентов за пользование средствами банка из-за религиозной специфики - не используется. В результате чего осуществляются иные способы предоставления денежных средств и получения доходов. Это поднимает доверие клиентов к банку и разрешает предельно минимизировать риски просроченной задолженности.

Время массового упрощенного выпуска кредитных карт прошло. Необходимость больших требований к заемщикам для минимизации рисков появления просроченной задолженности может привести к существенному снижению темпов кредитно-карточного кредитования. Все же более внимательный подход к отбору будет содействовать постепенному увеличению качественной клиентской базы в ПАО «Сбербанк России». Все же для результативного отсева высоко рискованных клиентов понадобится усовершенствование технологий оценки потенциальных заемщиков и введение передовых скоринговых технологий и практик. Например, многие банки развитых стран активно применяют биометрические технологии, социальные сети, данные мобильных операторов о платежах клиента для обнаружения мошенников и недобросовестных клиентов на периоде одобрения кредитного продукта.

Другой довольно надежный ресурс для притока клиентов - это зарплатные проекты в ПАО «Сбербанк России».

ПАО «Сбербанк России» разумно увеличить кросс-продажи кредитно-карточных продуктов сотрудникам компаний участников, и также премиальных для топ-менеджмента.

В таблице 7 показаны стратегии стимулирования употребления кредитно-карточных продуктов, которые разумно применять в ПАО «Сбербанк России».

Таблица 7 – Популярны среди зарубежных банков стратегии стимулирования пользования кредитно-карточными продуктами

Стратегия	Определение, суть	Инструменты воздействия
1	2	3
Обучение	Обучение финансовой грамотности взрослых (преимущественно unbanked и underbanked сегментов).	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Прямое – проведение обучающих мероприятий для обучения текущих и потенциальных клиентов</li> <li>– Косвенное – предоставление развернутых и доступных инструкций по пользованию продуктом в разных форматах, развитие call-центров.</li> </ul>
Приучение	Предоставление кредитных сервисов владельцам других карточных продуктов, в частности дебетовых карт.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Выделение овердрафта на дебетовых картах. Размер лимита может быть увеличен по решению банка</li> <li>– Выделение кредитных линий на базе дебетовых карт по решению банка. Размер кредитного лимита может увеличиваться при активном и добросовестном использовании клиентом продукта.</li> </ul>
Социальный лифт	Предложение на выгодных условиях более комплексных кредитно-карточных продуктов.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Разработка и предложение таргетированных продуктов, недоступных клиенту «с улицы»</li> <li>– Использование семейств градационных карт - предложение и замена карт на продукты с расширенным функционалом или более высокой категорией в рамках одной продуктовой линейки в соответствии с активностью клиента.</li> </ul>
Ограничение	Частичное или полное ограничение пользования финансовыми сервисами. Для полноценного обслуживания необходимо оформление банковской карты, в том числе кредитной.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Выполнение определенных операций возможно только при помощи банковской карты</li> <li>– Выполнение всех операций возможно только при помощи банковской карты (заккрытие отделений и обслуживание только через банкоматы, терминалы или дистанционные сервисы – Мобильный и Интернет-банк).</li> </ul>

## Окончание таблицы 7

1	2	3
Выращивание	Обучение финансовой грамотности детей и подростков.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Адаптированные финансовые продукты (дополнительные карты к родительской, карты с ограниченным функционалом, детские финансовые мобильные приложения и т.д.)</li> <li>– Детские школы и Интернет-порталы финансовой грамотности (информация предоставляется в игровой форме).</li> <li>– Детские секции и «уголки» в банковских отделениях (может быть проведено обучение в игровой форме).</li> </ul>

В ряде развивающихся стран, в том числе в РФ, неграмотность населения в финансовых вопросах тормозит проникновение финансовых продуктов и услуг. В развитых странах банки активно занимаются просветительской деятельностью, используя разные стратегии, в целях формирования собственной лояльной аудитории. Обучение финансовой грамотности и пользованию финансовыми продуктами становится мощным инструментом привлечения клиентов, в том числе в условиях кризиса. Обучающие программы и сервисы банков, в том числе ПАО «Сбербанк России» могут способствовать более быстрому изменению психологии населения РФ и росту доверия к банкам. Потенциальные держатели должны научиться воспринимать кредитную карту как средство для улучшения уровня жизни, а не кредит наличными с завышенной процентной ставкой или продукт «для богатых».

В РФ, в основном, распространены наиболее простые стимулирующие инструменты (овердрафты по зарплатным картам, увеличение кредитного лимита, упрощенное таргетированное предложение), хотя ряд банков использует прогрессивные подходы, но это точечные проекты (Банк Восточный Экспресс, Альфа-банк, Сбербанк России). На этом фоне и в силу своей масштабности и господдержке (большой портфель зарплатных и социальных проектов, программы массового обучения финансовой грамотности населения, использование данных ПФР для определения реальных доходов клиентов и т.д.) Сбербанк должен удерживать позиции лидера по внедрению стимулирующих стратегий.

Помимо мероприятий по привлечению клиентов к пользованию пластиковыми картами, в ПАО «Сбербанк России» необходимо разрабатывать меры по снижению финансовых рисков по данным операциям.

Необходимо выделить организационно-экономическую структуру, которая отвечала бы всем требованиям процедуры управления финансовыми рисками и могла эффективно бороться с рисками по платежным картам в ПАО «Сбербанк России».

Процедура выявления рисков по платежным картам для ПАО «Сбербанк России» осуществляется через анализ статистических данных, а именно квартальной и годовой отчетности, учете данных о нарушениях, а также отчетов по результатам аудиторских и налоговых проверок.

У ПАО «Сбербанк России» есть возможность оценить риски по платежным картам с помощью стоимостного и репутационного критериев. Порог существенности риска по платежным картам для стоимостного критерия будет определяться исходя из значения 0,5% от суммы годовых банка за последний отчетный период.

По уровню существенности риски по платежным картам могут быть ранжированы следующим образом (см. таблица 8).

Таблица 8 – Ранжирование существенности риска по платежным картам

Уровень существенности риска	Границы уровня существенности риска (% от порога существенности)
Существенный	более 100%
Умеренный	от 20% до 100%
Несущественный	менее 20%

Далее можно определить порог существенности исходя из сделанных выше предположений (см. таблица 9).

Таблица 9 – Порог существенности рисков по стоимостному критерию

Показатель	Млн. руб.
Годовая сумма доходов	5 569 927
Порог существенности (0,5% от годовой суммы доходов)	27 850

Объединив первые две таблицы получим оценку существенности риска по платежным картам по стоимостному критерию (см. таблица 10).

Таблица 10 – Определение уровня существенности по стоимостному критерию

Уровень существенности риска	Границы уровней существенности рисков по платежным картам (% от порога существенности)	Границы уровней существенности рисков (млн. руб.)	Границы уровней существенности рисков (млн. долларов США)
Существенный	более 100%	более 5 000 000	более 70 000
Умеренный	от 20% до 100%	От 1 100 000 до 5 000 000	от 15 000 до 70 000
Несущественный	менее 20%	менее 1 100 000	менее 15 000

Поступление информации ко всем заинтересованным сотрудникам и внешним лицам должно производиться своевременно, при этом нельзя забывать про политику неразглашения некоторой информации. Так, частные лица обязаны подписать договор о неразглашении конфиденциальной информации, при получении, возможно, пользоваться информацией о рисках предприятия.

Внутренние аудиторы ПАО «Сбербанк России» непосредственно следят за процессом управления ИСУР (интегрированная система управления рисками), в их функции входит производить независимую проверку системы управления и выдвигать предложения по оптимизации, проверять насколько эффективна, работает ИСУР, особенно в области управления пластиковых карт, осуществлять методологическую поддержку управляющим рисками

Так как построение организационно-экономической структуры основано на методологии работы с рисками в банке, необходимо выделить органы, которые будут отвечать за каждый этап выбранного метода управления рисками. При этом все части данной структуры должны эффективно взаимодействовать и передавать информацию на необходимый уровень.

Организационная структура системы управления рисками ПАО «Сбербанк России» представляет собой ряд должностных лиц, за каждым из которых закреплена функциональная ответственность и определенные обязанности в рамках процесса управления рисками. Организационная

структура должна быть согласована с руководством и выполняться в соответствии с положениями (рис. 12).

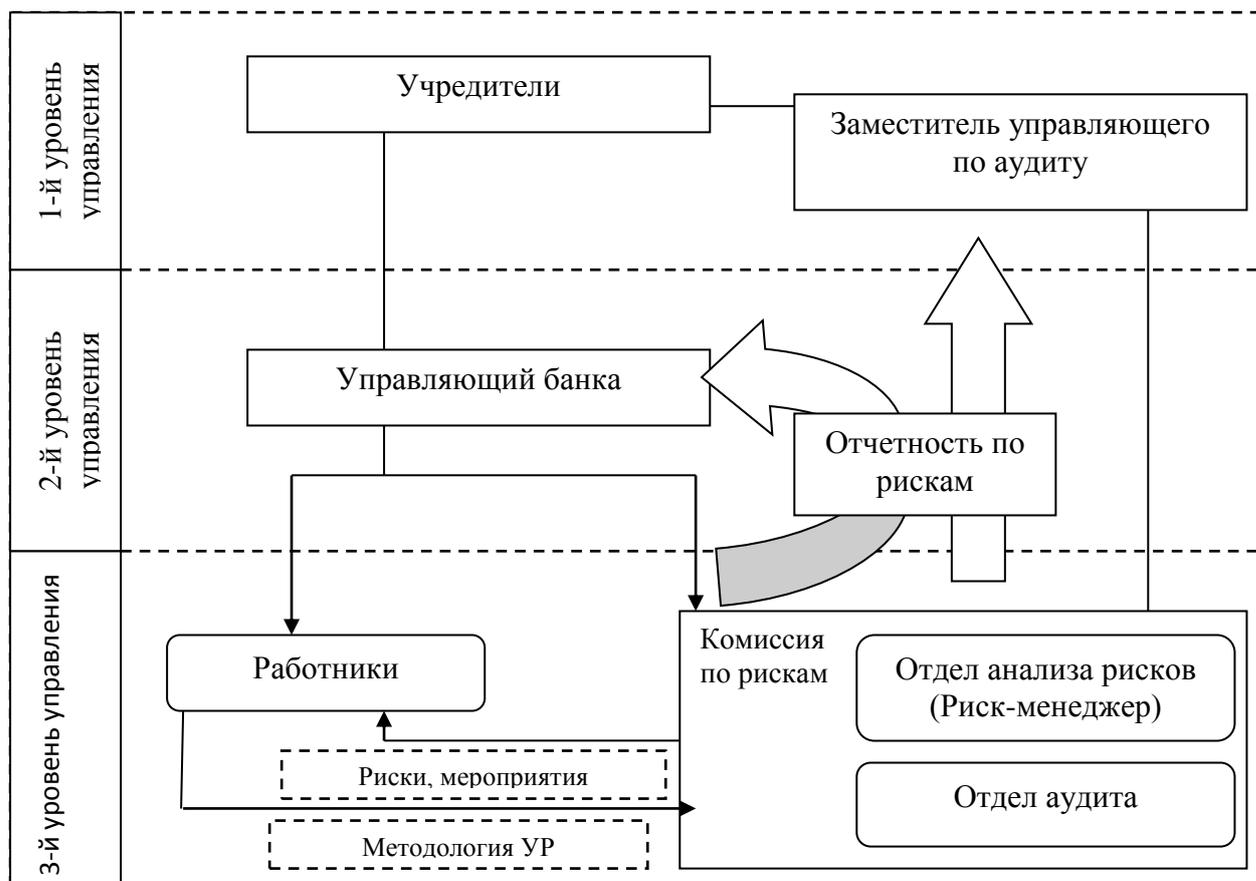


Рисунок 12 – Схема общей конфигурации ИСУР

Как видно из рисунка 12, интегрированная система управления рисками должна состоять из следующих трех уровней управления:

- 1 уровень – учредители банка и отдел аудита;
- 2 уровень – управляющий и заместители управляющего;
- 3 уровень – комиссия по рискам, состоящий из отдела аудита и отдела анализа рисков (риск-менеджер), работники ПАО «Сбербанк России».

Мониторинг ИСУР осуществляется несколькими мероприятиями. К операционным мероприятиям относят контроль зам. управляющего по аудиту и ежедневный анализ деятельности руководителей функциональных подразделений. Реже проводится оценка внутренними аудиторами и при необходимости внешними консультантами и экспертами.

Общий мониторинг интегрированной системы управления рисками банка проводит зам. управляющего по аудиту, определяя эффективность ее функционирования.

Также можно предложить банку комплексно внедрить пластиковые карты «МИР» ввиду того, что все государственные учреждения переходят на данный вид карты.

Рассмотрим более подробно расширение функционала карты платежной системы «Мир» за счет универсальной электронной карты. Проект универсальной электронной карты не оправдал возложенных на него ожиданий, и предложено принять решение о прекращении проекта «Универсальная электронная карта» и исключить главу 6 Федерального закона от 27.07.2010 №210–ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» с 1 января 2017 года.

Путем адаптации существующего Федерального идентификационного приложения для платежной системы «Мир», возможно получение следующих функциональных возможностей:

- получение государственных услуг в системе обязательного медицинского страхования и в системе обязательного пенсионного страхования;

- транспортные услуги – приобретение билетов и осуществление оплаты проезда на всех видах городского транспорта (метро, автобус, троллейбус, трамвай);

- получение государственных услуг регионального уровня, например, социальных выплат и пособий, подача заявлений на оформление документов о государственной регистрации актов гражданского состояния, заявлений на зачисление детей в детские сады, получение информации об успеваемости ученика, выдача справки для получения государственной социальной стипендии, и другое;

- электронная подпись, которая дает пользователю возможность совершать юридически значимые действия, в том числе получать

государственные, муниципальные и коммерческие услуги в электронной форме.

В момент создания национальной системы платежных карт, 4 августа 2014 года рассматривалась возможность использования платежной системы Про100 в качестве базы для национальной платежной системы, однако была отвергнута в связи с невозможностью параллельно развивать два не функционирующих проекта. На данном этапе развития НСПК, платежная система «Мир» обладает достаточным функционалом для внедрения на рынке, в связи, с чем возможно его расширения посредством адаптации существующего приложения на базе УЭК. Составить характеристику данного проекта возможно при помощи рассмотрения внешних и внутренних факторов, оказывающих влияние на УЭК и платежную систему «Мир» при помощи SWOT-анализа (таблица 11).

Интеграция функциональных возможностей УЭК карты с платежной системой «Мир» принесет ряд преимуществ (сильные стороны):

- широкие функциональные возможности;
- огромный коммерческий потенциал, в связи с возможностью продажи акций компании в дальнейшем;
- быстрота восстановления в случае утраты (относительно восстановления всего пакета документов);
- операционно – клиринговый центр находится на территории России.

Данный проект имеет и слабые стороны (слабости):

- невозможность использования за пределами Российской Федерации;
- неразвитость инфраструктуры;
- недоверие населения национальному эмитенту;
- длительность внедрения;
- повышенные требования к обеспечению безопасности.

Таблица 11 – Матрица SWOT

	Сильные стороны	Слабые стороны
Возможности	<p>Отказ от сотрудничества зарубежных операторов может способствовать реализации коммерческого потенциала проекта;</p> <p>Получение субсидий за развитие национально значимого проекта способствует полноценному внедрению всех функциональных возможностей;</p> <p>Рост напряженности отношений со странами–эмитентами конкурирующих платежных систем может привести к увеличению продаж платежных карт национальной платежной системы;</p> <p>Законодательные изменения способны создать конкуренцию на рынке платежных систем по средствам государственного вмешательства.</p>	<p>Отказ от сотрудничества зарубежных операторов и рост напряженности отношений со странами–эмитентами конкурирующих платежных систем частично или полностью может устранить недоверие населения национальному эмитенту</p> <p>Дополнительные субсидии способны сократить длительность внедрения и способствовать развитию инфраструктуры</p> <p>Изменение законодательства способно ускорить внедрение и развитие инфраструктуры.</p>
Угрозы	<p>Рост конкуренции на рынке платежных систем, возможно, компенсировать за счет уникальных функциональных возможностей;</p> <p>Отказ от сотрудничества зарубежных операторов платежных систем не представляет значительной угрозы для внутреннего функционирования, в связи с местоположением операционно–клирингового центра;</p> <p>Изменение политики Банка России и нежелательные изменения в законодательстве в отношении НСПК могут привести к необходимости привлечения инвесторов путем продажи части акций компании;</p> <p>Невостребованность потребителями может потребовать дополнительных расходов на маркетинг, с целью информирования о функциональных возможностях карты.</p>	<p>Рост конкуренции на рынке платежных систем способен еще больше увеличить длительность внедрения проекта;</p> <p>Отказ от сотрудничества зарубежных операторов платежных систем лишит возможности использования карт за пределами страны;</p> <p>Изменение политики Банка России и нежелательные изменения в законодательстве приведут к тому, что развитие инфраструктуры значительно замедлится;</p> <p>Невостребованность потребителями приведет к увеличению периода развития инфраструктуры и внедрения проекта.</p>

Успешному симбиозу универсальной электронной карты и платежной системы «Мир» может способствовать (возможности):

- отказ от сотрудничества зарубежных операторов платежных систем;

- получение субсидий за развитие национально значимого проекта;
- рост напряженности отношений со странами–эмитентами конкурирующих платежных систем;
- изменение законодательства.

В качестве факторов, способных затормозить или ограничить развитие данного продукта можно выделить (угрозы):

- рост конкуренции на рынке платежных систем;
- отказ от сотрудничества зарубежных операторов платежных систем;
- изменение политики Банка России в отношении НСПК;
- невостребованность потребителями;
- изменение законодательства.

По результатам проведенного анализа можно сделать выводы о наличии высокой степени зависимости проекта от внешних факторов, таких как зарубежные операторы платежных систем, законодательство и политика Банка России. Реализация возможностей может способствовать купированию недостатков проекта по интеграции УЭК и платежной системы «Мир», сильные стороны этого проекта позволяют частично нейтрализовать угрозы внешней среды, однако влияние угроз может значительно отразиться и усугубить слабые стороны проекта.

Таким образом, можно сделать вывод о возможности принятия данного проекта, выделив в качестве главного стратегического элемента на пути его реализации политический фактор. Данный фактор относится к малоуправляемым, в связи с чем в качестве рекомендации по снижению его негативного влияния можно анализировать состояние и тенденции становления кредитно–денежной системы страны и адаптироваться к созданным реалиям функционирования. Однако политический фактор выступил мощнейшим стимулом к развитию платежной системы Российской Федерации, что подтверждает возможность его положительного влияния на развитие национальной системы платежных карт.

### 3.3 Оценка эффективности предложенных мероприятий

Прежде чем оценить экономическую эффективность от внедрения интегрированной системы управления рисками, необходимо оценить риски по платежным картам в ПАО «Сбербанк России». Данные виды рисков представлены в таблице 12.

Таблица 12 – Показатели анализа рисков ПАО «Сбербанк России»

Показатель / вид операции	M (x)	СТОТКЛ	ВАР (V)	Коэффициент риска (r)	Индекс риска (r*)
Выдача наличных	14312	8503	0,59	0,14	0,22
Пополнение карты(через POS-терминал)	9943	5842	0,59	0,19	0,27
Пополнение карты (безналично)	14806	5639	0,38	0,22	0,31
Оплата товаров (услуги) в торговых предприятиях	15078	6281	0,42	0,20	0,28
Оплата товара (услуги) через интернет	6956	2467	0,35	0,13	0,21
Превышение лимита средств на карточном счете (овердрафт)	12844	2600	0,20	0,20	0,28

Полученные величины математического ожидания представляют собой обобщенную количественную характеристику ожидаемого результата, т.е. в данном случае, средняя сумма потерь по данным видам операций с пластиковыми картами.

При приемлемости коэффициента, определяющего риск, оптимальным является коэффициент риска, составляющий 0,3, а коэффициент риска, ведущий к банкротству – 0,7 и выше.

Далее составим рейтинг рисковых операций. Исходя из количества операций, составим балльную шкалу от 1 до 6 (таблица 13).

Как видно из таблицы 13, наиболее рискованной операцией с использованием пластиковой карты является снятие наличных. Для банка это обусловлено, в первую очередь, возникновением прямых убытков в результате мошеннических действий.

Таблица 13 – Показатели анализа рисков ПАО «Сбербанк России»

Операция	ВАР (V)	Рейтинг
1	2	3
Выдача наличных	0,59	5
Пополнение карты (через POS-терминал)	0,59	5
Пополнение карты (безналично)	0,38	4
Оплата товаров (услуги) в торговых предприятиях	0,42	3
Оплата товара (услуги) через интернет	0,35	2
Превышение лимита средств на карточном счете (овердрафт)	0,20	1

Также по рейтингу рискованности высокая оценка стоит по операции пополнения карты через автоматические устройства, так называемые POS-терминалы, так как проблемы могут быть вызваны техническими неполадками, в связи с которыми деньги могут быть перечислены ошибочно на другой счет, что для банка является также возникновением убытков в результате их последующего возмещения.

Произведем расчет резервируемого капитала под операционные риски банком.

Согласно отчету по убыточным операциям с использованием пластиковых карт, общая сумма потерь за год составила 396300 руб. Следовательно, доля потерь от операций с использованием пластиковых карт в общей доле возможных операционных убытков по банку составляет – 36% (таблица 14).

Таблица 14 – Расчет резервируемого капитала под операционные риски в ПАО «Сбербанк России»

Показатель	Значение	Доля, %
Резерв под операционные риски банка (возможные потери)	1097730	100,0
Потери от операций с использованием пластиковых карт (обслуживание пластиковых карт)	396300	36,0
Потери по прочим операциям банка в рамках обслуживания физических лиц	701430	64,0

Зарплатный проект — это современное управленческое решение, наиболее удобный способ выплаты заработной платы. Это действительно выгодно как организации, так и ее сотрудникам.

Экономические интересы банка при реализации зарплатного проекта заключаются в получении прибыли. Эта цель может реализовываться напрямую, через получение комиссий с предприятия за выполнение банковских операций, и опосредованно, через использование остатков на счетах держателей карт для предоставления этих ресурсов в различных сегментах финансового рынка. Кроме этого, банкам зарплатные проекты интересны существенным удешевлением выпуска карт, отсутствием необходимости тратить средства на рекламу, маркетинг, быстрым созданием обширной клиентской базы физических лиц, с которыми в дальнейшем можно эффективно работать, предлагая широкий спектр банковских розничных продуктов: ипотеку, автомобильные и потребительские кредиты, депозиты и пр.

ПАО «Сбербанк России» планирует зарплатный проект с АО «Звезда», на этом примере и рассмотрим эффективность внедрения зарплатного проекта посредством использования карт «МИР».

Исходные данные АО «Звезда»:

Штатная численность – 217 человек.

Средняя зарплата – 40 000 рублей, ФОТ =  $40\,000 \times 217 = 8\,680\,000$  руб. в месяц.

Основные параметры и расчет экономической эффективности зарплатного проекта с использованием банкомата представлены ниже:

- 1) приобретение банкомата – 565 000 руб.;
- 2) инсталляция программного обеспечения для банкомата - 25000руб.;
- 3) источник бесперебойного питания – 35 000 руб.;
- 4) изготовление банковских карт в количестве 217 штук -  $217 \times 210 = 45\,570$  руб.;
- 5) лицензия на программное обеспечение - 10 000 руб.;
- 6) расходные материалы для банкомата - 6 000 руб.;
- 7) затраты на инкассацию в месяц - 12 000 руб.;
- 8) послегарантийное обслуживание банкомата - 35 000 руб.;

- 9) годовое обслуживание карты - 150 руб.;
- 10) комиссия банка (от месячного размера фот) - 0,8%;
- 11) плата за авторизацию (от суммы операции) - 0,2%;
- 12) средний размер остатков на счетах клиентов (от размеров месячного ФОТ) - 20%;
- 13) размер ставки по краткосрочному размещению ресурсов - 5%.

Единовременные первоначальные затраты (покупка банкомата, инсталляция ПО, бесперебойник):

$$565\ 000 + 25\ 000 + 35\ 000 = 625\ 000 \text{ руб.}$$

Затраты первого года (изготовление карт, приобретение лицензии, расходные материалы для банкомата, затраты на инкассацию, плата за авторизацию  $\text{ФОТ} * 95\% * 0,2\% * 12\text{мес}$ ):

$$45\ 570 + 10\ 000 + 6\ 000 + 144\ 000 + 197\ 904 = 403\ 474 \text{ руб.}$$

Затраты второго года и последующих лет (затраты первого года, послегарантийное обслуживание):  $403\ 474 + 35\ 000 = 438\ 474 \text{ руб.}$

Доход первого года и последующих лет (комиссия банка  $\text{ФОТ} * 0,8\% * 12 \text{ мес.}$ , годовое обслуживание карт, привлеченные ресурсы  $\text{ФОТ} * 20\% * 5\%$ ):

$$833\ 280 + 32\ 550 + 86\ 800 = 952\ 630$$

Прибыль первого года (годовые доходы - годовые затраты - единовременные затраты):

$$952\ 630 - 625\ 000 - 403\ 474 = - 75\ 844 \text{ руб.}$$

Прибыль второго года (годовые доходы - годовые расходы + прибыль/убыток прошлого года):

$$952\ 630 - 438\ 474 - 75\ 844 = 438\ 312 \text{ руб.}$$

$$\text{Прибыль третьего года: } 952\ 630 - 438\ 474 + 438\ 312 = 952\ 468 \text{ руб.}$$

$$\text{Прибыль четвертого года: } 952\ 630 - 438\ 474 + 952\ 468 = 1\ 466\ 624 \text{ руб.}$$

$$\text{Прибыль пятого года: } 952\ 630 - 438\ 474 + 1\ 466\ 624 = 1\ 980\ 780 \text{ руб.}$$

Основные экономические показатели по внедрению зарплатного проекта представлены в таблице 15.

Таблица 15 – Основные экономические показатели по внедрению зарплатного проекта в ПАО «Сбербанк России» посредством использования пластиковых карт «Мир»

Год	Доход, руб.	Затраты, руб.	Прибыль, руб.
2016	0	625000	-625000
2017	952630	403474	-75844
2018	952630	438474	438312
2019	952630	438474	952468
2020	952630	438474	1466624
2021	952630	438474	1980780

Исходя из анализа основных экономических показателей по внедрению зарплатного проекта в ПАО «Сбербанк России» посредством использования пластиковых карт «Мир» (таблица 15), можно сделать вывод, что проект окупится через 2 года, т.е. в 2018 г.

Рассчитаем срок окупаемости:

$$2 - (-75\ 844 / (952\ 630 - 1\ 028\ 474 + 952\ 630 - 438\ 474 + 952\ 630 - 438\ 474)) = 2,08.$$

Ставка дисконтирования составляет 12%. Составим таблицу 16.

Таблица 16 – Показатели окупаемости инвестиционного проекта с учетом дисконтирования

Год	Поступление, руб.	Выбытие, руб.	Чистый поток, руб.	Дисконт	NPV, руб.	NPVнараст. итогом
2016	-	625000	-625000	1,0	-62500	-625000
2017	952630	403474	549156	0,893	490396,31	-134603,69
2018	952630	438474	514156	0,797	409782,33	275178,64
2019	952630	438474	514156	0,712	366079,07	641257,71
2020	952630	438474	514156	0,636	327003,22	968260,93
2021	952630	438474	514156	0,567	291434,6	1259695,53

По итогам расчетов видно, что срок окупаемости в абсолютных цифрах наступит через 2 года и срок окупаемости с учетом дисконтирования – через 2 года.

Согласно расчетов, полученных посредством использования ПО MS Office Excel, IRR = 111, 35%.

Рассчитаем индекс доходности PI:

$$\frac{\frac{952630}{1-0,12^1} + \frac{952630}{1-0,12^2} + \frac{952630}{1-0,12^3} + \frac{952630}{1-0,12^4} + \frac{952630}{1-0,12^5}}{\frac{625000}{1-0,12^0} + \frac{403474}{1-0,12^1} + \frac{438474}{1-0,12^2} + \frac{438474}{1-0,12^3} + \frac{438474}{1-0,12^4} + \frac{438474}{1-0,12^5}} = 1.843.$$

Значение данного показателя больше 1, следовательно, проект может быть принят.

Исходя из полученных результатов, данный инвестиционный проект может быть одобрен и принят к реализации по всем проанализированным параметрам (таблица 17).

Таблица 17 – Показатели эффективности инвестиционного проекта

Показатель	Значение	Проект эффективен
Чистая приведённая стоимость (NPV)	1259695,5	NPV > 0
Индекс рентабельности инвестиций (PI)	1,84	PI > 1
Внутренняя норма доходности (IRR)	111,35	IRR > r

Таким образом, разработаны рекомендации по повышению эффективности работы с пластиковыми картами в ПАО «Сбербанк России», на основании полученных результатов были сформулированы следующие выводы:

Предложены мероприятия по снижению финансовых рисков при операциях с пластиковыми банковскими картами, выражающиеся в виде внедрения интегрированной системы управления финансовыми рисками.

Рассчитаны затраты на внедрение зарплатного проекта с использованием банковских карт «Мир». Рассчитав все затраты на производство и внедрение зарплатного проекта с использованием банковских пластиковых карт получили, что затраты на внедрение 217 шт. карт на АО «Звезда» со штатной численностью 217 человек, составят 45 570 руб., при этом затраты на эксплуатацию карт составят 1 028 474 руб., а единовременные затраты составят 625 000 руб.

По итогам проведенных расчетов проект окупится за 2 года и принесет прибыль в размере 275 178, 64 руб. Исходя из полученных результатов, данный инвестиционный проект может быть одобрен и принят к реализации по всем проанализированным параметрам.

## Заключение

На основании проведенного исследования теоретических и практических аспектов развития банковских карт в системе безналичного оборота России сделаны следующие выводы.

Сейчас коммерческий банк невозможно представить без эмиссии, внедрения и обслуживания банковских карт. Банковская карта является классическим инструментом комплексного обслуживания частных клиентов.

В настоящее время банковские карты бывают нескольких разновидностей:

а) расчетные — используются для оплаты товаров или же услуг в рамках, имеющих на счету держателя денежных средств. Процесс их оформления достаточно прост, а стоимость обслуживания невысока.

б) кредитные — позволяют пользоваться средствами банка-эмитента, не выходя за пределы установленного лимита, который рассчитывается исходя из платежеспособности гражданина. Могут возникнуть ситуации, когда сумма снятых средств превышает лимит. Это означает, что держатель «залез» в овердрафт.

в) внутрибанковские — особая разновидность платежного средства, которое может быть использовано исключительно в банкоматах, кассовых узлах и терминалах эмитента.

Перед платежной системой России лежат широкие перспективы развития безналичной системы расчетов, а также расширения круга платежных инструментов и технологий, что обеспечит эффективную интеграцию в международную финансовую сферу. Основными направлениями развития платежной системы России в ближайшем будущем являются использование опыта эффективных платежных систем мира, стандартизация и расширение круга операций, а также четкое определение функций ЦБ страны.

Проведенный анализ финансового состояния ПАО «Сбербанк России» позволил выявить следующие результаты:

Чистая прибыль ПАО «Сбербанк России» за 2015 год сократилась на 23,2% и составила 222,9 млрд. руб. (или 10,36 рублей на обыкновенную акцию) по сравнению с чистой прибылью за 2014 год в размере 290,3 млрд. руб. (или 13,45 рублей на обыкновенную акцию).

Совокупные активы ПАО «Сбербанк России» выросли за 2015 год на 8,5%, рост обязательств составил 1779 млрд. руб., или на 7,7%.

Сбербанк России входит в число банков, положивших начало успешному развитию технологии пластиковых карт в России. На текущий момент Сбербанк выпускает карты международных платежных систем (Visa и MasterCard), а также осуществляет эмиссию карт собственной платежной системы – АС Сбербанк. По итогам 2015 года работа с пластиковыми картами принесла Банку 156,1 млрд. руб., или 52,4 % всех комиссий.

В третьей главе рассмотрены проблемы развития банковских операций с пластиковыми картами, а также предложены основные направления совершенствования работы с банковскими картами в ПАО «Сбербанк России».

Основные проблемы развития расчетов с использованием различных банковских карт в России следующие: низкий уровень информированности граждан о продуктах, предлагаемых теми или иными банками; отсутствие разветвленной сети банкоматов; высокие тарифы на обслуживание пластиковых карт; недостаточно эффективная система защиты банковской информации и счетов клиентов от «взлома» и незаконного снятия средств.

Предложены мероприятия по снижению финансовых рисков при операциях с пластиковыми банковскими картами, выражающиеся в виде внедрения интегрированной системы управления финансовыми рисками.

В работе были предложены мероприятия по развитию национальной карточной платежной системы, способствующие устранению либо снижению влияния существующих проблем развития национальной платежной

системы, в том числе рассмотрен проект интеграции функциональных возможностей УЭК карты с платежной системой «Мир».

Рассчитаны затраты на внедрение зарплатного проекта с использованием банковских карт «Мир». Рассчитав все затраты на производство и внедрение зарплатного проекта с использованием банковских пластиковых карт получили, что затраты на внедрение 217 шт. карт на АО «Звезда» со штатной численностью 217 человек, составят 45 570 руб., при этом затраты на эксплуатацию карт составят 1 028 474 руб., а единовременные затраты составят 625 000 руб.

По итогам проведенных расчетов проект окупится за 2 года и принесет прибыль в размере 275 178, 64 руб. Исходя из полученных результатов, данный инвестиционный проект может быть одобрен и принят к реализации по всем проанализированным параметрам.

## Список использованной литературы

1. Федеральный Закон от 2 декабря 1990 № 395 (ред. от 03.07.2016 года) «О банках и банковской деятельности» [Электронный ресурс] - Режим доступа // URL: <http://base.consultant.ru> (дата обращения 01.12.2016 года).
2. Федеральный закон от 27 июня 2011 г. № 161-ФЗ (ред. 03.07.2016 года) «О национальной платежной системе» [Электронный ресурс] - Режим доступа // URL: <http://base.consultant.ru> (дата обращения 15.11.2016 года).
3. Банк и банковские операции. Учебник; КноРус - Москва, 2015. - 272 с.
4. Банковское дело; Экономистъ - М., 2014. - 768 с.
5. Банковское дело. Розничный бизнес. Учебное пособие; КноРус - Москва, 2016. - 414 с.
6. Бизнес-энциклопедия «Платежные карты» / И.М. Голдовский [и др.].— М.: ЦИПСИР, 2014.— 554 с.
7. Бичева, Е.Е., Трушина А.А., Стребкова Д.В. Становление и перспективы развития пластиковых банковских карт // Экономика и бизнес: теория и практика. 2016. - № 5. С. 26-30.
8. Бондаренко, Т.Г. К проблеме мошенничества с использованием банковских карт в РФ // Инновационная наука. 2016. № 2-1 (14). С. 56-60.
9. Гомбожапов, Ж.Д. Перспективы функционирования платежной системы «Золотая корона - банковская карта» // Дискуссия. 2016. № 5 (68). С. 20-24.
10. Горбунова, Л.В. Вопросы квалификации хищений с использованием банковских карт // Марийский юридический вестник. 2016. Т. 1. № 1 (16). С. 45-47.
11. Гирфанова, Г.Т., Булатова А.И. Актуальные проблемы, связанные с использованием банковских карт // Инновационная наука. 2016. № 6-1. С. 72-73.
12. Григорьев, А.А., Михайлова О.И. Анализ динамики развития банковских карт в России // В сборнике: современные вызовы и реалии

экономического развития России материалы II Международной научно-практической конференции. 2016. С. 64-66.

13. Григорьева, М.С., Чеховская И.А. Особенности осуществления безналичных расчетов с использованием банковских карт // Управление. Бизнес. Власть. 2016. № 1 (10). С. 63-66.

14. Дегтерева, А.А. Формы безналичных расчетов с использованием пластиковых карт и новых банковских технологий // В сборнике: Современные проблемы и перспективы развития банковского сектора материалы международной научно-практической конференции (заочной). Ответственный редактор Я.Ю. Радюкова. 2016. С. 91-99.

15. Дубровина, Е.Н., Астафьев Д.С., Луценко А.С. Мошенничества с банковскими картами как угроза безопасности системы безналичного расчета // В сборнике: Наука в исследованиях молодежи - 2016 Материалы студенческой научной конференции. 2016. С. 95-97.

16. Ермоленко, О.М. Вектор развития рынка банковских карт на современном этапе // Научный вестник Южного института менеджмента. 2016. № 2 (14). С. 28-33.

17. Зубова, А.С. Зарплатная банковская карта // Контентус. 2016. № 1 (42). С. 173-177.

18. Камко, А.С. Особенности мошенничества с банковскими картами и АТМ-терминалами в России // Библиотека криминалиста. Научный журнал. 2016. № 1 (24). С. 168-182.

19. Кормилкина, А.А., Логачева Н.М. Анализ динамики развития рынка банковских карт в России // Новая наука: От идеи к результату. 2016. № 2-1 (66). С. 103-105.

20. Кормилкина, А.А., Логачева Н.М. Характер использования банковских платежных карт в России // Фундаментальные и прикладные исследования в современном мире. 2016. № 13-2. С. 117-118.

21. Кучина, И.Ю., Грачев А.В. Противодействие органов внутренних дел хищениям денежных средств с банковских карт как фактор экономической

безопасности банковского сектора // В сборнике: Современные проблемы и перспективы развития банковского сектора материалы международной научно-практической конференции (заочной). Ответственный редактор Я.Ю. Радюкова. 2016. С. 197-203.

22. Маланьина, А.А. Банковские карты как инструмент безналичных платежей в розничном сегменте платежных систем Казахстана и России // Экономика и предпринимательство. 2016. № 3-1 (68-1). С. 92-97.

23. Малышева, И.И. Потребительское кредитование с использованием банковских карт // В сборнике: Современные научные исследования: теоретический и практический аспект Сборник статей Международной научно-практической конференции. Ответственный редактор: Сукиасян Асатур Альбертович. 2016. С. 89-91.

24. Мартынов, В.В. Место эквайринга и банковских карт в шестом технологическом укладе // Научные исследования и разработки. Экономика. 2016. Т. 4. № 4. С. 43-47.

25. Мельникова, О.В., Никонец О.Е. Надежность банковских карт // Бюллетень науки и практики. 2016. № 6 (7). С. 252-255.

26. Мошенничество в платежной сфере: бизнес-энциклопедия/ Л. Лямин [и др.].— М.: ЦИПСИР, 2016.— 352 с.

27. Мринская, Е.Н., Зундэ В.В. Обеспечение безопасности банковских карт в условиях повышения рисков функционирования мировой финансовой системы // Приоритетные направления развития науки и образования. 2016. № 1 (8). С. 369-374.

28. Мягкова, М.В. Управление банковскими рисками при операциях с кредитными картами // В сборнике: Реформирование образовательной среды материалы Международной научно-практической конференции, посвященной 185-летию потребительской кооперации России. Саранский кооперативный институт (филиал) Российского университета кооперации. 2016. С. 273-276.

29. Орлова, А.Д., Назарова Л.Н. Российская практика и зарубежный опыт использования банковских партнерских карт // Новая наука: От идеи к результату. 2016. № 5-1 (84). С. 174-181.

30. Павлова, А.П., Сквоикова А.Г. Платежные системы на рынке банковских карт России // В сборнике: Фундаментальные и прикладные научные исследования материалы Международной научно-практической конференции НИЦ «Поволжская научная корпорация». 2016. С. 181-182.

31. Панова, Т.А. Новые технологии банковских карт // В сборнике: Закономерности и тенденции формирования системы финансово-кредитных отношений Сборник статей Международной научно-практической конференции. Ответственный редактор: Сукиасян Асатур Альбертович. 2016. С. 197-201.

32. Паршина, А.А. Банковские пластиковые карты и их использование в расчетах: состояние и тенденции развития // В сборнике: Финансово-кредитные аспекты функционирования экономики региона Сборник научных трудов по материалам ежегодной научно-практической конференции молодых ученых, посвященной дню Российской науки. 2016. С. 68-76.

33. Плюснина, О.А., Григорьева Т.Г. Мошенничество с банковскими картами: акценты финансовой безопасности // Инновационная наука. 2016. № 4-2. С. 12-15.

34. Пригожин, В.Л., Корнилова А.В. Роль банковских карт в развития экономики России // Современные технологии и научно-технический прогресс. 2016. № 1. С. 171-172.

35. Романова, Н.А., Лихманова А.А. Особенности регионального маркетинга розничных банковских услуг в сегменте пластиковых карт // В сборнике: Закономерности и тенденции формирования системы финансово-кредитных отношений Сборник статей Международной научно-практической конференции. Ответственный редактор: Сукиасян Асатур Альбертович. 2016. С. 232-236.

36. Седлецкий, Н.А. Разработка мероприятий обеспечения защиты банковских карт от мошенничества // В сборнике: потенциал российской экономики и инновационные пути его реализации материалы международной научно-практической конференции студентов и аспирантов. Финансовый университет при Правительстве РФ, Омский филиал; РОФ «Фонд региональной стратегии развития». 2016. С. 403-408.

37. Сенченко, Е.В. Использование банковских карт в рамках online-платежей в интернет-магазине, на примере торговой площадке aliexpress // В сборнике: Современные проблемы и перспективы развития банковского сектора материалы международной научно-практической конференции (заочной). Ответственный редактор Я.Ю. Радюкова. 2016. С. 310-317.

38. Стародубцева, А.В. На пути к национальным платёжным системам банковских пластиковых карт // В сборнике: институциональные и инфраструктурные аспекты развития различных экономических систем сборник статей Международной научно-практической конференции. 2016. С. 139-141.

39. Столбовская, Н.Н., Попенко В.А. Регулирование банковских карт // В сборнике: инновационные технологии нового тысячелетия сборник статей Международной научно-практической конференции. 2016. С. 125-127.

40. Сулима, В.И., Стрелкова А.О., Крылова О.В. Мошенничество с банковскими картами // Символ науки. 2016. № 3-1. С. 168-169.

41. Сухова, А.Р. О способах незаконного получения средств с банковских карт // Наука, техника и образование. 2016. № 1 (19). С. 85-86.

42. Тарасенко, О.А., Андропова Т.А. Банковские карты - правовое регулирование, понятие и классификация // Право и экономика. 2016. № 1 (335). С. 45-50.

43. Официальный сайт Сбербанка России.- Режим доступа // URL : <http://www.sberbank.com/>(дата обращения 15.11.2016 года).

Приложение А  
(справочное)

Таблица А.1 - Количество платежных карт, эмитированных кредитными организациями, по типам карт, тыс.ед.

тыс. ед.				
	Всего банковских карт	в том числе:		
		расчетные карты	из них:	кредитные карты
			расчетные карты с «овердрафтом»	
1	2	3	4	5
<b>2015 год</b>				
на 1.10.15	240 145	208 845	39 099	31 300
на 1.07.15	233 661	202 958	38 407	30 703
на 1.04.15	229 791	199 301	39 344	30 490
на 1.01.15	227 666	195 904	39 726	31 761
<b>2014 год</b>				
на 1.10.14	224 244	192 415	39 634	31 829
на 1.07.14	219 945	188 776	39 535	31 169
на 1.04.14	219 196	189 144	39 707	30 052
на 1.01.14	217 463	188 275	39 463	29 189
<b>2013 год</b>				
на 1.10.13	211 374	183 276	38 023	28 098
на 1.07.13	205 052	178 814	37 022	26 238
на 1.04.13	200 258	175 564	35 094	24 694

## Приложение Б (справочное)

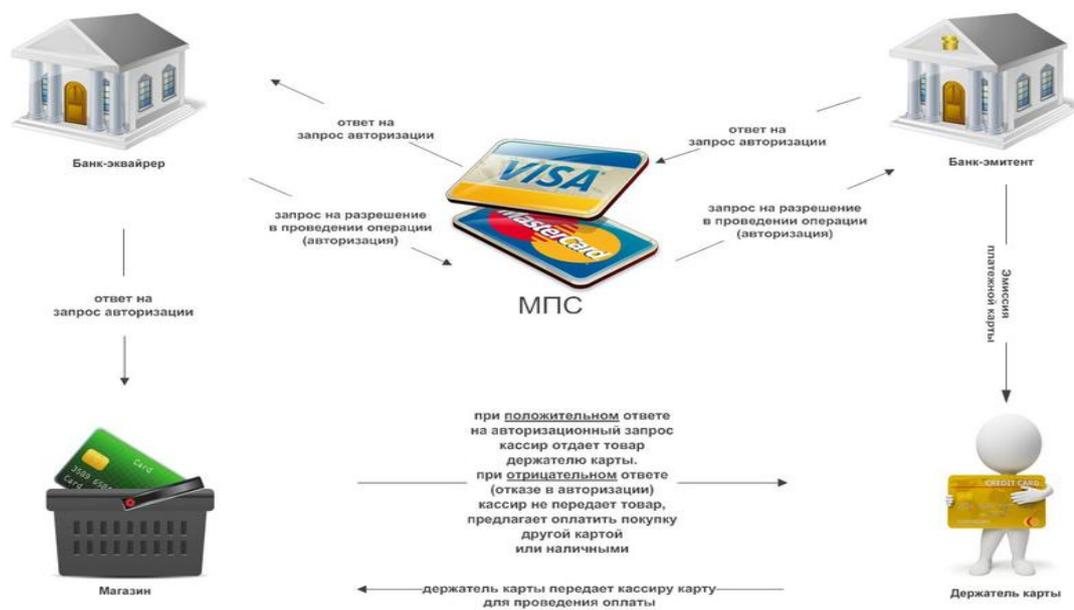


Рисунок Б.1 - Эквайринг банковских карт

Приложение В  
(справочное)



Рисунок В.1 – Visa Classic и Eurocard/MasterCard Mass



Рисунок В.2 – Visa Business и Eurocard/MasterCard Business



Рисунок В.3 – Visa Gold и Eurocard/MasterCard Gold

Приложение Г  
(справочное)

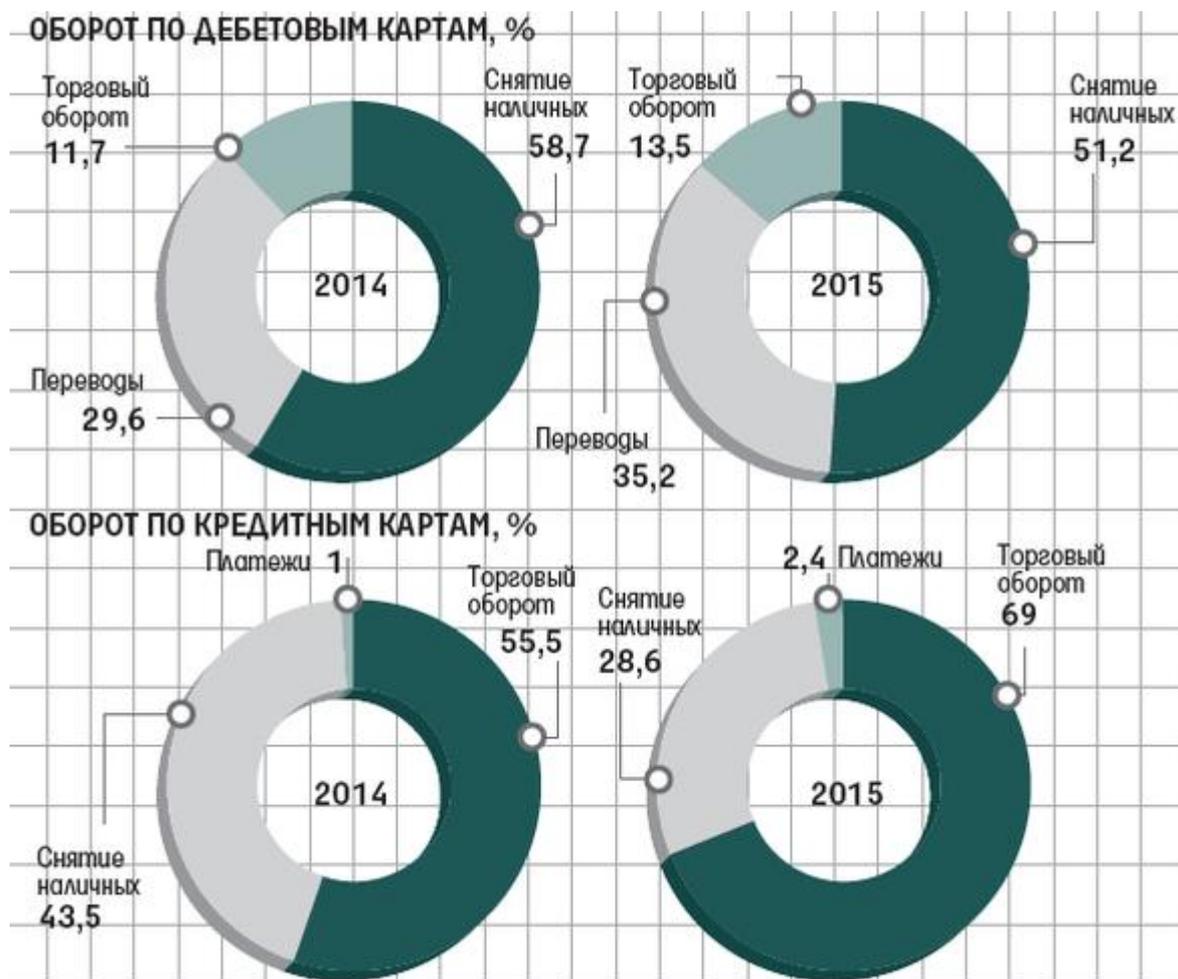


Рисунок Г.1 – Обороты по пластиковым картам ПАО «Сбербанк России»  
в 2014-2015 годах, %

Бакалаврская работа выполнена мною самостоятельно.

Использованные в работе материалы и концепции из опубликованной научной литературы и других источников имеют ссылки на них.

Отпечатано в 1 экземпляре.

Библиография составляет 43 наименования.

Один экземпляр сдан на кафедру «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2017 г.

Дата «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2017 г.

Студент \_\_\_\_\_  
(Подпись) (Имя, отчество, фамилия)

(Татьяна Николаевна Игнатьева)